



§ 22

Taloushallintopalveluliikelaitos vuoden 2019 talousarvion toteut- maton sitova toiminnallinen tavoite

HEL 2019-012230 T 02 02 01

Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi ta-
loushallintopalveluliikelaitoksen selvityksen toteutumatta jääneestä si-
tovasta toiminnallisesta tavoitteesta vuonna 2019 ja lähettää sen tie-
doksi kaupunginhallitukselle.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Kaisa Okkeri, talouspäällikkö, puhelin: 310 25106
kaisa.okkeri(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallituksen vahvistaman vuoden 2019 talousarvion noudat-
tamisohjeiden mukaan lauta- tai johtokunnan on annettava selvitys to-
teutumatta jääneistä sitovista tavoitteista siten, että selvitykset voidaan
käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista
kaupunginhallituksessa.

Kaupunginvaltuustossa hyväksytyssä vuoden 2019 talousarviossa ta-
loushallintopalveluliikelaitoksen sitovaksi toiminnalliseksi tavoitteeksi
asetettiin seuraavanlainen mittari, joka ei toteutunut.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakastytyväisyys on 3,85

Taloushallintopalveluliikelaitosten asiakkaille, sekä kuntalaisille että
asiakasorganisaatioille loka-marraskuussa toteutetun asiakastytyväi-
syyskyselyn mukaan taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2019
asiakastytyväisyyden kokonaisarvosana on 3,61. Näin ollen sitovaa
toiminnan tavoitetta ei saavutettu.



13.12.2019

Taloushallintopalveluliikelaitoksen asiakastytyväisyystutkimus uudistettiin vuodelle 2019. Asiakaskyselyn uudistamisen tavoitteena oli saada täsmällisempää ja paremmin hyödynnettävissä olevaa tietoa johtamisen tueksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Kyselytutkimuksen rakenne uudistui niin paljon, että tuloksia ei voi suoraan pitää vertailukelpoisina suhteessa edellisen vuoden tuloksiin. Tämä osaltaan selittää myös kokonaistyytyväisyyslukeman laskua.

Merkittävin muutos entiseen oli se, että uudistetussa kyselyssä arvioitiin liikelaitoksen ydinpalvelujen eli palkanlaskennan, laskutuksen, ostolaskujen ja kirjanpidon toimintaa ja onnistumista.

Aiempina vuosina volyymeiltään pienet palvelut ovat tyytyväisyyslukemassa saaneet kokoonsa nähden suhteettoman suuren painoarvon. Vuoden 2019 kyselyssä keskityttiin palvelukokonaisuuksiin, lisäksi vastaajien oli mahdollista antaa entistä enemmän vapaata palautetta, jota taloushallintopalveluliikelaitos hyödyntää palvelujensa kehittämisen pohjana. Avointen vastausten perusteella päästään paremmin käsiksi myös toimiala/liikelaitos/virastokohtaisiin kehittämiskohteisiin.

Uudistetussa kyselyssä vastausprosentti oli 33,8 % ja vastaajien määrä ennätyskorkea eli yhteensä 1238.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Tuija Kuivalainen

Lisätiedot

Kaisa Okkeri, talouspäällikkö, puhelin: 310 25106
kaisa.okkeri(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia
Taloushallintopalveluliikelaitos