



14.06.2021

Asia/21

§ 478

Kansliapäällikön tavoitteet ja tulospalkkio

HEL 2018-004108 T 01 02 03 01

Päätös

Kaupunginhallitus päätti, että kansliapäällikölle maksetaan valtuustokauden tavoitteiden toteutumisen perusteella yhden kuukauden palkan suuruinen tulospalkkio laskettuna maksuajankohdan palkasta.

Käsittely

Esteelliset: Sami Sarvilinna

Esittelijä

pormestari
Jan Vapaavuori

Lisätiedot

Henri Kähönen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36027
henri.kahonen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 asiakaskokemuksen-mittaaminen
- 2 Strategiamittarit-visualisointi
- 3 henkiloston-aani-ja-kokemus
- 4 karkihankkeiden-yhteenveto

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus asetti 23.4.2018 (§ 268) kansliapäällikölle valtuustokauden tavoitteet ja tulospalkkioperusteet sekä päätti, että kansliapäällikölle voidaan keväällä 2021 maksaa enintään kolmen kuukauden palkan suuruinen tulospalkkio, laskettuna maksuajankohdan palkasta. Kaupunginhallitus päättää tulospalkkion maksamisesta ja määrätä tavoitteiden toteutumisen perusteella.

Kaupunginhallituksen kansliapäällikölle asettamat valtuustokauden tavoitteet olivat:

1. Kaupungin toimintakulttuurin kehittyminen



2. Kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden toteutuminen suunnitellusti
3. Kaupunginhallituksen tyytyväisyys esittelijän toimintaan ja päätösvalmistelun ohjaukseen

Kaupunginhallitus katsoo valtuustokauden tavoitteiden toteutuneen seuraavasti:

Kaupungin toimintakulttuurin kehittyminen

Helsingin kaupunkistrategiassa 2017–2021 todetaan, että Helsinki pyrkii hallitulla rytminmuutoksella nopeampaan ja ketterämpään toimintakulttuuriin. Kaupunginhallituksen päätöksen 23.4.2018 (§ 268) mukaan kaupungin toimintakulttuurin kehittymistä koskevan kansliapäällikön tavoitteen toteutumista arvioidaan asiakaskokemukseen ja palvelutyytyväisyyteen, kaupungin digitaalisten palveluiden käyttäjätyytyväisyyteen sekä henkilöstökokemukseen ja johtamiseen liittyvillä strategiamittareilla. Tavoitteeksi määriteltiin kyseisissä strategiamittareissa tapahtuva myönteinen kehitys tai vaihtoehtoisesti laadullisiin kriteereihin perustuva arviointi.

Valtuustoseminaarissa 4.-5.2.2021 käsitellyn aineiston (liite 1) mukaan kaupungin asiakaskokemusta ja palvelutyytyväisyyttä mitataan pääasiassa toimialoittain. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimialalla on toteutettu vuonna 2020 jatkuvaa asiakaskokemuksen mittaamista pikapalautekyselyiden avulla yhteensä 280 mittauspisteessä. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on kerännyt pikapalautetta ja mitannut asiakastyytyväisyyttä, suositteluindeksiä sekä avointa pikapalautetta 30 mittauspisteessä. Kaupunkiympäristön toimiala toteuttaa asiakastyytyväisyyden mittaamiseksi verkkokyselyitä ja kokeilee asiakaspaneeleita, -haastatteluita ja pikapalautelaitteita. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on toteuttanut asiakaskokemuskyselyitä varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja lukio-opetuksen asiakkaille. Kaupunginkansliassa on toteutettu esimerkiksi yritysneuvonnan asiakkaiden asiakastyytyväisyyssmittauksia ja mitattu kaupungin työpaikkaa hakeneiden kokemuksia. Kaupungin liikelaitokset mittaavat asiakaskokemusta toiminnassaan.

Asiakaskokemuksen ja palvelutyytyväisyyden strategiamittaria on kehitetty, mutta kaupunkitasoinen asiakaskokemuksen ja palvelutyytyväisyyden mittaaminen ei ole kehittynyt strategiakauden alussa asetetun tavoitteen mukaisesti. Kaupunkiyhteistä asiakaskokemuksen mittaamisen toimintatapaa ei ole määritelty. Asiakaskokemuksen kaupunkitason mittaaminen kaupungilla ei ole kokonaisvaltaista, ja sitä tehdään usein pilottimaisesti tarpeen mukaan tai työkalulähtöisesti. Mittaamisesta ei ole riittävän pitkiä aikasarjoja, jotta kaupunkitasoinen muutos olisi mah-



dollista hahmottaa, sillä osa mittareista on otettu käyttöön vasta vuoden 2020 aikana.

Kaupungin digitaalisten palveluiden käyttäjättyytyväisyyteen sekä henkilöstökokemukseen ja johtamiseen liittyvien strategiamittareiden kehitystä on arvioitu valtuustoseminaarissa esitellyissä strategiamittareita ja henkilöstökokemusta koskevissa aineistoissa (liitteet 2 ja 3).

Kaupungin digitaalisten palveluiden käyttäjättyytyväisyyttä on strategiakauden aikana mitattu vain kerran, joten mittarin kehityksestä ei ole saatavilla vertailutietoa. Mittauskerran tulokset olivat kuitenkin kohtuullisen hyvät: keskittytyväisyys palvelujen teknisen käytön vaivattomuuteen oli 74 prosenttia ja suositteluhalukkuutta mittaava NPS-luku 33, mikä tarkoittaa, että suosittelijoita oli 33 prosenttiyksikköä enemmän kuin palveluihin kriittisesti suhtautuvia.

Henkilöstökokemuksen ja johtamisen kehittymistä on mitattu Kunta10 -tutkimuksella, Uudistumisen pulssi -kyselyllä sekä työterveyskyselyillä. Henkilöstön tyytyväisyys johtamiseen ja esimiestyöhön on noussut vuonna 2020 toteutetussa Kunta10 -tutkimuksessa vuoden 2016 lähtötilanteeseen verrattuna kahdeksalla sijaluvulla, ja on nyt 58, kun korkein mahdollinen sijaluku on 100. Henkilöstön halukkuus suositella Helsinkiä työnantajana ystävälleen on kuitenkin laskenut 1,5 prosenttiyksiköllä 79,6 prosenttiin vuoden 2016 lähtötasosta.

Edellä mainitun perusteella kaupunginhallitus toteaa, että valtuustokaudelle asetettu tavoite kaupungin toimintakulttuurin kehittymisestä on täyttynyt osittain etenkin henkilöstökokemuksen ja johtamisen kehittämisen osalta. Strategiamittareiden kehitykseen ja seurantaan liittyvät haasteet vaikeuttavat kuitenkin kokonaisuuden toteutumisen arviointia.

Kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden toteutuminen suunnitellusti

Kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden tavoitekokonaisuus koskee kaupunkistrategiassa erikseen mainittujen strategisten hankkeiden toteutumista suunnitellusti. Kyseessä ovat seuraavat hankkeet:

- Päästövähennysten toimenpideohjelma (Hiilineutraali Helsinki 2035)
- Hyvinvoinnin ja terveyden johtamis- ja koordinaatorakenteen kehittäminen
- Liikkumisohjelma
- Systeemisten ratkaisujen löytäminen nuorten syrjäytymishaasteeseen
- Kiinteistöstrategia (sittemmin toimitilastrategia)
- Kävelykeskustan laajentamisen ja maanalaisen kokoojakadun edellytysten selvittäminen
- Merellinen strategia



– Maapoliittinen tarkastelu

Kaupunginhallituksen päätöksen 23.4.2018 (§ 268) mukaan monet hankkeista ulottuvat ajallisesti yli kuluvan valtuustokauden, joten niiden toteutumisesta on tarkoitus arvioida sen mukaan, onko tarkasteluhetkellä päästy siihen vaiheeseen, jossa hankesuunnitelman mukaan pitäisikin olla.

Strategisten hankkeiden etenemistä on seurattu kaupungin johtoryhmässä säännöllisesti. Hankkeiden toteutumista arvioidaan osana kaupunkistrategian toteutumisen ja vaikuttavuuden loppuarviointia. Arviointia on tehty yhteistyössä kärkihankkeiden kanssa kanslian strategiaosaston johdolla. Arviointia on käsitelty kaupungin johtoryhmän seminaarissa 26.-27.11.2020, kaupungin johtoryhmässä 15.12.2020 ja kaupunginvaltuuston seminaarissa 4.-5.2.2021 (liite 4).

Kaupunkiyhteinen tekeminen merellisyyden, liikkumisen, hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi sekä lasten ja nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä on yleisesti ottaen kasvanut ja vahvistunut valtuustokauden aikana. Päästövähennystavoitteen kaupunkitasoinen merkitys on kasvanut. Helsingin kaupungin ensimmäiset tontinluovutusta koskevat linjaukset on otettu käyttöön ja kaupungin toimitilastrategia on valmistunut. Hyvinvoinnin ja terveyden johtamisrakenne on toiminnassa. Valtuustoseminaarissa esitetyn ennusteen mukaan kahdeksasta strategisesta hankkeesta kuudessa päästään hankesuunnitelman mukaiseen vaiheeseen strategiakauden aikana.

Kaupunginhallitus katsoo, että kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden toteutuminen on edennyt pääsääntöisesti suunnitellun mukaisesti.

Kaupunginhallituksen tyytyväisyys esittelijän toimintaan ja päätösvalmistelun ohjaukseen

Kansliapäällikkö on eräin poikkeuksin kaupunginhallituksen ainoa esittelijä. Kansliapäällikkö vastaa kaupunginhallituksen ja samalla kaupunginvaltuuston päätöksentekoon tähtäävän valmistelun ohjauksesta.

Kaupunginhallituksen tyytyväisyyttä esittelijän toimintaan ja päätösvalmistelun ohjaukseen on arvioitu kaupunginhallituksen jäsenten toimesta laadullisesti. Arviointikeskustelun perusteella kaupunginhallitus on ollut kansliapäällikön toimintaan varsin tyytyväinen.

Kansliapäällikön tulospalkkion perusteet ja määrä

Kaupungin ja kansliapäällikön välisessä johtajasopimuksessa (Khs 6.2.2017, § 112) määrätään, että kaupunginhallitus asettaa kansliapäällikölle tavoitteet ja päättää niiden seurannasta kuitenkin niin, että



tavoitteiden toteutumista seurataan vähintään vuosittain pormestarin ja kansliapäällikön välisessä tulos- ja kehityskeskustelussa. Kansliapäällikön johtajasopimuksessa määrätään myös, että kansliapäällikön tavoitteet asetetaan kalenterivuosittain etukäteen, ja että kansliapäällikön tulospalkkiojärjestelmästä ja mahdollisen tulospalkkion maksamisesta päättää kaupunginhallitus.

Kaupunginhallitus katsoi 23.4.2018 (§ 268), että vuositavoitteiden asettaminen ei ole paras vaihtoehto strategista lähestymistapaa ja pitkäjänteistä kehittämisotetta edellyttävässä tehtävässä. Kaupunginhallitus asetti tästä syystä kansliapäällikölle tavoitteet tuolloin jäljellä olleeksi valtuustokaudeksi siten, että kaupunginhallitus arvioi niiden toteutumista keväällä 2021. Kansliapäällikön kanssa sovittiin, ettei vuositavoitteiden asettamista koskevaa johtajasopimusmääräystä ole tarpeen noudattaa.

Helsingin kaupungin tulospalkkiojärjestelmien valmisteluohjeen mukaisesti tulospalkkioihin voidaan käyttää enintään viisi prosenttia tulospalkkioyksikön toteutuneesta vuotuisesta säännöllisen työajan palkkasummasta. Täysi tulospalkkio on maksettavissa, jos kaikki tulostekijät ovat toteutuneet täysimääräisesti ja tulospalkkion maksamiseen on olemassa rahoitus.

Johtajasopimukseen otetun määräyksen johdosta kansliapäällikkö ei kuulu kaupunginkanslian tai kaupungin johdon tulospalkkiojärjestelmiin. Tästä huolimatta kansliapäällikön tulospalkkioperusteissa on syytä soveltaa kaupungin yleisiä ohjeita siinä laajuudessa kuin tämä katsotaan tarkoituksenmukaiseksi.

Ottaen huomioon, että kansliapäällikölle asetettiin tavoitteet valtuustokauden loppuun asti eli noin kolmeksi vuodeksi, enimmäispalkkion taso määriteltiin enintään kolmen kuukauden palkkaa vastaavaksi laskettuna maksuajankohdan palkasta.

Kaupunginhallituksen päätöksessä ei asetettu kansliapäällikön tavoitteiden toteutumiselle erityisiä numeerisia mittareita. Kansliapäällikön tulospalkkion määrä perustuu kaupunginhallituksen muodostamaan kokonaisarvioon.

Kaupunginhallitus katsoo, että kansliapäällikölle asetetut valtuustokauden tavoitteet ovat toteutuneet osittain, ja että kaupunkitasoiset tulospalkkion maksamisen perusteet ovat täyttyneet vuosina 2018 ja 2019, mutta eivät vuonna 2020, jolloin yleiset tulospalkkioehdot eivät täyttyneet, eikä tulospalkkiota maksettu kaupungin henkilöstölle. Näin ollen sopiva tulospalkkion määrä on yhden kuukauden palkkaa vastaava taso laskettuna maksuajankohdan palkasta.



14.06.2021

Asia/21

Pormestari on 19.6.2017 (§ 1) ottanut esittelyynsä hallintosäännön 8 luvun 1 pykälän 1 momentin 11 ja 17-19 kohdissa tarkoitettut asiat, jotka koskevat kansliapäällikön virkasuhdetta.

Esittelijä

pormestari
Jan Vapaavuori

Lisätiedot

Henri Kähönen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36027
henri.kahonen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 asiakaskokemuksen-mittaaminen
- 2 Strategiamittarit-visualisointi
- 3 henkiloston-aani-ja-kokemus
- 4 karkihankkeiden-yhteenveto

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, kaupunginhallitus

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 23.04.2018 § 268

HEL 2018-004108 T 01 02 03 01

Päätös

Kaupunginhallitus päätti asettaa kansliapäällikölle seuraavat valtuustokauden tavoitteet:

1. Kaupungin toimintakulttuurin kehittyminen
2. Kaupunkiyhteisten strategisten hankkeiden toteutuminen suunnitellusti
3. Kaupunginhallituksen tyytyväisyys esittelijän toimintaan ja päätösvalmistelun ohjaukseen

Edelleen kaupunginhallitus päätti, että kansliapäällikölle voidaan keväällä 2021 maksaa enintään kolmen kuukauden palkan suuruisen tulospalkkio, laskettuna maksuajankohdan palkasta. Kaupunginhallitus päättää tulospalkkion maksamisesta ja määrästä edellä tarkoitettujen tavoitteiden toteutumisen perusteella.

Käsittely

23.04.2018 Ehdotuksen mukaan



14.06.2021

Asia/21

Esteelliset: Sami Sarvilinna

Kaupunginhallitus päätti käsitellä pormestarin 46. esityksen kokouksen viimeisenä asiana.

Esittelijä

pormestari
Jan Vapaavuori

Lisätiedot

Victor Andersson, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36027
victor.andersson(a)hel.fi