

**HELSINGIN KAUPUNGIN
PALVELUKESKUS-LIIKELAITOS**

Tilinpäätös 1.1.-31.12.2019

SISÄLLYSLUETTELO

TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2019	2
Helsingin kaupungin Palvelukeskus-liikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa	2
Organisaatio ja tilintarkastajat	4
Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt	4
Tavoitteiden toteutuminen	4
Strategisten tavoitteiden toteutuminen	4
Laatutavoitteiden toteutuminen	5
Ympäristötavoitteiden toteutuminen	5
Toimintatavoitteiden toteutuminen	6
Sitova toiminnallinen tavoite	6
Muut toiminnalliset tavoitteet	6
Lyhyt katsaus yksiköittäin	6
Monipalvelut	6
Puhelin- ja hyvinvointipalvelut	8
Tukipalvelut	9
Kehityspalvelut	10
Talouden kehitys	11
Tuloslaskelma, tase ja rahoituslaskelma	14
Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot	17
Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen	19
Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä	21

VUONNA 2019 KÄYTETYT TILIKIRJAT

Tasekirja

Päivä- ja pääkirja

Reskontraerittelyt

Ostoreskontratositteet

Myyntireskontratositteet

Muistiotositteet

Palkkatositteet

Aineistot ovat Talpassa, Helsingin kaupungin Taloushallintopalvelu –liikelaitoksessa.

TOIMINTAKERTOMUS TILIKAUDELTA 1.1. - 31.12.2019

Helsingin kaupungin palvelukeskus-liikelaitos kaupungin toiminnassa ja taloudessa

Palvelukeskus-liikelaitos huolehtii palvelutoiminnan tukipalvelujen tuottamisesta kaupungille. Liikelaitoksen pääasiallinen toiminta muodostuu tällä hetkellä ateria- ja puhtaanapidon palvelujen, vahtimestaripalvelujen sekä puhelin- ja hyvinvointipalvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille. Liikelaitos käyttää toiminnassaan nimeä Palvelukeskus Helsinki.

Palvelukeskus Helsingin tehtäviin kuuluu myös kaupungin valmius-, päivittäistavarahuolto- ja pelastuspalvelusuunnitelmissa määritellyjä poikkeusolojen ruokahuoltotehtäviä.

Palvelukeskus Helsinki tukee turvallista kasvua. Se edesauttaa innovatiivisilla ja ekologisesti kestävillä palveluratkaisuilla Helsingin ja sen asukkaiden menestymisen. Palvelukeskus Helsinki haluaa toimia päivä päivältä paremmin. Se tarjoaa parhaan palvelukokemuksen asiakkaille, sidosryhmille ja henkilöstölle Parasta yhdessä -arvolupauksen mukaisesti.

Alkuvuonna 2019 aloitettiin Palvelukeskus Helsingin kaupunkistrategian pohjalta luotujen kärkiprojektien työstäminen laaja-alaisissa projektiryhmissä, jotka edustavat Palvelukeskus Helsingin kaikkia toimintoja. Kärkiprojektit keskittyvät asiakaskokemukseen, työnantajakuvaan ja toimintakulttuurin muutokseen, joilla tavoitellaan entistä parempaa palvelukehitystä ja asiakkaille näkyvää arvoa.

Jo vuonna 2018 aloitettua vuositeemaa, päivä päivältä parempaa palvelua, jatkettiin vuonna 2019 palvelukävelyjen muodossa. Palvelukävelyillä pyritään sekä oman henkilöstön että asiakkaiden kanssa tarkastelemaan palvelupolkuja ja kehittämään niitä asiakkaan näkökulmasta. Palvelukävelyllä asiakaspolku kävellään konkreettisesti läpi yhdessä asiakkaan kanssa, ja samalla keskustellaan asioista, joihin asiakas on palvelussa tyytyväinen tai joihin toivotaan parannusta. Osallistujien havainnot, huomiot ja kiitokset kirjataan ylös sähköiselle lomakkeelle.

Palvelukeskus Helsingin ruokapalvelutuotantoa on päätetty kilpailuttaa kaupunginvaltuuston 8.10.2014 (§ 322) päätöksen mukaisesti vuosina 2015 - 2022 hallitusti ja vaiheittain sosiaali- ja terveystoimialalla sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla.

Palvelukeskus Helsinki on varautunut kilpailutuksiin tehostamalla ja kehittämällä omaa toimintaansa, jotta laskevassa liikevaihdossa voidaan varmistaa toiminnan kannattavuus, palvelujen laadukas tarjonta sekä monipuolisuus asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Tavoite vaikeutuu kilpailutuskierron kierrokselta, koska kilpailutusten jälkeen liikelaitoksen kiinteiden kustannusten sopeuttaminen on koko ajan haastavampaa.

Palvelukeskus Helsingin liikevaihto oli 101 miljoonaa euroa. Henkilöstömäärä vuoden lopussa oli 1345 vakinaista ja 57 määräaikaista, yhteensä 1402 henkilöä. Peruspääoman suuruus on 1 miljoonaa euroa, josta maksettiin suunnitelman mukaisesti peruspääoman tuottoa kaupungille 80 000 euroa (8 %).

Liikevaihto supistui 9 miljoonaa euroa edellisestä vuodesta logistiikkakeskuksen ja monipalvelujen kilpailutettujen kohteiden siirron vuoksi. Kaupungin sisäisille asiakkaille myytävien palvelujen yksikköhintoja tarkistettiin vastaamaan palvelun toteuttamiseen käytettävien raaka-aineiden ja henkilöstön sekä vuokratyövoiman käytön kustannuksia. Toimialojen kanssa ei saavutettu yhteistä näkemystä Palvelukeskus Helsingin tavoittelemasta hintojen korotustasosta, joka olisi samalla mahdollistanut sen budjetoinnin täysimääräisenä myös toimialojen omien tulosbudjettien määrärahaameihin.

Vuoden aikana toteutettiin Palvelukeskus Helsingin vastuullisuuspolitiikkaa ja -ohjelmaa, jotka pohjautuvat kaupungin linjauksiin; Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelmaan, kaupungin yhdenvertaisuusohjelmaan, eettisiin periaatteisiin ja muihin kaupunkitasoisiin linjauksiin. HNH 2035 -toimenpideohjelmassa on useita toimenpiteitä, joissa Palvelukeskus Helsinki on vastuutahona. Vuonna 2019 kaupunginvaltuusto on tehnyt myös päätöksen, jolla tähdätään lihan ja maidon käytön puolittamiseen kaupungin ruokapalveluissa. Ilmasto- ja ympäristötavoitteilla on merkittäviä vaikutuksia ruokapalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja palvelukehitykseen.

Palvelukeskus Helsinki on ollut mukana kaupungin digitalisaatiotyöpajoissa ja liikelaitosten digijohtoryhmässä ja nostanut digitaalisuuden vahvistamisen, tekoälyn hyödyntämisen ja infran vahvistamisen painopisteiksi. Näitä hyödynnetään myös tulevaisuudessa mm. uuden mahdollisen tuotantolaitoksen tuotantoratkaisuissa. Vuoden 2019 aikana Palvelukeskus laati oman digitalisaatio-ohjelmansa.

Johtokunta korostaa, että henkilöstön saatavuus ja ammattitaito on Palvelukeskus Helsingin yksi merkittävimmistä riskeistä. Syyksi henkilöstön heikkoon saatavuuteen on tunnistettu toimialan vaatimaton palkkaus sekä yleinen palvelutyön arvostus. Henkilöstön saatavuutta on pyritty parantamaan Valovoimaa rekrytointiin- ja Elinvoimaa osaamiseen -kärkiprojektien toimenpiteillä.

Valovoimaa rekrytointiin -kärkiprojektissa työvoiman saatavuuden varmistamisen keinoiksi oli painopisteeksi otettu työnantajakuvan kehittäminen. Työnantajakuvaa kehitettiin käytännönläheisesti neljästä osa-alueesta tarkasteltuna. Osa-alueet olivat

- henkilöstökokemus
- näkyvyys
- rekrytointiprosessi ja -viestintä
- yhteistyö

Organisaatio ja tilintarkastajat

Helsingin kaupungin palvelukeskus-liikelaitos on osa keskushallintoa. Ke-väällä 2019 Palvelukeskus Helsingin organisaatiota tarkennettiin erityisesti puhelin- ja hyvinvointipalvelujen ja asiakkuudet-yksikön osalta. Puhelin- ja hyvinvointipalveluihin muodostettiin kehitys- ja asiakasratkaisut -toiminto, joka suunnittelee ja kehittää uusia palveluja asiakastarpeisiin pohjautuen. Asiakkuudet-yksikkö otti käyttöön nimen kehityspalvelut. Kehityspalveluihin siirtyi organisaatiotasoinen hankehallinta ja vastuullisuusasioiden koordi-nointi, suunnittelu ja ohjaus, mukaan lukien ympäristöasiat. Asiakkuudet-yk-sikköön sijoitettu hankinnat ja logistiikka -tiimi siirtyivät osaksi tukipalveluja ja siirtyneen tiimin nimi muutettiin hankinnat ja kilpailuttaminen -tiimiksi.

Palvelukeskusliikelaitoksen johtokunnassa ajalla 1.1.2019 - 31.12.2019 ovat toimineet seuraavat virkamiehet:

Puheenjohtajana Matti Malinen (varalla Atte Malmström), jäsenenä Kati Taka-nen (varalla Kari Salovaara), Tiina Mäki (varalla Ulla Vuolle), Sari Hilden (va-ralla Jarmo Raveala) ja Jorma Lamminmäki (varalla Asta Enroos).

JHTT-tilintarkastusyhteisönä toimi KPMG Oy Ab ja vastuullisena tilintarkasta-jana JHT, KHT Jorma Nurkkala.

Toimintaan liittyvät kaupungin yhtiöt

Palvelukeskus Helsingin toimintaan liittyy kaksi kokonaan kaupungin omistuk- sessa olevaa yhtiötä: Kiinteistö Oy Ab Pakkalantie 30 ja Työmaahuolto Oy Ab. Kiinteistöyhtiö omistaa ja hallitsee Vantaalla sijaitsevaa ruokatuotantokiinteis- töä, jossa osa liikelaitosta on vuokralaisena. Työmaahuolto Oy Ab hoitaa mai- nitun kiinteistön sekä sen koneiden ja laitteiden huollon ja korjaukset. Pakka- lan tuotantolaitoksen tulevaisuuden ratkaisuvaihtoehdot ovat selvitettävänä kaupunginkanslian johdolla työskentelevässä ruoantuotantolaitoksen kartoi- tusprojektin ohjausryhmässä.

Tavoitteiden toteutuminen

Strategisten tavoitteiden toteutuminen

Palvelukeskus Helsingin strategiset teemat on johdettu kaupunginvaltuuston hyväksymästä Maailman toimivin kaupunki -kaupunkistrategiasta. Vuoden 2019 aikana Palvelukeskus Helsingin yksiköt jatkoivat kaupunkistrategiasta johdettujen strategisten teemojen ja toimintasuunnitelmiansa toteuttamista eri- tyisesti kärkiprojektien ja vuositeeman muodossa.

Palvelukeskus Helsingin strategiset teemat ovat:

1. Palvelemme päivä päivältä paremmin
2. Toimimme vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti
3. Huolehdimme palveluiden laadusta ja uudistamme niitä
4. Olemme haluttu työpaikka ja huolehdimme henkilöstöstä
5. Kehitymme yhdessä, osallistumme ja muutamme toimintakulttuuria

Palvelukeskus Helsingin strategisia teemoja jalkautetaan osaksi toimintaa ns. kärkiprojekteilla, joita ovat

- 1) asiakaskokemuksen mittaaminen
- 2) asiakkaan osallistaminen
- 3) strategisen osaamisen kehittäminen
- 4) työvoiman saatavuuden varmistaminen
- 5) palvelupolkujen määrittäminen ja kuvaaminen
- 6) sähköisen tiedon kerääminen kentältä

Palvelukeskus Helsingin toimintaa ohjataan yhdistetyn tuloskortin ja vuosikellon avulla. Ne on integroitu johtoryhmän ja koko organisaation työskentelyyn. Strategian jalkauttamista seurataan tuloskortin mittareilla, joiden pohjana ovat asiakastyytyväisyyskyselyt, asiakaspalautteet ja -kyselyt sekä palvelujen parantamiseen tähtäävä vuositeema ja palvelukehitys. Vuoden 2019 osalta Palvelukeskus Helsingin tulostavoitteet toteutuivat muiden kuin strategisten tulospalkkiotavoitteiden taloustavoitteen osalta.

Palvelukeskus Helsingin roolia linjaa Parasta yhdessä -arvolupaus, joka näkyy luotettavuutena, luovuutena, vastuullisuutena ja yhdessä tekemisenä sekä sisäisessä että sidosryhmätyössä. Arvolupausta on jalkautettu sisäiseen toimintaan sekä ulkoiseen asiakastyöhön vuoden 2019 aikana mm. kärkiprojektien avulla. Vuonna 2020 Parasta yhdessä -arvolupaus on Palvelukeskus Helsingin vuositeema, jota jalkautetaan kaikkeen toimintaan mm. arvoja yhdessä uudelleen sanoittamalla.

Laatutavoitteiden toteutuminen

Laatua kehitetään mm. sisäisten auditointien avulla. Vuodesta 2017 alkaen on auditoitu kaikki monipalvelujen toimipaikat mukaan lukien päiväkotisiivous. Hoitoalan toimipaikat auditoidaan joka toinen vuosi ja koulut ja päiväkodit joka kolmas vuosi. Kaikissa toimipaikoissa käytetään soveltuvin osin samaa auditointilomaketta. Vuosittain auditoidaan noin 150 toimipaikkaa.

Ympäristötavoitteiden toteutuminen

Palvelukeskuksen tärkeimmät ympäristötoimenpiteet 2019 olivat mm. kasvisruuan lisääminen, ruokahävikin vähentäminen, kuljetusten tehostaminen ja hankintojen ympäristökriteereiden tiukentaminen mm. Kohti hiilineutraaleja kuntia ja maakuntia -hankkeen myötä (Canemure). Monet tavoitteet ovat osana Hiilineutraali Helsinki 2035 -toimenpideohjelmaa, ja toimenpiteiden toteutumista voi seurata ilmasto-vahti-sivustolla: <https://ilmasto-vahti.hel.fi/>.

Vuonna 2019 lisättiin ympäristöasioista viestimistä ja tiedottamista tavoitteena koko henkilöstön ympäristötietoisuuden lisääminen. Palvelukeskuksessa on 27 ekotukihenkilöä, joiden tehtävänä on työnsä ohessa huolehtia omalta osaltaan työyhteisön ympäristötavoitteiden toteutumisesta. Vuonna 2020 jatkuu vastuullisuusohjelman teemojen toteuttaminen ja niistä viestiminen.

Toimintatavoitteiden toteutuminen

Palvelukeskus Helsinki ei saavuttanut vuonna 2019 talousarvion mukaista tulostavoitetta. Tilikauden ylijäämätavoite oli 4,95 miljoonaa euroa. Tilikauden ylijäämäksi muodostui 2,98 miljoonaa euroa. Tavoite alittui siis noin 2 miljoonalla eurolla, mutta verrattuna tulosbudjettiin, tulos oli 0,9 miljoonaa euroa parempi. Suurimpana syynä alempaan tulokseen on Palvelukeskus Helsingin KuEI-maksun subventoinnin päättyminen, josta tehtiin päätös TAE:n ja tulosbudjetin hyväksymisen välisenä aikana.

Sitova toiminnallinen tavoite

Asiakastyytyväisyystulokset ylittivät asetetut tavoitteet. Sitovana tavoitteena asiakastyytyväisyydessä oli vähintään 3,5 asteikolla 1 (erittäin heikko) – 5 (erittäin hyvä). Tavoite saavutettiin, sillä mittauksen tulos oli 3,82 ja toiminta parantui hiukan (vuonna 2018 tulos oli 3,81). Palvelukeskus Helsingin asiakastyytyväisyyttä laskettaessa kyselyistä otetaan huomioon ns. kokonaistyytyväisyys palveluihin. Palvelukeskus Helsingin asiakastyytyväisyys muodostuu kyselyjen tulosten, yhteensä 10 tuloskorttikyselyä, keskiarvosta. Kyseilyissä testattiin myös ns. suositteluindeksiä (NPS) ja se otetaan käyttöön vuoden 2020 kyselyissä.

Muut toiminnalliset tavoitteet

Ensimmäisenä toiminnallisena tavoitteena oli saavuttaa vähintään 5,1 % liikeylijäämä liikevaihdosta. Palvelukeskus Helsingin toteutunut likeylijäämä liikevaihdosta oli 3,0 %.

Toisena toiminnallisena tavoitteena oli sijoitetun pääoman tuotto vähintään 7,0 %. Palvelukeskus Helsingin sijoitetun pääoman tuotto oli 4,2%.

Kolmantena toiminnallisena tavoitteena oli henkilöstökulujen osuus (mukaan lukien työvoiman ostot) enintään 48,2 % liikevaihdosta. Palvelukeskus Helsingin henkilöstökulujen osuus v. 2019 oli 53,9 % . Henkilöstökulujen kasvuun vaikuttivat KuEI-maksun nostaminen ja vuokratyövoiman lisääntynyt käyttö.

Neljäntenä toiminnallisena tavoitteena oli Palvelukeskus Helsingin kärkiprojektit, joista osa valmistui vuoden 2019 aikana. Tältä osin on päästy tavoitteeseen, kun asiakkaan osallistamisen ja työvoiman saatavuuden kärkiprojektien toimintatapakuvaukset valmistuivat vuonna 2019. Neljä muuta kärkiprojektia valmistuu vuoden 2020 aikana.

Lyhyt katsaus yksiköittäin

Monipalvelut

Monipalvelut-yksikkö tarjoaa ruokapalveluja sekä ruoka- ja siivouspalvelujen yhdistelmäpalveluja mm. Helsingin kaupungin kouluissa, päiväkodeissa, leikkipuistoissa ja hoitoalan toimipaikoissa, kuten sairaaloissa, seniorikeskuksissa, palvelutaloissa ja muissa Helsingin kaupungin ylläpitämissä asumisyksiköissä sekä kotiaterioiden kautta kuntalaisten kotona.

Vuoden 2019 aikana Palvelukeskus Helsingiltä siirtyi liikevaihtoa ja kohteita kilpailutusten myötä muille toimijoille siten että vuoden 2019 alussa ulkoistettiin 11 päiväkotia ja 11 koulua sekä 1.8.2019 alkaen uudelleenkilpailutuksen myötä kymmenen koulua.

Muita taloudellisesti merkittäviä kulueriä vuonna 2019 oli vähittäistukun kilpailutuksen myötä nousseet palveluhinnat. Uuden sopimuksen ja sen logistiikka-palveluiden tuoma kustannustennousu on arviolta noin 1,3 miljoonaa euroa vuodessa. Sopimuskausi alkoi 1.4.2019 ja sen vähentävä vaikutus tulokseen oli vuonna 2019 noin 900 000 euroa. Kustannusnousu näkyy lähinnä päiväkotien ruokapalvelujen tuotantokustannuksissa.

Vuoden 2019 aikana monipalveluyksikölle alihankkijoiden ilmoittamat muut tuotantokustannuksien (raaka-aineet, palkat, vuokrat ja logistiikka) nousupaineet vuodelle 2020 olivat yhteensä noin 3 miljoonaa euroa (yli 3 % /lv).

Toimintakauden aikana ruokapalvelua tarjottiin noin 460 kohteessa ja siivouspalvelua 180 kohteessa. Lisäksi toimitettiin aterioita noin 165 kohteeseen, joita olivat mm. leikkipuistot, ryhmäperhepäiväkodit ja pienet asumisyksiköt. Päivittäin tarjottiin asiakkaille noin 100 000 ateriala, joista erityisruokavalioiden osuus kasvoi entisestään.

Vastuullisen ruoan kehitystyötä jatkettiin yhteistyössä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. Palvelukeskus Helsinki palkittiin neljännen kerran päiväkotien ruokapalvelujen luomun Suomen mestaruudella vuonna 2019.

Digitalisaation hyödyntämistä jatkettiin mm. älyvaaka-sovelluksen pilotoinnilla. Älyvaaka-projektilla on tarkoitus löytää ratkaisuja ruokahävikin vähentämiseen.

Muita mainittavia kehityshankkeita ovat olleet mm. Helsinki Education Weekin aikana koululaisille järjestetty kouluruokatyöpaja, jossa oppilaat saivat itse valmistaa pienimuotoisesti kouluruokansa, hävikkiruoan myynti Lunchie-sovelluksella ja Urban Food -pilotit Etu-Töölössä, Viva Espanja -ruokateema kaikilla toimilinjalla, Koulusafkaa Helsingissä -Instagram-tilin avaaminen ja osallistuminen Pointti-kansalaisfestivaalin yhteydessä järjestettyyn pop up -leikkipuistotapahtumaan yhdessä Kaskon kanssa.

Vuoden lopussa monipalvelut-yksikössä oli 1126 kokoaikaista ja 32 määräaikaista työntekijää. Yksikön johtoryhmään kuuluivat yksikönjohtajan lisäksi viisi palvelupäällikköä, Pakkalan tuotantopäällikkö sekä laatukoordinaattori ja asiantuntijoina ruoka-, siivous- ja hankkeista vastaavat kehityspäälliköt. Lisäksi monipalvelut-yksikön asiantuntija- ja kehitystehtävissä toimi vuoden lopussa 24 henkilöä. Osa vapautuneista tehtävistä täytettiin sisäisin siirtein.

Alkavan toimintakauden painopisteenä on jatkaa strategian jalkauttamista.

Vuoden 2020 aikana monipalvelut-yksikkö yhdessä kaupunginkanslian kanssa kilpailuttaa seuraavat ostosopimuksensa: pakkausmateriaalit, astiat ja lautaset, maitotaloustuotteet, liha ja lihajalosteet sekä työvaatteet.

Pakkalan tuotanto valmistaa Helsingin kaupungin toimialoille noin 50 000 annosta / 10 000 kg ruokaa päivässä. Lisäksi tehtäviin kuuluu poikkeusolojen ruokahuoltotehtäviä, jotka liittyvät kaupungin valmiussuunnitteluun, kansanhuoltoon ja pelastuspalveluun. Kotiateria-asiakkaiden määrä on noin 1200.

Monipalvelut yksikön tuotannonohjausjärjestelmänä toimivan Aromi-ohjelman versiopäivitys käynnistyi syksyllä 2019. Tämä aiheutti välittömiä kustannuksia noin 200 000 euroa ja vuoden 2020 aikana tietojen siirrosta syntyy noin 3-4 henkilön ylimääräinen työkustannus.

Monipalvelut joutunee lisäksi lähivuosina luopumaan useista tuotantokiinteistöiden tuotantokeittiöistä niiden peruskorjauksen, saneeraustarpeen tai palvelujen ulkoistuksen johdosta. Koko kaupungin keittiöverkkoinvestoinnit on nopealla aikataululla kyettävä ratkaisemaan siten, että kaupungin oma tuotanto säilyy tehokkaana ja laadukkaana, jotta Palvelukeskus Helsingin erinomaisena pysynyt toimintavarmuus säilyy jatkossakin.

Osana toimintavarmuuden ylläpidon haasteita nousee esiin myös työvoiman saatavuusongelmat, jotka näkyivät vuoden 2019 suurena henkilöstövuokra-kustannuksina ja henkilökunnan jaksamisongelmina.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Puhelin- ja hyvinvointipalveluissa työskenteli vuoden 2019 lopussa 163 työntekijää. Yksikkö on organisoitunut hoivapalveluihin, matkapalveluihin, asiakaspalveluun ja asiakasratkaisut ja kehitys -toimintoon. Yksikön organisaatiota muutettiin vuoden 2019 keväällä siten, että kehitys eroitettiin omaksi toiminnakseen liiketoiminnoista.

Yksikkö tuottaa sosiaali- ja terveystoimialalle kaupunginvaltuuston edellyttämää digitaalisia palveluja esimerkiksi kotihoidon etähoitoa, kotihoidon turvapuhelinpalvelua ja erityisryhmien kuljetuspalveluja. Turvapuhelinpalveluasiakkaita on noin 4000 ja etähoitoasiakkaita noin 900. Palvelujen tarve on kasvanut tasaisesti, välitettjä matkoja on noin 70 000 kuukaudessa ja virtuaalisia etäkäyntejä on noin 40 000 kuukaudessa.

Kotona asumisen tukipalveluilla on nähtävissä kasvua tulevaisuudessa ja uusia teknologioita pilotoidaan ja otetaan käyttöön. Näistä esimerkkeinä muistisairaiden GPS-kello, lääkeautomaatti, biometriikka-anturit, etädiagnostiikka ja erilaiset kodin anturit. Vuonna 2019 yksikkö otti onnistuneesti käyttöön uuden tavan käyttää olemassa olevaa tekniikkaa tarjoamalla kesästä lähtien valvotta etälääkkeenottoa sellaisille kotihoidon työntekijöille, joilla ei ole lääkkeenantolupia.

Puhelin- ja hyvinvointipalvelut juhlisti vuonna 2019 10-vuotis syntymäpäiviään. Yksikkö on kasvanut tasaisesti olemassa olonsa ajan, jonka takia vuonna 2019 yksikkö painotti ”perusta kuntoon” –ohjelmalla prosessiensa ja esimiestyönsä toimivuutta. Ohjelma jatkuu vuonna 2020.

Yksikön ylläpitämä kontaktienhallintajärjestelmä on käytössä suuressa osassa toimialojen ja liikelaitosten asiakaspalveluja. Yksikkö tuottaa lisäksi itse 24 tuntia vuorokaudessa kaupungin keskitettyä asiakaspalvelua. Kanavia ovat esimerkiksi perinteinen puhelinvaihe ja uusina chat ja chatbot.

Yksikkö tarjoaa tietojärjestelmiin pohjautuvia palveluita kaupunkikonsernille, esimerkiksi pikapalautejärjestelmän ja uutena vuonna 2020 saavutettavuuden mittauksen ja sovellusrobotiikkapalvelun (RPA). Myös useita Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelman tavoitteita on mahdollista toteuttaa palveluina puhelin- ja hyvinvointipalveluissa, esimerkiksi digitaalisen perustan uudistaminen ja monikanavainen asiakaspalvelu.

Tukipalvelut

Tukipalvelujen tehtävänä on tukea liiketoimintayksiköjä niiden omassa tehtävässään. Lisäksi toiminto tuottaa hallinnollisia tukipalveluja. Vuonna 2019 jatkettiin edelleen tukitoimintojen prosessien ja työnkulkujen sähköistämistä erityisesti viemällä päätöksentekoprosesseja Luukku-järjestelmään.

Hankinnat ja logistiikka toimii tiiviissä yhteistyössä kaupunginkanslian hankintayksikön kanssa mm. määrittelemällä hankintatarpeita ja kriteerejä. Erityisenä painopisteenä on ollut vastuullisuuskriteerien tarkentaminen ja kotimaisten raaka-aineiden käytön lisääminen. Hankinnat ja kilpailuttaminen -tiimi on ollut mukana EU-tasoisessa Canemure-hankkeessa, jossa on keskitytty erityisesti lihan ja maidon hankinnassa vastuullisuus- ja ympäristökriteerien toteuttamiseen, jolloin ruokalistoille voisi tulla entistä enemmän vastuullisesti tuotettuja raaka-aineita.

Vuoden 2019 aikana jatkettiin esimiesten ja ohjaajien ryhmä- ja yksilövalmennuksia. Valmennuksen tavoitteena oli henkilöstöjohtamisen taitojen kehittäminen, toimintakulttuurin yhtenäistäminen ja strategian jalkauttaminen.

Elinvoimaa osaamiseen -kärkiprojektissa on vuoden 2019 aikana toteutettu OsaamisLuotsi-työskentely, jossa kartoitettiin avainhenkilöiden näkemyksiä tulevaisuuden muutostrendeistä ja tarvittavista osaamisista. Projektissa määriteltiin liikelaitoksen toimintaympäristön muutokset, tulevaisuuden vahvuudet ja kriittiset menestystekijät sekä yhteiset ydinosaamiset.

Kehityspalvelut

Kehityspalvelut-yksikkö vastaa Palvelukeskus Helsingin asiakkuuksien kehittämisestä, laatu- ja vastuullisuustyöstä, ympäristöasioista, viestinnästä, brändin ohjauksesta ja markkinoinnista. Yksikkö vastaa myös strategian ohjauksesta ja toimintajärjestelmän kehittämisestä sekä Palvelukeskustasoisesta kehittämishankkeiden hallinnasta. Yksikkö tukee liiketoimintoja ja toimii tiiviissä yhteistyössä sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden kanssa. Yksikön johtoryhmään kuuluvat yksikönjohtajan lisäksi toimintojen päälliköt.

Kehityspalvelut toteuttaa kehittämistä suhteessa kaupunkistrategiaan, kaupunkitasoisiin ohjelmiin ja tilaajan strategisiin tavoitteisiin ja painopisteisiin Palvelukeskus Helsingin kokonaisedun näkökulmasta ja pitäen huolta tavoitteiden toteutumisesta.

Vastuullisuustyön ohjaamiseen liittyvät ympäristövastuun, taloudellisen vastuun ja sosiaalisen vastuun tavoitteet, jotka on koottu Palvelukeskus Helsingin vastuullisuusohjelmaan. Vastuullisuus- ja laatutiimi ohjaa tavoitteiden asetantaa ja tavoitteiden saavuttamista yhdessä tulosityksiköiden ja kaupunkitasoisten ryhmien, mm. HNH2035, kanssa.

Asiakkuudenhoito on organisoitu asiakasvastuuttain ja keskittynyt asiakkuustyöhön ja osallistamiseen mm. asiakkuudenhoito-ohjelman ja asiakkuussuunnitelmien laatimisella sekä asiakaskokemuksen seuraamisella. Palautejärjestelmää on kehitetty kaupunkiyhteisen järjestelmän puitteissa. Koulu- ja oppilaitosruokailussa pilotoitu pikapalautekanava on vakiintunut siten, että puhe- ja hyvinvointipalvelut tarjoavat pikapalautejärjestelmää palveluna kaupungin asiakaskokemuksen seuraamiseen. Tilaaja- ja käyttäjäasiakkaisiin pidetään jatkuvaa yhteyttä mm. uutiskirjeellä, mutta myös palveluiden ohjausryhmissä sekä yhteisissä toimialakohtaisissa työpajoissa.

Viestintää on tehostettu erityisesti asiakasviestinnällä ja sisäisellä viestinnällä. Sidosryhmille suunnattua viestintää toteutetaan sähköisellä uutiskirjeellä. Viestinnän painopisteenä on jatkossa vahvistaa entisestään toimintaa tukevaa viestintää sekä työnantajakuvan rakentamista, jolla pyritään varmistamaan ammattitaitoisen työvoiman saantia. Työnantaja- ja brändikuvaa tarkennetaan vuoden 2020 aikana osaksi kaupungin brändihierarkiatyötä.

Kehityspalvelut-yksikkö on tiiviisti mukana Palvelukeskus Helsingin yhteisten kärkiprojektien koordinoinnissa. Yhteinen palvelupolku -palvelumuotoiluprosjektissa pyritään määrittelemään tärkeimmät palvelupolut, joihin suunnitellaan palvelutilanteita parantavaa sisältöä mm. digitaalisilla ratkaisuilla. Vuoden 2019 tilaaja- ja käyttäjäasiakaskyselyissä nousi esiin erityinen tarve yhteisille palvelukehitystyöpajoille sekä yhteisille strategisille tavoitteille ja mittareille säännöllisten asiakstapaamisten lisäksi. Asiakaskokemuksen mittaamista kehitetään ja siihen liitetään mahdollisesti Helsinki-tasoinen mittari. Lähtökohtana on, että Palvelukeskus Helsingin tuottama asiakasarvo on menestymisen lähtökohta ja toiminnan edellytys.

Talouden kehitys

Tuloslaskelma

	Talousarvio 2018	Toteutunut 2018	Talousarvio 2019	Toteutunut 2019	Tot. suhde ta- lousarvioon
Tuloslaskelma	1 000 e	1 000 e	1 000 e	1 000 e	%
Liikevaihto	107 241	110 561	96 976	101 336	104,5 %
Liiketoiminnan muut tuotot	880	725	480	856	178 %
Varsinaiset ku- lut	-105 024	-103 544	-91 696	-98 942	108 %
Poistot	-500	-317	-523	-190	36 %
Yli- / alijäämä	2 598	7 426	5 031	3 060	61 %
Korkotuotot / -kulut	0	0	0	-1	
Korvaus perus- pääomalle	-80	-80	-80	-80	100 %
Satunnaiset erät					
Tilikauden yli- / alijäämä	2 518	7 346	4 951	2 980	60 %

Liikevaihto oli noin 4,0 miljoonaa euroa talousarviota suurempi. Tilikauden yli-
jäämä oli noin 2,98 miljoonaa euroa eli talousarvion mukainen tulos alittui noin
2 miljoonalla eurolla.

Kehityksen tunnuslukuja

	Toteutunut 2018	Toteutunut 2019
Käyttökate-%	7,0 %	3,2 %
Liikelylijäämä-% liikevaihdosta	6,6 %	3,0 %
Liikevaihto/henkilö, 1000 e (vuoden lopun henkilömäärä)	75,5	72,3
Tuottavuus (jalostusarvo / henkilö) (2015 = 100)	106	104
Kokonaispääoman tuotto, %	9,0 %	3,5 %
Omavaraisuusaste, %	82,9 %	84,0 %
Oman pääoman kehitys, 1000 e edellinen sisältää muutoksen	70 818 7 345	73 798 2 980

Rahoitus

Rahoituslaskelma	Toteutunut 2018	Talousarvio 2019	Toteutunut 2019
	1 000 e	1 000 e	1 000 e
Varsinaisen toiminnan ja investointien kassavirta			
Tulorahoitus			
Liikelylijäämä	7 426	5031	3 060
Poistot	31	523	190
Rahoitustuotot ja -kulut			
-korvaus peruspääomalle	-80	-80	-80
-muut			-1
Investoinnit			
Käyttöomaisuusinvestoinnit	-71	-800	-259
Pysyvien vastaavien luovutusvoitot			
Varsinaisen toiminnan ja investointien nettokassavirta	7 590	4 674	2 910
Oman pääoman muutokset			
Vaihto-omaisuuden muutos	975		62
Yhdistilisaamisten muutos kunnalta	-11 876	0	-3 167
Lyhytaikaisten saamisten muutokset muilta	-4 193	-320	718
Korottomien lyhytaikaisten velkojen muutos	-883	0	-531
Rahoitustoiminnan nettokassavirta	-7 591	-320	-2 918
Kassavarojen muutos	0	4354	-8

Investoinnit

Käyttöomaisuusinvestoinnit yksiköittäin	Talousarvio 2018	Toteutunut 2018	Talousarvio 2019	Toteutunut 2019	Tot. talous-ar- viosta
	1 000 e	1 000 e	1 000 e	1 000 e	%
Yhteensä	800	71	800	259	32 %
Investoinnit / liikevaihto, %	0,9 %	0,1 %	0,9 %	0,3 %	

Henkilöstö

Henkilöstön tunnus-lukuja	Talous-arvio 2018	Toteutunut 2018	Talous-arvio 2019	Toteutunut 2019	Muutos vuoteen 2018
Henkilöstömäärä 31.12.	1 462	1 465	1 370	1 402	-63
- vakinaiset		1 391		1 345	-46
- määräaikaiset		74		57	-17
Vakinaisen ja määräaikaisen henkilöstön keski-ikä, vuotta		46,07		46,46	+0,39
Sairauspoissaolot, (vakinaiset ja määräaikaiset) %		5,8		5,65	-0,15
Vakinaisen henkilöstön koulutuspäivät/henkilö		1,06		1,51	+0,45

HELSINGIN KAUPUNGIN PALVELUKESKUSLIIKELAITOS

TUOSLASKELMA

	01.01.-31.12.2019	01.01.-31.12.2018
LIIKEVAIHTO	101 336 164,21	110 561 483,40
Liiketoiminnan muut tuotot	856 010,34	725 085,06
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-25 584 275,42	-31 153 028,43
Palvelujen ostot	-19 540 157,22	-18 840 288,13
	-45 124 432,64	-49 993 316,56
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-38 275 765,10	-39 107 494,04
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-9 358 576,59	-7 555 400,46
Muut henkilösivukulut	-1 448 887,89	-1 692 368,25
	-49 083 229,58	-48 355 262,75
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-189 860,85	-316 637,59
	-189 860,85	-316 637,59
Liiketoiminnan muut kulut		
Vuokrat ja muut kulut	-4 734 153,60	-5 195 272,86
	-4 734 153,60	-5 195 272,86
LIIKEYLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	3 060 497,88	7 426 078,70
Rahoitustuotot ja -kulut		
Muille maksetut korkokulut	-937,67	-850,05
Korvaus peruspääomasta	-80 000,00	-80 000,00
	-80 937,67	-80 850,05
Satunnaiset erät		
Satunnaiset tuotot	0,00	0,00
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ/ ALIJÄÄMÄ (-)	2 979 560,21	7 345 228,65
Tunnusluvut		
Sijoitetun pääoman tuotto, %	4,2	11,1
Kunnan sijoittaman pääoman tuotto, %	4,8	11,8
Voitto, %	2,9	6,6

TASE

VASTAAVA

31.12.2019 31.12.2018

PYSYVÄT VASTAAVAT

Aineettomat hyödykkeet

Aineettomat oikeudet	33 507,01	22 231,62
	33 507,01	22 231,62

Aineelliset hyödykkeet

Koneet ja kalusto	313 750,20	255 838,87
	313 750,20	255 838,87

VAIHTUVAT VASTAAVAT

Vaihto-omaisuus

Aineet ja tarvikkeet	835 140,95	897 233,53
	835 140,95	897 233,53

Saamiset

Lyhytaikaiset saamiset

Myyntisaamiset	472 116,82	397 432,13
Saamiset kunnalta/kuntayhtymältä	1 727 221,14	2 327 117,16
Saamiset kunnalta/lähetetili	82 985 363,64	79 818 689,96
Muut saamiset	1 472 788,44	1 666 338,96
Siirtosaamiset	4 277,99	9 374,85
	86 661 768,03	84 218 953,06

Rahat ja pankkisaamiset

40 115,00 48 174,28

VASTAAVAA YHTEENSÄ

87 884 281,19 85 442 431,36

VASTATTAVAA

OMA PÄÄOMA

Peruspääoma	1 000 000,00	1 000 000,00
Edellisten tilikausien yli-/alijäämä	69 817 974,66	62 472 746,01
Tilikauden yli-/alijäämä	2 979 560,21	7 345 228,65
	73 797 534,87	70 817 974,66

VIERAS PÄÄOMA

Lyhytaikainen

Ostovelat	3 525 773,05	3 473 244,85
Korottomat velat kunnalta/kuntayhtymältä	69 480,14	79 050,08
Muut velat	794 664,26	743 787,75
Siirtovelat	9 696 828,87	10 328 374,02
	14 086 746,32	14 624 456,70

VASTATTAVAA YHTEENSÄ

87 884 281,19 85 442 431,36

Tunnusluvut

Omavaraisuusaste, %	84,0	82,9
Suhteellinen velkaantuneisuus, %	13,8	13,1
Kertynyt ylijäämä/alijäämä (-)	72 798	69 818
Velat ja vastuut % käyttötuloista	13,78	13,14

RAHOITUSLASKELMA

	2019	2018
TOIMINNAN RAHAVIRTA		
Liikelylijäämä (-alijäämä)	3 060 497,88	7 426 078,70
Poistot ja arvonalentumiset	189 860,85	316 637,59
Rahoitustuotot ja -kulut	-80 937,67	-80 850,05
Satunnaiset tutot	0	0
	3 169 421,06	7 661 866,24
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA		
Investointimenot	-259 047,57	-71 448,28
	-259 047,57	-71 448,28
TOIMINNAN JA INVESTOINTIEN RAHAVIRTA	2 910 373,49	7 590 417,96
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA		
Oman pääoman muutokset		
Muut maksuvalmiuden muutokset		
Vaihto-omaisuuden muutos	62 092,58	975 101,42
Saamisten muutos kunnalta	606 579,92	3 807 245,84
Yhdystilisaamisten muutos kunnalta	-3 166 673,68	-11 875 828,74
Saamisten muutos muilta	117 278,79	385 566,88
Korottomien velkojen muutos muilta	-537 710,38	-882 879,97
	-2 918 432,77	-7 590 794,57
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA	-2 918 432,77	-7 590 794,57
RAHAVAROJEN MUUTOS	-8 059,28	-376,61
Rahavarojen muutos		
Rahavarat 31.12.	40 115,00	48 174,28
Rahavarat 1.1.	48 174,28	48 550,89
	-8 059,28	-376,61
Tunnusluvut		
Toiminnan ja investointien rahavirran kertymä viideltä vuodelta, 1 000 euroa	29 787	34 974
Investointien tulorahoitus, %	1 223,5	9 726,3
Quick ratio	6,2	5,8
Current ratio	6,2	5,8

Tuloslaskelman ja taseen liitetiedot

Tilinpäätöksen laatimista koskevat liitetiedot

PYSYVÄT VASTAAVAT

Pysyvien vastaavien aineettomat ja aineelliset hyödykkeet on merkitty taseeseen hankintamenoa vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Suunnitelman mukaiset poistot on laskettu ennalta laaditun poistosuunnitelman mukaisesti.

Käyttöomaisuuslaji	Poistoaika	Poistomenetelmä
Aineettomat		
Atk-ohjelmistot	3 vuotta	tasapoisto
Muut pitkävaikutteiset menot	3 vuotta	tasapoisto
Koneet ja kalusto		
Henkilöautot	5 vuotta	tasapoisto
Atk-laitteet	3 vuotta	tasapoisto
Muut koneet ja kalusto	3 vuotta	tasapoisto

Taseen liitetiedot

PYSYVIEN VASTAAVIEN MUUTOKSET

Aineettomat hyödykkeet

Poistamaton hankintameno 1.1.2019	22 231,62
Lisäykset tilikaudella	33 249,72
Siirrot erien välillä	
Sumupoistot	-219 74,33
Aineettomat hyödykkeet 31.12.2019	33 507,01

Aineelliset hyödykkeet

Poistamaton hankintameno 1.1.2019	255 838,87
Lisäykset tilikaudella	225 797,85
Sumupoistot	-167 886,52
Aineelliset hyödykkeet 31.12.2019	313 750,20

SIIRTOSAAMISET	31.12.2019	31.12.2018
Lyhytaikaiset siirtosaamiset		
Muut siirtosaamiset muilta	11 960,97	9 374,85
	<u>11 960,97</u>	<u>9 374,85</u>
OMA PÄÄOMA	31.12.2019	31.12.2018
Peruspääoma 1.1. ja 31.12.	1 000 000,00	1 000 000,00
Edellisten tilikausien ylijäämä	69 817 974,66	62 472 746,01
Tilikauden ylijäämä	2 979 560,21	7 345 228,65
SIIRTOVELKoihin sisältyvät erät	31.12.2019	31.12.2018
Lyhytaikaiset siirtovelat		
Menojäämät		
Palkkojen ja henkilösivukulujen jaksotus	8 538 010,26	9 236 981,56
Muut menojäämät	1 158 818,61	1 091 392,46
	<u>9 696 828,87</u>	<u>10 328 374,02</u>

Siirtovelat sisältävät varovaisuuden periaatteella kirjatun varauksen 1.000.000,00 euroa Dueton jäljellä olevasta vuokravastuusta ja riitatapaukseen liittyvistä kuluista. KPL 5 luku 14 §

Vuokra- ja leasingvastuut

Palvelukeskuksen käyttöön on vuokrattu 1.2.2016 alkaen toimistotila osoitteesta Elimäenkatu 15 6. krs. Tämä noin 1861 m²:n suuruinen toimistotila Areim Investment 3-3 Oy:ltä. Vuokrasopimus on toistaiseksi voimassa 6 kuukauden irtisanomisajalla. Lisäksi on vuokrattu samasta osoitteesta 8 krs 372 m² toimistotila, jonka sopimus on voimassa 30.4.2025 asti. Vuokravastuita eräännyy vuonna 2020 312 043,27 euroa.

Leasingvastuita Palvelukeskuksella on Tukirahoitus Oy:ltä ja De Lage Landen Rahoitus Oy:ltä vuokratuista tulostin- ja kopiokonelaitteista. Vuokravastuita eräännyy vuonna 2020 yhteensä 13 114,68 euroa sekä vuonna 2021 yhteensä 8 400,42 euroa.

Henkilöstöä koskevat liitetiedot

	31.12.2019	31.12.2018
Henkilöstömäärä	1402	1465
osa-aikaisten osuus koko henkilöstöstä	9,4 %	8,6 %

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestäminen

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta on organisoitu suoraan liikelaitoksen toimitusjohtajan alaisuuteen turvallisuus ja riskienhallinta -toiminnolle, jota johtaa liikelaitoksen turvallisuuspäällikkö. Palvelukeskuksen johdon vastuulla on huolehtia siitä, että liikelaitoksessa on sen talouden ja toiminnan laajuuteen ja sisältöön nähden toimiva riskienhallinta ja sisäinen valvonta.

Sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa on toteutettu johtoryhmän vuosikellon sekä muiden suunnitelmien mukaisesti. Palvelukeskuksen omat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimintaperiaatteet on kuvattu 18.3.2016 laaditussa ohjeessa.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteutumisen arviointi

Palvelukeskus Helsinki on arvioinut osana jatkuvaa toimintaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämistä, toimeenpanoa ja toimivuutta kuluvan tilikauden aikana toteutuneiden sisäisten tarkastusten perusteella. Arvioinnin tukena on käytetty sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan muistilistaa, jossa on arvioitu eri liiketoiminnan osa-alueita ja niiden nykytilan tasoa.

Arvio sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan nykytilasta

Palvelukeskus Helsinki pitää oman arviointinsa perusteella sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa kokonaisuudessaan riittävän hyväksyttävällä tasolla.

Toteutuneet merkittävät riskit

Tilikauden aikana ei ole toteutunut merkittäviä riskejä.

Merkittävimmät riskit ja niiden hallinta

Palvelukeskus-liikelaitos on arvioinut liiketoiminnan kannalta merkittävimpiä riskejä (strategiset, taloudelliset ja operatiiviset). Palvelukeskuksen merkittävimmät riskit on käsitelty yksikön johtajien kokouksessa. Keskeisimpiä vaihtoehtoja riskien hallinnassa ovat riskin poistaminen, välttäminen, pienentäminen, hyväksyminen tai siirtäminen. Riski voidaan siis hyväksyä tietoisella päätöksellä tai ottaa hallittu riski mahdollisuuksien hyödyntämiseksi.

Turvallisuus ja riskienhallinta -toiminnossa on nostettu esiin merkittävimmät riskikokonaisuudet, jotka on muodostettu erillisistä yksiköiden riskeistä. Raportoitavana on viisi riskikokonaisuutta, joiden vaikutukset on todettu merkittäviksi, mikäli jokin niistä toteutuu. Nämä ovat:

- Pakkalan tuotannon keskeytyminen
- keittiöverkko
- ICT-järjestelmähäiriöt
- henkilöstön vaihtuvuus ja ammattitaito
- laskutusprosessi

Merkittävimpien riskien hallintatoimet on kuvattu Granite-riskienhallintajärjestelmässä, jossa niiden seuranta, arviointi ja hallinta suoritetaan.

Liiketoiminnan riskit on tunnistettu jokaisessa liiketoimintayksikössä Granite-riskienhallintajärjestelmän avulla. Yksiköt tunnistivat toimintaansa liittyvät riskit ja niille on määritelty hallintatoimenpiteet, joilla riskiä pyritään hallitsemaan sekä mahdollisuuksien mukaan pienentämään. Liikelaitos- ja yksikkökohtaiset merkittävimmät tunnistetut riskit ja niiden hallintakeinot otetaan huomioon seuraavan vuoden toiminnansuunnittelussa ja budjetoinnissa.

Valvontatoimenpiteillä Palvelukeskus edistää tavoitteidensa saavuttamista, varmentaa riskienhallinnan toimenpiteiden toimeenpanoa sekä hallinnon ja taloudenhoidon menettelyiden asianmukaisuutta. Riskejä pienentäviä valvontamenettelyjä ovat esim. toimivaltuudet, suunnitelmat, ohjeet, prosessikuvaukset, raportointimenettelyt, erilaiset taloudenhoidon ja hallinnon kontrollit, työnjaot sekä järjestelmäkontrollit.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kehittämiskohteet ja kehittäminen

Palvelukeskus Helsingin ruokatuotantoon ja sen häiriöttömään jatkumiseen liittyy edelleen merkittäviä ja vuosittain kasvavia riskejä, sillä Pakkalan tuotantolaitos on teknis-taloudellisen elinkaarensa lopussa. Näitä riskejä hallitaan Palvelukeskusta lähellä olevien yhtiöiden kautta päivittäin priorisoimalla ja toteuttamalla välttämättömiä korjausinvestointeja.

Korvaavan tuotantolaitoksen suunnittelun valmistelua ja sen kustannusarviota selvitetään kaupunginkanslian vetämässä työryhmässä siten, että alustava hinta-arvio uudesta tuotantolaitoksesta on tarkoitus saada alkuvuodesta 2020. Lisäksi tehdaskiinteistön omistajana toimiva Kiinteistö Oy Pakkalantie 30 hallitus on omalta osaltaan lähestynyt omistajaa omissa vuosiraporteissaan ja yhtiökokoukselle esittämissä kannanotoissaan tarkoituksella saada asiaan nopeita ratkaisuja.

Vuoden 2019 lopussa havaittiin laskutusprosessissa poikkeama, jonka takia puhelin- ja hyvinvointipalveluissa on jäänyt laskuttamatta yksityisasiakkailta huomattava määrä. Asiassa käynnistettiin liikelaitoksen oma sisäinen tarkastus, jonka on tarkoitus valmistua alkuvuodesta 2020. Tarkastuksen tulokset raportoidaan toimitusjohtajalle sekä johtokunnalle.

Palvelukeskuksessa controllerin ja hankintapäällikön vetämä ostojen seurantaryhmä jatkaa edelleen toimintaansa, ja tarkoituksena on seurata ostoja sopimustoimittajilta ja ulkopuolisilta toimittajilta. Ostoja keskitetään sopimustoimittajille, jolloin tilaajavastuulain sekä harmaan talouden torjunnan mukaiset velvoitteet tulee huomioitua jo sopimuksentekohetkellä. Seurantaryhmä seuraa lisäksi toimittajien euromääräistä kertymää, jolloin havaitaan etupainoitteisesti mahdollisen kilpailutustarpeen syntyminen. Kaikki palvelukeskuksen sopimukset on tallennettu Cludia-sopimustenhallintajärjestelmään.

Kassatarkastuksia on suoritettu pistotarkastuksina vuoden 2019 aikana ja niiden tarkoituksena on varmistaa kassakohteiden toiminnan oikeellisuus tilityskäytäntöjen ja käteisen rahan käsittelyn osalta. Jokaisesta tarkastuksesta on laadittu pöytäkirja kohteelle, yksikön edustajille sekä kirjanpitoon. Palvelukeskuksessa on meneillään projekti, jonka tarkoituksena on löytää sähköiseen maksamiseen soveltuva vaihtoehto. Sen myötä käteisen rahan käsittelystä voitaisiin luopua suuressa osassa kohteista, jolloin käteisen rahan käsittelyyn liittyviä riskejä saadaan pienennettyä merkittävästi.

Palvelukeskus kehittää ja toteuttaa vuoden 2020 aikana sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jatkuvaa seurantaa ja arviointia. Palvelukeskus viestii sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan puutteista ajantasaisesti niille tahoille, jotka ovat vastuussa korjaavista toimenpiteistä, ja tarvittaessa toimitusjohtajan pyynnöstä johtokunnalle.

Ehdotus tilikauden tuloksen käsittelystä

Johtokunta esittää, että tilikauden ylijäämä 2 979 560,21 euroa siirretään edellisten tilikausien ylijäämään.

Helsingissä 6.2.2020

ALLEKIRJOITUKSET

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____