



TOIMINTASUUNNITELMA 2025

Palvelukeskus Helsinki

11.12.2024

Sisällysluettelo

| | | |
|------|--|---|
| 1. | Vuoden 2025 myyntituotot | 2 |
| 2. | Vuoden 2025 painopisteet ja tavoitteet | 2 |
| 3. | Tulosbudjetti | 5 |
| 3.1. | Monipalvelut | 5 |
| 3.2. | Puhelin- ja hyvinvointipalvelut | 6 |
| 3.3. | Talous- ja hallintopalvelut | 7 |
| 4. | Tuottavuuden kehittäminen Palvelukeskuksessa | 8 |

1. Vuoden 2025 myyntituotot

Taulukon luvut 1000 euroa

| | TP 2023 | TB 2024 | Johtokunta TAE 2025 | TA 2025 | TB 2025 |
|-------|---------|---------|------------------------|---------|---------|
| Tulot | 114 284 | 120 876 | 123 474 | 123 474 | 122 850 |
| Menot | 114 283 | 120 468 | 123 174 | 123 174 | 122 573 |
| Tulos | 1 | 408 | 300 | 300 | 277 |

Palvelukeskus Helsinki toimii kumppanina Helsingin kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille tuottamalla ruoka- ja puhtaus-, puhelin- ja hyvinvointi- sekä aulapalveluja *Parasta yhdessä* -arvolupauksen mukaisesti. Palvelut on koottu palvelukatalogiin, joka sisältää lyhyet kuvaukset jokaisesta palvelusta.

Palvelukeskuksen hinnoittelua on tarkennettu ja vuoteen 2024 verrattuna liikevaihto kasvaa, kun etähoito- ja turvapuhelinpalveluiden hinnat nousevat kustannuksia vastaavalle tasolle vuoden 2025 alusta. Palvelukysyntää heikentää kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kilpailutus, jonka laajuus on 52 päiväkotia/kohdetta vuonna 2025.

Vuoden 2025 tulosbudjetin tulot ja menot sisältävät keskuskeittöhankkeen suunnittelu- ja asiantuntijakustannuksia, jotka edelleen veloitetaan KOY Pakkalantie 30lta. Vastaavia tuloja ja kuluja ei budjetoitu vuodelle 2024.

2. Vuoden 2025 painopisteet ja tavoitteet

Palvelukeskus Helsingin keskeiset painopisteet vuodelle 2025 ovat:

- Kehittämis- ja tuottavuusohjelman toteuttaminen
- Pakkalan keskuskeittiön elintarviketerminaalilla suunnittelu sekä rakentamisen valmistelu ja aloittaminen
- Henkilöstökokemuksen ja pito- ja vetovoiman parantaminen
- Asiakaskokemuksen parantaminen

| Sitova toiminnan tavoite | Selite |
|--|--|
| Tavoite | Hyvä asiakaskokemus |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Asiakastytyväisyys kouluruokailuun, keskiarvo (asteikko 1–5) |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 2024 toteuma (2023 toteuma 3,5) |
| Mittarin 1 tavoitearvo | Vähintään 3,5 |
| Mittari 2 | Asiakastytyväisyys henkilöstöruokailuun, keskiarvo (asteikko 1–5) |
| Mittari 2 lähtöarvo | 2024 toteuma (2023 toteuma 4,2) |
| Mittari 2 tavoitearvo | Vähintään 4,2 |
| Mittari 3 | Asiakastytyväisyys Puhelin- ja hyvinvointipalvelut -yksikön palveluihin (turvapuhelin, kaupunkiyhteinen asiakaspalvelu, kotiateriat/tilaus ja asiakaspalvelu), kyselyjen tulosten keskiarvo (asteikko 1–5) |
| Mittari 3 lähtöarvo | 2024 toteuma (2023 toteuma 4,3) |
| Mittari 3 tavoitearvo | Vähintään 4,3 |

Sitova toiminnan tavoite on hyvä asiakaskokemus, jota Palvelukeskus Helsinki kehittää jatkuvien asiakastytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta. Jatkuvilla ja kerran vuodessa tehtävillä asiakastytyväisyysmittauksilla seurataan loppuasiakkaiden tyytyväisyyttä sekä palveluittain että liiketoiminnoittain. Asiakaskokemuksen johtamista kehitetään yhteistyössä tilaaja-asiakkaiden kanssa säännöllisissä tapaamisissa ja asiakkaiden työtä helpottavia nykyisiä palveluja uudistetaan asiakkaiden tarpeiden mukaan.

| Toiminnan tavoite | Selite |
|--|---|
| Tavoite | Palvelukeskuksen toiminta tehostaa Helsingin kaupungin ruoka- ja puhtauspalveluja |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Kehitystoimenpiteillä saavutettu säästö (milj. euroa) |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 2024 lopun tilanne (2024 ennuste 1,5 vs. tavoite 3,1 ja 2023 toteuma 3,6 vs. tavoite 3,4) |
| Mittarin 1 tavoitearvo | Vähintään 1,9 |

Talousarviopäätöksen 2022 mukaisesti toimialojen kanssa käynnistetyn Palvelukeskuksen kehittämisohjelmalla 2023–2025 tavoiteltiin mm. seuraavia:

- Palvelukeskuksen systemaattinen tuottavuusohjelma tavoitteena 5–9 M€ / vuosi toimintameno säästöt 2025 mennessä
- Käytöstä poistuvan Pakkalan tuotantolaitoksen korvaamiseksi tunnistetun monituottajamallin konseptointi ja vertailu omaan tuotannon investoimiseen

Pakkalan uuden keskuskeittiön elintarviketerminaalilla toteutussuunnittelua sekä rakentamisen valmistelua ja aloitusta edistetään vuoden 2025 aikana hankesuunnitelman mukaan. Johtokunta seuraa hankkeen edistymistä ja hankkeen siirryttyä toteutusvaiheeseen erillinen rakennusaikainen johtoryhmä varmistaa hankkeen etenemisen tavoitteiden mukaisesti aikataulussa ja budjetissa. Projektiryhmässä ja erillisissä muutostyöryhmissä on mukana Palvelukeskuksen ruokatuotannon, logistiikan ja varautumisen asiantuntijoita sekä henkilöstön edustus. Tavoitteena on moderni, energia- ja kustannustehokas keskuskeittiö, jossa henkilöstö viihtyy, ja joka tuottaa ja järjestää kaupungin vaatimusten mukaista ruokaa asiakkaille. Terminaalitoiminnot mahdollistavat aiempaa tehokkaammat yhteistyön elintarvikealan kanssa, ruokatuotteiden hankinnan ja joustavan yhdistelyn palvelukeittäisiin. Uusi keskuskeittiö rakennetaan nykyisen keskuskeittiön viereen samalle tontille ja vuoden 2024 lopulla alkanut toteutussuunnittelu jatkuu. Tavoiteaikataulun mukaan rakentaminen alkaa keväällä 2025.

Vuonna 2025 Palvelukeskus Helsingille asetetun kehittämis- ja tuottavuusohjelman toimenpiteillä tavoitellaan 1,9 miljoonan euron / vuosi pysyvää toiminnan tehostumista aiempien vuosien tehostusten lisäksi. Toimenpiteinä ovat mm. ruoka- ja tuotantohävikin hallinta ja vähentäminen, palvelutyön optimointi kehittämällä yhdistelmätyötä ruoka- ja puhtauspalveluissa, kuljetusten ja palvelutuotantoprosessien tehostaminen, toiminnan ja työkykyjohtamisen kehittäminen sairauspoissaolojen vähentämiseksi sekä laskujen käsittelyn automatisaation lisääminen. Kehittämis- ja tuottavuusohjelmaa ohjannut toimialojen, kanslian ja Palvelukeskuksen yhteinen ohjausryhmä lakkautetaan vuonna 2025 ja konkreettisten kehitys- ja tuottavuustoimenpiteiden suunnittelua, toteutusta ja seuranta ohjataan toimiala-asiakaskohtaisissa johdon yhteistyökokouksissa. Liikelaitoksen johtokunta varmistaa osaltaan tavoitteiden toteutumisen.

| Toiminnan tavoite | Selite |
|--|---|
| Tavoite | Palkeen työpaikkana tyytyväisten työntekijöiden osuus kasvaa |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Fiilari-kyselyn suositteluindeksi: kuinka suuri osuus suosittelee työnantajaa ystävilleen (%:a vastaajista) |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 78 (= 2023 toteuma) |
| Mittarin 1 tavoitearvo | Vähintään 80 |

* 2024 tehtiin Kunta10-kysely: 76 % suosittelisi työnantajaa ystävilleen (tavoitearvo oli vähintään 70 %)

Henkilöstökokemusta parannetaan kiinnittämällä huomiota erityisesti työsuhteen elinkaaren eri vaiheisiin sekä osaamisen jatkuvalla kehittämisellä esimerkiksi työssäoppimisen ja koulutusten avulla. Ammattitaitoisen työvoiman työntekijäkokemusta parannetaan ja vahvistetaan oppimisen johtamisella. Keskuskeittiöhankkeessa muutosvalmiutta parannetaan valmistelemalla muutoksen johtamisen suunnitelma ja toteuttamalla sen mukaiset toimenpiteet.

| Toiminnan tavoite | Selite |
|--|---|
| Tavoite | Ruokahävikin vähentäminen 20 % vuoden 2021 kokonaismäärästä suhteutettuna ruokailijamäärään |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Ruokahävikin määrä (g/ruokailija) |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 72,18 (= 2021 toteuma. 2022 toteuma 71,76 vs. tavoite 68,57. 2023 toteuma 65,72 vs. tavoite 64,96. 2024 ennuste 60 vs. tavoite 61,35) |
| Mittarin 1 tavoitearvo | Enintään 57,74 |

Kouluissa, päiväkodeissa ja hoitoalan ravintoloissa hävikin määrää seurataan suhteessa ruokailijamäärään, g/ruokailija. Ruokahävikin tehokkaamman hallinnan ja vähentämismenetelmien kehittäminen, kirjaamiskäytäntöjen tarkentaminen ja yhteistyön tiivistäminen toimialojen kanssa jatkuu vuonna 2025. Palvelukeskuksen hävikkilähettiläs ja -ohjaaja opastavat mm. keittiö- ja kasvatushenkilöstöä hävikin vähentämiseen ja hävikkityökalujen käyttöön. Hävikin vähentämistoimenpiteitä toteutetaan myös Pakkalan keskuskeittiössä.

| Toiminnan tavoite | Selite |
|--|---|
| Tavoite | Työkykyjohtamisen kehittäminen |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Sairauspoissaolo-% |
| Mittarin 1 lähtöarvo | 2024 toteuma (2023 toteuma 6,4 %, 2022 toteuma 6,6 %) |
| Mittarin 1 tavoitearvo | -0,2 % |

Hyvän ja tavoitteellisen työterveysyhteistyön sekä laadukkaan esihenkilötyön keinoin tavoitteena on parantaa työssä jaksamista sekä tätä kautta vähentää sairauspoissaoloja. Henkilöstön hyvinvointia

edistetään esihenkilöiden aktiivisella tuella työkyvyn tuen kaikissa vaiheissa ja sairauspoissaoloista raportoidaan systemaattisesti yksiköiden johtamisen tueksi.

| Toiminnan tavoite | Selite |
|-----------------------------------|--|
| Tavoite | Parasta Yhdessä Palke 2.0 johtaminen todeksi |
| Tavoitekategoria | Liikelaitoksen oma |
| Strategian loppukauden painopiste | |
| Mittari 1 | Johdon valmennus toteutettu 3/2024 mennessä ja toimintasuunnitelma tehty |

Parasta Yhdessä Palke 2.0 johtamisen teemat ovat yhteinen tavoite ja asiakaskeskeisyys, yhteisöllisyys ja hyvinvointi, avoimuus ja läpinäkyvyys, kehittyminen ja osaamisen jakaminen sekä rohkeus ja luovuus. Vuoden 2025 aikana toteutetaan johdon valmennus ja henkilöstöä osallistaen tehdään suunnitelma teemojen jalkauttamiseksi koko organisaatioon.

3. Tulospudjetti

3.1. Monipalvelut

Taulukon luvut 1000 euroa

| | TP 2023 | TB 2024 | Johtokunta TAE 2025 | TA 2025 | TB 2025 |
|-------|---------|---------|------------------------|---------|---------|
| Tulot | 94 992 | 99 600 | 99 587 | 99 587 | 98 243 |
| Menot | 93 763 | 98 083 | 99 749 | 99 749 | 98 067 |
| Tulos | 1 229 | 1 517 | -162 | -162 | 176 |

Monipalveluiden toimintaa ohjaa sitoutuminen asiakkaan ja henkilöstön hyvinvointiin, vastuullisuuteen sekä jatkuvaan palveluiden tuottavuuden parantamiseen tavoitteiden mukaisesti. Valtaosa toiminnan resursseista sitoutuu peruspalvelujen tuottamiseen. Tämä käsittää päivittäin 100 000 ruoka-annosta ja 200 000 neliometriä puhtauspalveluita. Monipalveluiden tuottamaa ruokaa nautitaan 580 kohteessa ja puhtaudesta huolehditaan 320 kohteessa.

Peruspalvelun kehittämistoimenpiteiden painopisteenä on tuottavuusohjelmassa vuodelle 2025 asetettu tuottavuustavoite, jonka saavuttamiseksi keskitytään palvelutyön optimointiin tehokkuuden parantamiseksi työhyvinvointia ja laatua painottaen, logistiikan tehostamiseen, hävikin pienentämiseen sekä tehokkaiiin palveluntuotantoprosesseihin. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuutta työssä kehittymiseen ammatillisia koulutuksia järjestämällä.

Peruspalvelun tuottamisen lisäksi tulevaisuuden ruokapalvelua kehitetään varmistuen ruokapalvelun tuottaminen entistä laadukkaammin, tehokkaammin, varmemmin sekä joustavammin. Tavoitteisiin pääsemiseksi kehitystyön pääpaino tulee vuoden 2027 loppuun saakka olemaan uuden keskuskeittiön rakentaminen sekä tämän mahdollistaman ruokapalvelut toimintamallin prosessien käyttöönoton suunnittelu ja valmistelu. Keskeinen ruokapalveluiden 2025 kaupunkiyhteinen kehittämisen painopiste on kaupungin keittiöverkon kehittäminen yhdessä toimialojen kanssa kokonaisuutena huomioiden mahdollisuudet mm. logistiikan ja ruokapalvelun ohjausjärjestelmän uudistamisessa. Lisäksi erityisruokavalioiden tuotantotapa tullaan uudistamaan uuden keskuskeittiön terminaalilla hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Samalla ulkoistettavien sekä muiden ruokatuotteiden hankintoja kehitetään. Puhtauspalveluissa painopisteenä tulee olemaan uusien

puhdistusmenetelmien sekä -aineiden pilotoiminen sekä niiden vaikuttavuuden arviointi. Laitoshuollon pilotissa tutkitaan mahdollisuutta yhdistelmätyön laajentamiseen.

Yllä olevien toimenpiteiden tueksi, seuraamiseksi ja arvioimiseksi myös monipalveluiden talousprosesseja, budjetointia ja raportointia kehitetään.

3.2. Puhelin- ja hyvinvointipalvelut

Taulukon luvut 1000 euroa

| | TP 2023 | TB 2024 | Johtokunta TAE 2025 | TA 2025 | TB 2025 |
|-------|---------|---------|------------------------|---------|---------|
| Tulot | 17 648 | 19 723 | 22 877 | 22 877 | 23 097 |
| Menot | 18 949 | 20 852 | 22 446 | 22 446 | 23 008 |
| Tulos | - 1 301 | -1 129 | 431 | 431 | 89 |

Hoivapalveluiden asiakasmäärän ennustetaan pysyvän vuoden 2024 tasolla, lukuun ottamatta lääkeautomaattipalvelua, jonka asiakasmäärä on nousussa palvelutarpeen kasvun myötä. Palvelua täydentää videovalvonnan mahdollistama lisäominaisuus, joka siirtyy vuonna 2025 pilotoinnista jatkuvaksi palveluksi. Hoivapalveluissa vuoden 2025 painopisteenä on palvelutuotannon toiminnanohjauksen tehostaminen ja välittömän asiakastyön osuuden kasvattaminen.

Kuljetuspalveluissa vuotta 2024 leimasi uuden tilausjärjestelmän käyttöönotto ja siihen liittyvät haasteet organisaatorajat ylittävissä toimintatapauudistuksissa. Järjestelmän kehitys ja toiminnan stabilointi jatkuu vuonna 2025 ja tavoitteena on ottaa käyttöön asiakaskokemusta selkeästi parantava ja kustannussäästöjä mahdollistava itsepalvelukanava asiakkaille. Tilauspuhelun odotusaika ja ajoneuvon ajallaanolo prosentti -vasteaikoja seurataan johtoryhmässä.

Asiakaspalveluissa toteutetaan vuonna 2025 Helsingin kaupungin puhelinvaiheohjausjärjestelmän vaihdos ja tuetaan operaattorinvaihdosprojektin käytännön toteutusta. Asiakaspalveluissa jatketaan hyvin alkanutta palveluiden yhteiskehittämistä KUVA-toimialan kanssa ja kehitetään edelleen organisaation valmiutta ketterästi vastata kaupunkiyhteisön palvelutarpeisiin.

Uusi asiakaskokemusjärjestelmä otetaan nykyasiakkailla käyttöön vuoden 2025 alussa. Telia-ACE -kontaktienhallintajärjestelmän laajat käyttöönotot saadaan myös päätettyä vuoden 2025 alkupuolella. Luukku-järjestelmän kehitystä systematisoidaan ja jatketaan asiakastarpeen perusteella mm. luomalla järjestelmän tulevaisuuskuva, osallistaen asiakas tiiviimmin kehitystyöhön sekä panostamalla yhteisiin määrittelyihin. Luukku tarjoaa lukuisia sekä kaupunkiyhteisiä että toimialakohtaisia palveluita kuten palkka ja palkkiot -työkalu, tietosuojatiketit ja -rekisteri sekä käyttöoikeuksien, avainten- ja irtaimistonhallinta.

Vuoden 2025 keskeisenä tavoitteena puhelin- ja hyvinvointipalveluissa on työhyvinvoinnin ja työilmapiirin kehittäminen ja sitä kautta työntekijäkokemuksen parantaminen ja mm. sairauspoissaolojen vähentäminen. Tätä tukee koko vuoden kestävä esihenkilöiden valmennusohjelma.

Vastuullisen talouden tavoitteeseen pyritään palveluiden suoritekustannusten selvittämisellä sekä kustannushyötysuhteen ja palveluiden tuotantotavan analyysillä. Palvelukustannusten kehitystä seurataan osana talousarviota ja -ennusteita. Tavoitteena on myös resurssien tehokkaampi ohjaaminen toimialojen kanssa yhteisesti sovittuihin kehityskohteisiin. Tähän pyritään kirkastamalla toimiala-asiakkaiden yhteistyömalli kaikilla päättäjätasolla ja yhteistyöasiakirjojen ja

palvelukuvausten ajantasaistamisella. Asiakaskokemuksen johtamista vahvistetaan uudelleen muotoilemalla suurimpien palveluiden asiakastytyvyyden mittaustavat.

3.3. Talous- ja hallintopalvelut

Vuoden 2025 alusta monipalveluiden tuotannon- ja toiminnanohjausjärjestelmästä vastaava järjestelmätiimi siirtyy talous- ja hallintopalvelut -yksikön ICT-tiimistä monipalvelut-yksikköön. Muutoksen tavoitteena on selkiyttää ICT-tiimin roolia, jotta tietohallinto voi keskittyä infraan ja hallinnon liiketoimintayksiköjä tukeviin toimintoihin.

Vuonna 2025 edistetään etenkin seuraavien kaupunkiyhteisten muutoshankkeiden suunnittelua ja toimeenpanoa Palvelukeskuksen osalta:

Talouden palvelujen ja prosessien muutosohjelma

Muutoshankkeen ensimmäisessä vaiheessa Helsingin kaupunki suorittaa versiopäivityksen vuonna 2011 käyttöönotettuun SAP ECC taloushallinnon järjestelmään. Hankintapäätös on tehty vuonna 2022 ja työ etenee vuonna 2025 määrittelyin ja testauksin, joihin Palvelukeskuksen talous ja järjestelmävastaavat osallistuvat. SAP S4 Hana otetaan käyttöön 1.1.2026 ja ennen käyttöönottoa liikelaitoksen muutos- ja integraatiovastaavat osallistuvat projektiin vastaten muutosjohtamisen toimenpiteistä, järjestelmän ja prosessien sopivuuden ja liittymien toimivuuden varmistamisesta sekä hankeviestinnästä Palvelukeskuksessa.

Muutosohjelman toisen vaiheen tavoitteena on uudistaa ja selkiyttää kaupungin talousprosesseja, taloustiedon hallintaa sekä talousjärjestelmäratkaisuja nykyisten järjestelmien elinkaaren päättyessä. Vuonna 2025 talousohjauksen kehittämisprojektissa siirrytään uuden kaupunkiyhteisen taloussuunnittelujärjestelmän tavoitetilan määrittelyyn ja hankinnan valmisteluvaiheen päätyttyä hankintavaiheeseen. Palvelukeskuksen talous osallistuu tavoiteprosessien ja käytötapausten kuvaamiseen sekä vaatimusmäärittelyyn. Palvelukeskuksen näkökulmasta on tärkeää, että liikelaitoksille mahdollistetaan liiketaloudellisen johtamisen ja palvelukustannusjohtamisen mahdollistava kustannuspaikka- ja -lajiperusteinen taloussuunnittelu ja seuranta.

HR-digihanke

Vuonna 2024 alkanut HR-digihanke jatkuu vuonna 2025. Hankkeen tavoitteena on uudistaa henkilöstöjohtamisen prosesseja hankkimalla ohjaava ja kehittyvä henkilöstöjärjestelmä sekä parantaa esihenkilöiden HR-palvelua tarjoamalla reaaliaikaista tietoa ja tehokasta tukea HR-prosessien hoitamisessa. Palvelukeskuksen HR osallistuu hankkeeseen prosessien kehittämisessä ja muutoksen johtamisessa. Hanke vaatii Palvelukeskukselta noin puolitoista henkilötyövuotta vuonna 2025. Projektin ensimmäisessä vaiheessa keskitytään henkilöstöjohtamisen prosesseihin. Vuonna 2026 alkavassa toisessa vaiheessa painopiste on henkilöstösuunnittelussa, rekrytoinnissa ja onnistumisen johtamisessa.

Dokumentinhallintajärjestelmän käyttöönotto

Kaupunkiyhteinen dokumentinhallintajärjestelmä on tulossa saataville kaupungin toimialoille ja liikelaitoksille vuoden 2025 aikana. Tavoitteena on kaupunkiyhteinen palvelu dokumenttimuotoisten tietojen tietoturvaliselle hallinnalle. Palvelun toiminnallinen tavoite on suurten dokumenttimäärien hallinta, tallentaminen ja helppo löydettävyys. Tiedon suojaaminen ja turvallinen, hallittu jakaminen on Palvelukeskukselle avainasemassa. Palvelukeskuksen tietohallinto on mukana järjestelmän määrittelyssä, käyttöönotossa ja järjestelmän jalkauttamisessa

Turvaa yhteinen tietomme -toimenpideohjelma

Järjestelmämuutosten ja digitalisaation vaikutukset sekä toimintaympäristön haavoittuvuus vaativat kansliapäällikön asettaman tietosuojan, tiedonhallinnan ja tietoturvan toimenpideohjelman mukaisesti liikelaitokselta sekä sen yksiköiltä 2024 syksyllä tuotettavan systemaattisen toimintasuunnitelman mukaisia korjaavia toimia, henkilöstön jatkuvaa kouluttamista ja osaamistason nostoa. Toimenpideohjelman päätavoitteena on varmistaa, että kaupungin tiedot käsitellään, suojataan ja säilytetään asianmukaisesti. Toiminnassa on noudatettava tiedonohjaussuunnitelman mukaisia säilytysaikoja ja säilytyspaikkoja, joihin tietojen elinkaari suunnitellaan siten, että tiedot poistuvat säilytysajan päätyttyä.

Sopimustenhallinta

Palvelukeskus selkiyttää ja yhtenäistää sopimusten hallinnan prosesseja vuoden 2025 aikana. Sopimusprosesseilla selkeytetään eri toimijoiden rooleja, tehtäviä ja vastuita sekä edistetään toimivaltasäännösten tiedostamista. Tavoitteena on laajentaa Palvelukeskuksen käytössä olevan sähköisen sopimushallintajärjestelmän käyttöä siten, että kaikki osto- ja myyntisopimukset ovat tallennettu järjestelmään.

4. Tuottavuuden kehittäminen Palvelukeskuksessa

Kehittämisen- ja tuottavuusohjelman toimenpiteet laajenevat vuonna 2025 kaikkiin Palvelukeskuksen yksiköihin. Toimintaa ja prosesseja kehittämällä tavoitteena on kustannustehokkuuden ja tuottavuuden lisääminen monipalveluissa, puhelin- ja hyvinvointipalveluissa sekä talous- ja hallintopalveluissa siten, että asiakashinnoittelu pysyy maltillisena.

Sairauspoissaoloja pyritään vähentämään esihenkilötyön kehittämishankkeen, tavoitteellisen työterveysyhteistyön ja kattavamman raportoinnin avulla. Työsuhdeasuntojen välivuokrauksesta luovutaan ja mahdollisuuksia virtaviivaistaa toimintoja tarkastellaan.

Laskujen käsittelyä tehostetaan koko organisaatiossa ja liiketoimintayksiköiden myyntilaskutusprosesseja kehitetään. Talousosaamista lisätään koulutuksin ja yhteiskustannuksia analysoidaan kustannuskohdennusten tarkentamiseksi. Taloudellista kestävyyttä parannetaan muodostamalla tarpeenmukaisia kilpailuttamiskokonaisuuksia ja selkeitä tarjouspyyntöjä sekä vahvistamalla Palvelukeskuksen ja yritysten yhteistyötä ja vuoropuhelua.

Toimintasuunnitelman liitteet:

1. Talousarvion henkilöstösuunnitelma
2. Talousarvion palvelukustannukset

Liite 1: Talousarvion henkilöstösuunnitelma

| Henkilöstön käyttö | Tilin- päättös 2020 | Tilin- päättös 2021 | Tilin- päättös 2022 | Tilin- päättös 2023 | Tulos- budjetti 2024 | Ennuste 2024 | Talous- arvio 2025 | Talous- suunni- telma 2026 | Talous- suunni- telma 2027 |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Henkilöstön määrä (oma henkilöstö) | 1 467 | 1 445 | 1 544 | 1 553 | 1 547 | 1 547 | 1 496 | 1 481 | 1 478 |
| Henkilötyövuodet (oma henkilöstö) | | | | 1 217 | 1 466 | 1 466 | 1 421 | 1 407 | 1 404 |
| Vuokratyövoiman käyttö (ostot euroina) | 3 795 654 | 4 117 660 | 5 552 312 | 5 295 612 | 5 362 560 | 5 417 299 | 5 612 322 | 5 814 365 | 6 029 497 |

Liite 2: Talousarvion palvelukustannukset

| Palvelukustannukset | Tilinpäättös 2020 | Tilinpäättös 2021 | Tilinpäättös 2022 | Tilinpäättös 2023 | Tulos- budjetti 2024 | Ennuste 2024 | Talousarvio 2025 |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|-----------------|---------------------|
| Perusopetuksen lounas (vain perusopetustoimintaa sisältävät kohteet) | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (€) | | 8 493 955 | 9 835 784 | 10 376 155 | 10 880 000 | 10 900 000 | 11 250 000 |
| Suorite (koululounas, kpl) | | 3 457 610 | 4 032 319 | 4 275 423 | 4 350 000 | 4 370 000 | 4 390 000 |
| Yksikkökustannus (€/koululounas) | | 2,46 | 2,44 | 2,43 | 2,50 | 2,49 | 2,56 |
| Yksikkökustannuksen muutos-% | | | -0,7 | -0,4 | 2,9 | 2,6 | 2,5 |
| Varhaiskasvatuksen ateriapäivä (vain päiväkotij- ja esikoulutoimintaa sisältävät kohteet) | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (€) | | | | | 22 800 000 | 22 220 000 | 21 970 000 |
| Suorite (päiväkodin ateriat) | | | | | 5 595 000 | 5 547 000 | 5 400 000 |
| Yksikkökustannus (€/ateriapäivä) | | | | | 8,15 | 8,01 | 8,14 |
| Yksikkökustannuksen muutos-% | | | | | | | -0,2 |
| Etähoito | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (€) | 3 969 895 | 5 198 633 | 5 188 687 | 5 914 020 | 5 500 000 | 5 400 000 | 5 600 000 |
| Suorite (kontakti, kpl) | 391 317 | 420 920 | 405 644 | 409 012 | 408 500 | 408 500 | 410 000 |
| Yksikkökustannus (€/kontakti) | 10,14 | 12,35 | 12,79 | 14,46 | 13,46 | 13,22 | 13,66 |
| Yksikkökustannuksen muutos-% | | 21,7 | 3,6 | 13,0 | -6,9 | -8,6 | 1,4 |
| Matkojen välitys* | | | | | | | |
| Palvelun kokonaiskustannus (€) | 2 881 563 | 2 486 293 | 2 741 635 | 3 110 041 | 3 426 051 | 3 400 000 | 3 500 000 |
| Suorite (välitetty matka, kpl) | 439 665 | 497 292 | 593 046 | 680 917 | 640 000 | 640 000 | 660 000 |
| Yksikkökustannus (€/välitetty matka) | 6,55 | 5,00 | 4,62 | 4,57 | 5,35 | 5,31 | 5,30 |
| Yksikkökustannuksen muutos-% | | -23,7 | -7,5 | -1,2 | 17,2 | 16,3 | -0,9 |

*Matkojen välitys = ikääntyneiden ja vaikeavammaisten matkapalvelu: matkojen välityksen osuus, ei sisällä kuljetuskustannuksia