



29.11.2018

Taloushallintopalveluliikelaitos

TOIMINTASUUNNITELMA

Taloushallintopalvelu- liikelaitoksen toimintasuunnitelma vuodelle 2019

Käsitelty

- 3.12.2018 Talpan henkilöstötoimikunta
- 4.12.2018 Talpan johtoryhmä
- 10.12.2018 Talpan johtokunta

1.	Yleistä	3
1.1.	Talpan palvelut ja asiakkaat	3
1.2.	Talpan johtokunta	3
1.3.	Talpan organisaatio	4
2.	Talpan resurssit ja toimintaedellytykset	4
2.1.	Henkilöstö	4
2.2.	Talous ja toiminnalliset tavoitteet.....	5
2.3.	Toimitilat	7
2.4.	Tietojärjestelmät	8
3.	Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2019	8
3.1.	Uudistuvat palvelut	8
3.2.	Digitaalisuus	9
3.3.	Vastuullinen taloudenpito	9

1. Yleistä

Vuosi 2019 on Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen kuudestoista 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 ja liikelaitokset, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö. Tärkeitä sidosryhmiä ovat myös laskuja saavat kuntalaiset ja kaupungille ostolaskuja lähettävät tavarantoimittajat 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 hallintopäällikkö. Johtokunnan päätöstiedotteet laatii viestintäpäällikkö. Kaupunginhallitus valitsee keväällä 2019 aikana johtokunnan jäsenet ja varajäsenet vuosille 2019 – 2020

Vuosina 2017 – 2018 on Talpan johtokunnan jäseninä ja varajäseninä olleet:

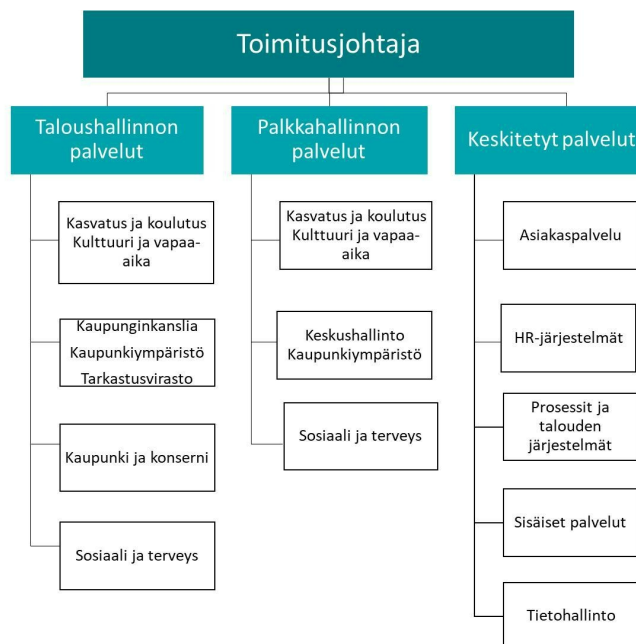
Jäsenet	Varajäsenet
Tuula Saxholm, puheenjohtaja kaupunginkanslia	Ari Hietämäki kaupunginkanslia
Timo Hakala sosiaali- ja terveystoimiala	Mikael Karell sosiaali- ja terveystoimiala
Tero Vuontisjärvi kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	Seija Ryymin kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
Kirsi Laine-Hendolin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

1.3. Talpan organisaatio

Talpaä johtaa toimitusjohtaja, jonka alaisuudessa on kolme osastotasoista yksikköä. Ydinpalveluja tuottavia osastoja johtavat osastopäälliköt ja tukipalveluja tuottaa keskitetyt palvelut -osasto, jota johtaa hallintopäällikkö.

Osastot jakaantuvat palvelualueisiin joiden esimiehinä toimivat palvelupäälliköt. Palvelualueilla on tiimit, joiden esimiehisydestä vastaavat palvelukoordinaattorit.

Talpan organisaatio (kuva 1):



2. Talpan resurssit ja toimintaedellytykset

2.1. Henkilöstö

Toimintavuoden alussa Talpan henkilöstömäärä on 384. Henkilöstömäärä on aina raportointiajankohdan tilanne, joka kertoo voimassaolevien palvelussuhteiden määrän. Käytettävissä oleviin henkilöstöresursseihin vaikuttavat vuoden aikana osa-aikatyöntekijöiden osuus, määräaikaaisuudet ja muu kausivaihtelu. Henkilöstömäärässä ei tapahdu oleellisia muutoksia vuoden aikana. Automatisoinnit vähentävät rutiinitehtävien määrää, mutta henkilöstöresursseja tarvitaan sekä SAP S/4 -version että palkkahallinnon Hijat2 -järjestelmän käyttöönoton valmistelussa ja testauksissa.

Henkilötyövuosia on budjetoitu vuodelle 2019 yhteensä 363 (TotEnn 2018 = 365).

2.2. Talous ja toiminnalliset tavoitteet

Tuloslaskelma

Taulukko 1. Talpan tuloslaskelma vuodelle 2019:

Tuloslaskelma (tuhatta euroa)	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Liikevaihto	28 150	28 869	28 449
Liiketoiminnan muut tuotot	120	81	81
Varsinaiset kulut	-27 954	-28 689	-26 529
Poistot	-230	-190	-190
Liike yli-/alijäämä	86	71	71
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korvaus peruspääomasta	-56	-56	-56
Tilikauden yli-/alijäämä	30	15	15

Rahoituslaskelma

Taulukko 2. Talpan rahoituslaskelma vuodelle 2018:

Rahoituslaskelma (Tuhatta euroa)	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Toiminnan rahavirta			
Liikelylijäämä/alijäämä (-)	86	71	71
Poistot	230	190	190
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56	-56
Investointien rahavirta			
Investointimenot *)	-300	-400	-400
Toiminnan ja investointien rahavirta	-40	-195	-195
Rahoituksen rahavirta	0	0	0
Rahavarojen muutos	-40	-195	-195

*) Investoinneissa suurimpina on varaukset atk-laitteiden ja kalusteiden uusimiseen sekä järjestelmien tietosuojamuutoksien toteuttamiseen. Lisäksi on varaus vielä kohdentamattomiin hankintoihin.

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Taulukko 3. Sitovat tavoitteet 2019:

Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Asiakastyytyväisyys	3,85	3,85	3,85
Tilikauden tulos on ≥ 0	30 000	$\geq 15 000$	$\geq 15 000$

Toiminnalliset tavoitteet

Taulukko 4. Toiminnalliset tavoitteet 2019:

Toiminnalliset tavoitteet	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Tiliotteella automaattisesti tiliöityvä tapahtuma, % *)	70,00 %	70,50 %	72,50 %
E-laskujen osuus lähtevistä laskuista, %	33,00 %	34,00 %	36,00 %
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut, %	19,00 %	22,00 %	24,00 %
CM järjestelmässä täsmäytyneet ostolaskut, %	14,00 %	19,00 %	24,00 %
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot, %	75,00 %	77,00 %	79,00 %
Sähköiset palkkalipukkeet, %	78,50 %	80,00 %	82,00 %

*) Tavoitteen nimeä muutettu tulosbudjettiin kuvaavammaksi. Talousarviossa sama tavoite on automaattisesti täsmäytyvät tilioiteviennit, %

Toimintatiedot

Taulukko 5. Toimintatiedot, tuhatta kpl

Toimintatiedot, 1000 kpl	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut	1 255	1 174	1 174
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot, lkm	215	224	224
Ostolaskut, lkm	775	795	795
Palkka- ja palkkiolipukkeet, lkm	800	774	774

Kehityksen tunnuslukuja: taloudellisuus, tuottavuus

Taulukko 6. Kehityksen tunnuslukuja, taloudellisuus, tuottavuus:

Kehityksen tunnusluvut taloudellisuus, tuottavuus	TP ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Henkilötyövuodet	365	365	363
Liikevaihto/henkilötyövuosi	77	79	78
Tuottavuus (2016=100) *)	99,9	103,9	103,9

*) Talpassa seurataan kokonaistuottavuuden lisäksi kuukausittain työn tuottavuutta palveluittain ja tiimeittäin (kpl/htv).

Neljän prosentin tuottavuuden kasvutavoite perustuu henkilötyövuosien vähennykseen ja uusien asiantuntijapalveluiden myyntiin asiakkaille.

2.3. Toimitilat

Taulukko 7. Toimitilat:

Toimitilat	TP Ennuste 2018	TA 2019	TB 2019
Toimitilat, m ²	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/ henkilötyövuosi	18	19	19

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä: Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, jossa on yhteensä 6 858 m² kuudessa kerroksessa. Toimitiloihin kuuluu mm. auditorio, jota vuokrataan myös ulkopuolisille. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kassatoimintoja 101 m² suuruisessa tilassa.

Toimitilaratkaisuja kehitetään joustavasti mm. etätöön lisääntyessä.

2.4. Tietojärjestelmät

Talpa osallistuu kaupunkiyhteisten talous- ja palkkahallinnon prosesseissa käytettävien järjestelmien kehittämishankkeisiin. Palkanlaskennassa valmistaudutaan ottamaan vuonna 2020 käyttöön Hijat 2.0 -järjestelmä. Tietojen migraation ohella kehitetään palkanlaskennan prosesseja. Kansallisen tulorekisterin käyttöönottoon vuonna 2019 valmistaudutaan osallistumalla työryhmiin ja testaukseen.

Taloushallinnossa valmistaudutaan SAP S/4 -version käyttöönottoon keväällä 2020, mikä edellyttää suunnittelua, migraatioita ja testausta lähes koko toimintavuoden 2019 ajan.

Perintätoimistopalvelu kilpailutetaan vuoden 2019 aikana. Lisäksi vuoden aikana otetaan käyttöön edellisvuonna kilpailutetut myyntilaskujen välityspalvelu ja maksuliikenneohjelmisto. Tietojärjestelmiin tarvittavien tietosuojamuutosten toteuttamista jatketaan.

3. Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2019

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 2019 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 hyvinvointiin ja osallistumiseen palveluiden uudistamisessa panostetaan.

Strategian ja toiminnan toteutuminen todennetaan tavoitteille talousarviossa asetetuilla sitovilla mittareilla: asiakastytyväisyys on vähintään 3,85 ja että tilikauden tulos on $\geq 15\,000$. Näiden lisäksi toimintavuoden tuottavuustavoite on 4 %-yksikköä. Tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan johtokunnalle talousarvioennusteina sekä Talpan johdolle kuukausittain osana Talpan johdon raportointia.

Henkilöstö on Talpan tärkein resurssi. Henkilöstötavoitteena on osaava, osallistuva ja hyvinvoiva henkilöstö. Uudistuva Talpa edellyttää henkilöstöresurssien entistä joustavampaa kohdentamista ja suunnitelmallisuutta. Myös automatisaatio vaikuttaa tulevana vuosina tehtäväkuviin ja osaamisvaatimuksiin. Muutosten läpiviemiseen tarvitaan sekä henkilöstön osallisuutta että valmentavaa johtamista. Henkilöstön hyvinvointia kehitetään Parempi Työyhteisö- kyselystä saatujen tulosten perusteella organisaation kaikilla tasoilla. Sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan ja kysely uusitaan syksyllä 2019.

3.1. Uudistuvat palvelut

Vuoden 2019 tavoitteeksi asetettiin ”Uudistuva Talpa” ja kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö on mukana palveluiden uudistamisessa. Uudistumisen lisäksi Talpan toimintaa ohjaavat kustannustehokkuus sekä palvelujen ja asiakaspalvelun korkea laatu.

Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja kaupungin kokonaisuute huomioiden tiiviisti yhdessä asiakkaidensa, toimialojen ja liikelaitosten sekä osakeyhtiöiden, kanssa. Tehokkaiisiin ja laadukkaiisiin prosesseihin tähdätään yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmuilla ja tietoturvallisilla tietojärjestelmillä. Tavoitteen toteutumista seurataan mm. toteutuneilla yksikkökustannuksilla.

Prosesseja sähköistetään ja tuetaan asiakkaita siirtymään sähköisten palvelujen käyttäjiksi. Sähköisten palvelujen käyttöä edistetään myös edullisemmilla palveluhinnoilla. Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä kullekin toimialalle mm. oma Talpa-päivä, koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja.

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

Tavoitteisiin pääsemiseksi suunnitellaan ja kehitetään uusia talous- ja henkilöstöhallinnon tuotteita koulutuksen ja asiantuntijapalveluiden osa-alueille. Uusiin palveluihin sekä asiakashankintaan panostamalla liikevaihto vahvistuu ja kasvaa.

Tämän lisäksi palveluita ja prosesseja kehitetään, esimerkiksi robotiikan avulla siten, että ”kerralla oikein” –periaate näkyy jatkossa asiakkaille tuottavuuden kasvuna ja edullisempina palvelujen hintoina

3.2. Digitaalisuus

Vuoden 2019 aikana tehdään suunnitelma automaation ja prosessianalytiikan hyödyntämisestä tilauksesta maksuun -prosessissa. Tavoitteena on, että ostoprosessissa hyödynnetään mahdollisimman täysimääräisesti mm. ohjelmistorobotiikkaa.

Talpan asiakaspalvelua kehitetään lisäämällä sähköisen asiointin mahdollisuuksia. Toiminta suunnitellaan siten, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään mahdollisimman kattavasti sähköisiä palvelukanavia, esim. lomakkeita ja sähköistä palautejärjestelmää hyväksi käyttäen. Palvelupyynnöjärjestelmässä osa asiakkaiden tehtäväpyynnöistä voidaan automatisoida.

Talpan palkka- ja taloushallinnon prosesseja kehitetään automatisoinnin ja robotiikan tarjoamia mahdollisuuksia hyödyntäen.

Robotiikan käyttöönottoa jatketaan vuonna 2018 kilpailutetun ohjelmistorobotiikan (RPA) kumppanin kanssa ja Talpan omien RPA- kehittäjien toimesta. Kehittämisessä huomioidaan tekoälyn tuomat mahdollisuudet.

3.3. Vastuullinen taloudenpito

Talpan palvelujen kilpailukykyä arvioidaan mm. vertaamalla palvelujen hintaa ja laatua vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella.

Palvelujen laatua seurataan luvatus 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.

Tuottavuuden 4 %:n nousun on laskettu toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käytön laajentamisen kautta sekä kaupungin toimialamuutoksesta ja prosessien yhtenäistämisestä, mikä jatkuu edelleen.

Tuottavuuden kasvu saavutetaan myös toiminnan yhtenäistämällä prosessikuvausten laatimisen sekä ajantasaisen sopimushallinnan ja –suunnitelman kautta.