

Kanslian tupa-tavoitteet vuodelle 2021

Kanslian henkilöstötoimikunta 15.2.2021

Merja Koski, Taru Wickström

Mikä on tulospalkkiojärjestelmä?

- Tulospalkkio on erillinen kerran vuodessa maksettava **ryhmäpalkkio**, mikäli ennalta asetetut **tavoitteet** saavutetaan ja **rahoitusehto** täyttyy.
- Tulospalkkiotavoitteet on johdettu **kaupunkistrategiasta** ja **toimintasuunnitelmista**. Ne siis vauhdittavat jo sovittua tekemistä, sillä tulospalkkiotavoitteiden avulla **kaikkien meidän huomiota ja työskentelyä** suunnataan niihin oleellisiin asioihin, joiden kautta voimme edistää kaupunkistrategian toteutumista.
- Tulospalkkiojärjestelmä on myös osa kaupungin johtamisjärjestelmää, jonka avulla **johto viestii työyhteisöille** läpi kaupungin – meille jokaiselle, mitä meidän pitää saada aikaan ja miten asiat kehittyvät.



2021 tulospalkkiotavoitteet perustuvat kaupunkistrategiaan

Teemat, joista toimiala-, virasto- ja liikelaitoskohtaiset tavoitteet johdetaan	Tupa – henkilöstö sis. esihenkilöt tupa – painoarvo %
Vastuullinen taloudenpito on hyvinvoivan kaupungin perusta (yksikkökustannukset).	30%
Maailman toimivin kaupunki: asukas- ja käyttäjätyytyväisyys on tuloksellisuuden keskeisimpiä mittareita.	20-40%
Uudistuvat palvelut: yhteen sovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja kehitetään yhdessä kaupunkilaisten kanssa.	20-40%
Yhteensä	100%

2021 tupa-tavoitteet **ohjaavat meitä** tekemään asioita, joilla vaikutetaan toimialan, viraston tai liikelaitoksen **tuottavuuskehitykseen, myönteiseen asiakaskokemukseen, sekä palvelujen uudistumiseen.**

Tulospalkkiotavoitteet **valmistellaan** jokaisella toimialalla, virastossa ja liikelaitoksessa yhteistyössä kaupunginkanslian kanssa.

Tulospalkkiotavoitteet **hyväksytään** toimialajohtajien, liikelaitosten johtajien ja virastopäälliköiden toimesta.

Hyväksytyt tulostavoitteet **viestitään** ja niistä **keskustellaan** toimialojen, virastojen ja liikelaitosten omien suunnitelmien mukaisesti.

2021 tulospalkkiotavoitteista keskustellaan työyhteisöissä

- Tulospalkkiojärjestelmä toimii parhaiten, kun ymmärrämme, mitä tulospalkkiotavoitteilla **halutaan saada aikaan, miten asiat kehittyvät, ja millainen onnistuminen palkitaan.**
- Johdolla ja esihenkilöillä on **keskeinen rooli tulospalkkiotavoitteiden keskusteluttamisessa** työyhteisöissä, **miten** me kaikki omalla työskentelyllämme **voimme vaikuttaa** yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.
- **Yhteinen suunta ja ymmärrys** oman tekemisen vaikutuksesta isompaan kokonaisuuteen on hyvä olla työyhteisöjen säännöllisessä keskustelussa.



Kuva: Jussi Hellsten

Tulospalkkioiden suuruus vaihtelee vuosittain

- Toimialoilla ja virastoilla on **yhteinen rahoituspohja** tulospalkkioiden maksamiselle, mikä **tukee yhdenvertaisuutta**.
- Vaikka rahoitusta tarkastellaan kaupunkitasoisesti, järjestelmän **omarahoitteisuus** on keskeistä eli kaupunkitasolla **strategian mukaisten toimintamenojen tulee alittaa**, jotta mahdollisia tulospalkkioita voidaan kenellekään maksaa.
- **Liikelaitosten** tulospalkkiot rahoitetaan ko. liikelaitoksen hyväksytyn tulosbudjetin **liikeylijäämätavoitteen ylityksestä**.
- Tulospalkkioiden suuruus vaihtelee vuosittain. Siihen vaikuttavat **rahoituksen** lisäksi toimiala-, virasto- ja liikelaitoskohteisten **tulospalkkiotavoitteiden saavuttaminen** ja oma **työssäoloaika**. Minimissään tulospalkkio voi olla nolla euroa ja enintään 4% säännöllisen työajan palkkasummasta.



Kuva: Matti Pyykkö

Kanslian tupa-tavoitteet

Kanslian yhteinen tuparakenne/luonnos

2021 tupan strategiset teemat ja Kanslian tavoitteet	Paino- arvo%
Vastuullinen taloudenpito on hyvinvoivan kaupungin perusta <ul style="list-style-type: none">Hallinnon kustannukset/asukas	30%
Maailman toimivin kaupunki asukas- ja käyttäytyvyys on tuloksellisuuden keskeisimpiä mittareita <ul style="list-style-type: none">Kanslian asiakastytyvyyskyselystä 2021 johdetut tavoitteet ja mittarit	30%
Uudistuvat palvelut yhteen sovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja kehitetään yhdessä kaupunkilaisten kanssa. <ul style="list-style-type: none">Kaupungin strategisten ohjelmien ja hankkeiden toimintamalliHel.fi sisällöllinen uudistaminen	40%

Vastuullinen taloudenpito on hyvinvoivan kaupungin perusta

Taloustavoite

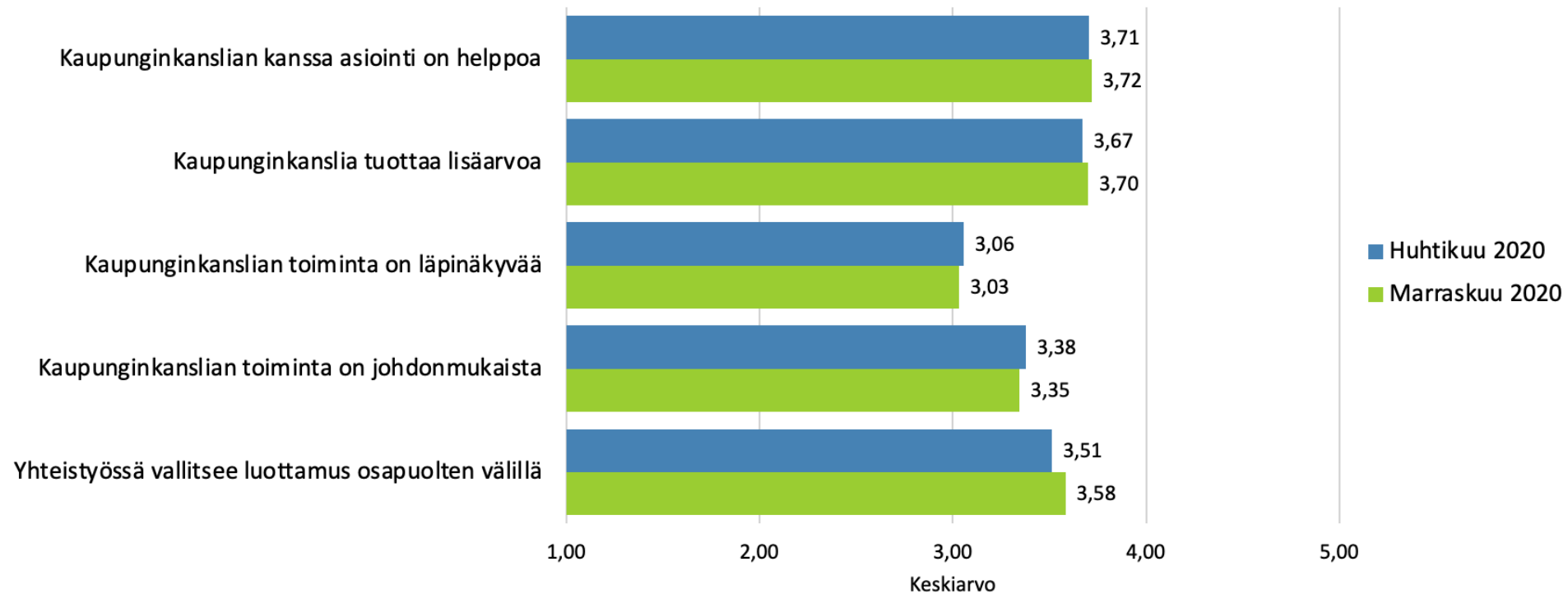
	Minimitaso	Haastava taso	Poikkeuksellinen taso
<p>Tuottavuuden nousu vähintään 0,5 % mittarina yksikkökustannus; kattavuus toiminnasta oltava riittävä. Palkittava taso alkaa näin ollen 0,50 %:sta.</p> <p>Mittari: Hallinnon kustannukset/asukas (Kanslian menot ilman työllisyyttä ja keskitettyä ict:tä)</p>	0,50 %	0,63 %	0,75 %

**Maailman toimivin
kaupunki asukas- ja
käyttäjätyytyväisyys on
tuloksellisuuden
keskeisimpiä mittareita**

Kanslian asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset koko Kansliaa koskevan kysymyksen osalta (mittaus 2/2021)

Tavoite	Lähtötaso Kysely 2020	Kysely 2021 Minimitaso	Kysely 2021 Haastava taso	Kysely 2021 Poikkeuksellinen taso
<p>Viiden väittämän keskiarvo asteikolla 1-5. Lähtötaso on 3,5. (Kysely v.2021:n=409 henkilöä vastausprosentti 22,5%)</p> <p>Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kanslian toimintaa:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kaupunginkanslian kanssa asiointi on helppoa- Kaupunginkanslia tuottaa lisäarvoa- Kaupunginkanslian toiminta on läpinäkyvää- Kaupunginkanslian toiminta on johdonmukaista- Yhteistyössä vallitsee luottamus osapuolten välillä	3,5	3,5	3,7	4,0

Kanslian asiakastytyvyysskyselyn tulokset vuonna 2020: Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat kaupunginkanslian toimintaa?



**Uudistuvat palvelut
yhteeseen sovitettuja,
vaikuttavia ja
ihmiskasvoisia palveluja
kehitetään yhdessä
kaupunkilaisten kanssa.**

Kaupungin strategisten ohjelmien ja hankkeiden toimintamalli sovittu ja otettu käyttöön

Tavoite	Minimitaso	Haastava taso	Poikkeuksellinen taso
Kaupungin strategisten ohjelmien ja hankkeiden toimintamalli	<p>Strategian toimeenpano- ja seurantamalli kuvattu ja valmis käyttöön otettavaksi keskeisissä strategian toimeenpanoon liittyvissä ohjelmissa ja/tai hankkeissa</p> <ul style="list-style-type: none">Kaupungin strategian toimeenpanomalli ja terminologia sovittu ("strategia-arkkitehtuuri").Strategisten ohjelmien ja hankkeiden toimeenpanon ja seurannan toimintatapaa yhtenäistetty yli toimialojen, virastojen ja liikelaitosten.Toimialojen ja keskushallinnon keskeiset strategiset ohjelmat ja hankkeet valmisteltu toimeenpantavaksi ja seurattavaksi yhtenäisen mallin mukaisesti (esim. 5-10 per toimija).Strategisten ohjelmien ja/tai hankkeiden vaikuttavuustavoitteet ja mittarit on määritelty ja läpinäkyvästi seurattavissa.Keskushallinnon ja toimialojen keskeisten ohjelmien ja hankkeiden vastuuhenkilöt ja ylimmän johdon tuki valmennettu n.50hlöä.	<p>Yhtenäinen toimeenpano- ja seurantamalli <u>sekä yhtenäiset menetelmät</u> otettu käyttöön ohjelmissa ja/tai hankkeissa. Valmius yhtenäistää käytäntöjä strategisten toimenpiteiden suunnittelussa ja seurannassa.</p> <ul style="list-style-type: none">Kaupunkiyhteinen malli kuvattu strategian päämäärien linkittämiseksi toimeenpantaviin tavoitteisiin, toiminnansuunnitteluun ja strategisten ohjelmien tai hankkeiden hallintaan.Kokonaisvaltaisesta strategian seurantamallista sovittu yhteistyössä talouden ja toiminnan seurannan kanssa. Valmius yhtenäistää talouden ja toiminnansuunnittelun ja -seurannan mallia erityisesti toimenpideseurannan osalta.Ajantasainen tietopohja ja tukemaan strategian toimeenpanon seuranta ja suuntaamista.Yhtenäiset toimintatavat valmisteltu yhdessä ja laajasti hyödynnettävissä kaupunki-/virasto-/liikelaitostasolla. toimialoilla/virastoissa/liikelaitoksissa.	<p>Yhteinen toimintatapa ja menetelmät kokonaisvaltaiseen ja ajantasaiseen strategian toimeenpanon seurantaan</p> <ul style="list-style-type: none">Strategiasta johdetut toimenpiteet linkitetty laajasti toimintasuunnitelmiin, tavoiteasetantaan sekä seurantaan.Strategisten toimenpiteiden, toimintasuunnitelmien ja ohjelmien ja/tai hankkeiden toimeenpanoa voidaan ohjata läpinäkyvästi kaupunki-, toimiala-liikelaitos ja palvelutasolla ajantasaiseen tilannekuvaan pohjautuen (tavoitteet, toimenpiteet, mittarit).Toimialojen/virastojen/liikelaitosten määrittämät mittarit ja vaikuttavuustavoitteita ajantasaisessa seurannassa yhteisen alustan kautta.Malli päivittäisessä käytössä palvelu- ja osastotasolla koko kaupungissa.Malli pitää sisällään ohjeistusta strategian viestintään osana toimeenpanoa

Hel.fi sisällöllinen uudistaminen

Tavoite	Minimitaso	Haastava taso	Poikkeuksellinen taso
Hel.fi sisällöllinen uudistaminen	Sisältömallien laadinta, hyväksyttäminen ja käyttöönotto tehty kolmelle keskeiselle sivupohjalle (osion etusivu eli ns. Landing-page, artikkelisivu ja uutissivu) sekä lisäksi myös palvelukuvausmallille, toimipistemallille, aukiolotiedoille ja hakusivulle.	Kolmella uudistettavalla hel.fi-osiolla suoritetaan sivuston loppukäyttäjille asiakastyytyväisyysmittaukset (räätälöity CES-kysely käytön helppoudesta) ensin lähtötasomittaus vanhalla osiolla (3 viikon ajan) ja sitten uudistuksen jälkeen seurantamittaus (3 viikon ajan) uudella osiolla. Tavoitteena on asiakastyytyväisyyden paraneminen jokaisella kolmella mittauksen kohteena olevalla osiolla.	Edellä mainituissa jokaisella kolmella mittauksen kohteena olevalla osiolla asiakastyytyväisyysmittauksessa tyytyväisyys paranee vähintään 10 % lähtötasomittauksen ja seurantamittauksen välillä.