

Taloushallintopalvelu- liikelaitoksen toimintasuunnitelma vuodelle 2021

talpa

Käsitelty

- 1.12.2020 Talpan johtoryhmä
- 7.12.2020 Talpan henkilöstötoimikunta
- 8.12.2020 Talpan johtokunta

1.	Yleistä	3
1.1.	Talpan palvelut ja asiakkaat	3
1.2.	Talpan johtokunta	3
2.	Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2021	4
2.1.	Maailman toimivin kaupunki	5
2.2.	Uudistuvat palvelut	5
2.3.	Vastuullinen taloudenpito	6
3.	Talpan resurssit ja toimintaedellytykset	7
3.1.	Henkilöstö	7
3.2.	Talous- ja toiminnalliset tavoitteet	7
3.3.	Toimitilat	10

1. Yleistä

Vuosi 2021 on Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen kolmastoista 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, liikelaitokset ja virastot sekä osakeyhtiöt, kaupungin johto ja koko henkilöstö. Tärkeitä sidosryhmiä ovat myös laskuja saavat kuntalaiset ja kaupungille ostolaskuja lähettävät tavarantoimittajat 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 talouspäällikkö. Johtokunnan päätöstiedotteet laatii viestintäpäällikkö. Kaupunginhallitus valitsi kesäkuussa 2019 johtokunnan jäsenet ja varajäsenet vuosille 2019 - 2021.

Talpan johtokunnan jäsenet ja varajäsenet ovat:

Jäsenet	Varajäsenet
Tuula Saxholm, puheenjohtaja kaupunginkanslia	Ari Hietämäki kaupunginkanslia
Sampo Pajari, varapuheenjohtaja 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, kaupunkiympäristön toimiala	Leena Sutela kaupunkiympäristön toimiala

2. Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2021

Vuonna 2021 toiminnan painopisteinä ovat uudistuva johtaminen ja esihenkilötyö, asiakasprosessin laadun parantaminen ja kehittäminen, Talpan palvelutuotannon keskeiset kaupunkiyhteiset tietojärjestelmät, osaamisen lisääminen sekä uudet ja uudistuvat palvelut.

Toimintaympäristön muutokset painottuvat keskeisten tietojärjestelmien uudistamiseen, palveluprosessien sähköistämiseen digitalisaation avulla ja asiakkaiden toiminnassa tapahtuvien muutosten huomioimiseen.

Toimintasuunnitelman 2021 keskeiset painopisteet

Uudistuva johtaminen ja esihenkilötyö: Näkemyksellisyys, innostus, toimeenpanokyky ja linjakuus ohjaavat taloushallintopalveluliikelaitoksen (Talpan) johtamista ja esihenkilöllä on tarvittavat valmiudet toteuttaa näitä periaatteita työssään.

Asiakasprosessin laadun parantaminen ja kehittäminen: Asiakaspalveluprosessin kehittämiseksi ja laadun turvaamiseksi käyttöön otetaan palvelunhallintajärjestelmä, jonka käyttö vastuutetaan nimetyille henkilöille ja varmistetaan näin yhtenäiset toimintatavat sekä palvelun nopeus. Hyödynnetään tehokkaasti Laatu-Lassesta ja palvelunhallintajärjestelmästä saatavaa mittaritietoa prosessien kehittämisessä ja toiminnan laadun seurannassa. Panostetaan asiakkuuksien johtamiseen ja käydään yhdessä asiakkaiden kanssa syvällisesti läpi asiakastyytyväisyyskyselyssä esille nousseita epäkohtia.

Talpan palvelutuotannon keskeiset kaupunkiyhteiset tietojärjestelmät: Käyttöön otetaan ja uudistetaan HR-hankkeeseen sisältyvä palkanlaskentajärjestelmä sekä valmistaudutaan taloushallinnon SAP S4 -järjestelmä uudistukseen. Lisäksi jatketaan ostolaskujen käsittelyjärjestelmän käyttöönottoa ja realisoidaan järjestelmästä saatavia hyötyjä.

Osaamisen lisääminen: Henkilöstön osaamisen kehittäminen on osa toiminnan suunnittelua ja se perustuu strategiaan tavoitteisiin. Panostetaan ydinprosesseissa tarvittavan osaamisen varmistamiseen sekä asiantuntijuuden ja esihenkilötyön kehittämiseen.

Uudet ja uudistuvat palvelut: Talpa huolehtii Helsingin talous- ja palkkahallinnon palvelujen kilpailukyvyistä uudistamalla niitä yhdessä kaupunginkanslian ja asiakkaiden kanssa. Lisäksi Talpassa huolehditaan palvelujen saavutettavuudesta, monialaisesta osaamisesta ja yhden luukun periaatteen vahvistamisesta. Kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö osallistuu palvelujen uudistamiseen. Esimerkiksi tavoitteena on löytää uusia talous- ja hr-asiantuntijapalveluja sekä löytää kaupunkiyhteisiä toiminnallisuksia verkkokauppa-alustan ratkaisuksi. Lisäksi Talpa jatkaa RPA-asiantuntijapalvelujen kehittämistä ja tuottamista asiakkaiden tarpeisiin.

Talous- ja henkilöstöhallinnon peruspalveluja tuotetaan vielä merkittävässä määrin kaupungin yksiköissä. Palvelujen parasta kaupunkiyhteistä työnjakoa ja yhtenäistä toimintatapaa arvioidaan yhdessä asiakkaiden, johtokunnan ja kaupungin johdon kanssa. Edistetään palvelujen tuottamista Talpassa, mikäli tällä on Helsingin kaupungille taloudellista ja laadullista hyötyä esimerkiksi yhtenäisempien prosessien, kontrollien ja osaamisen kehittämisen kannalta.

2.1. Maailman toimivin kaupunki

Kaupunkistrategiassa on linjattu, että Helsingin tavoitteena on olla "Maailman toimivin kaupunki". Tavoitetta on todettu edistävän se, että "Kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti, jotta kuntalaisten palvelut voidaan turvata pitkällä aikavälillä ja kaupunki on kilpailukykyinen sijaintipaikka yrityksille." Kaupunkistrategisena tavoitteena on myös olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa.

Talpa toteuttaa edellä mainittuja kaupunkistrategian linjauksia uudistamalla ja kehittämällä palvelujaan asiakaslähtöisesti ja digitalisaatiota hyödyntäen. Toimintaa ohjaavat vastuullinen taloudenpito, taloudellisesti kestävä kehitys sekä hyvä johtaminen.

2.2. Uudistuvat palvelut

Talpan strategisten tavoitteiden määrittely pohjautuu myös kaupungin strategiaohjelman kohtaan: "Uudistuvat palvelut". Kaupunkistrategian mukaisesti Talpan henkilöstö on mukana palvelujen uudistamisessa. Tavoitteellinen, kiinteä yhteistyö kaupungin toimialojen ja liikelaitosten kanssa antaa hyvän pohjan asiakastarpeiden ennakointiin ja niihin vastaamiseen uudistamalla palveluja oikea-aikaisesti.

Talpa jatkaa taloussuunnittelukaudella taloushallinnon ohjelmistorobotiikkaan liittyviä hankkeita yhdessä asiakkaidensa kanssa etsien jatkuvasti uusia toteuttamiskohteita. Lisäksi Talpa suunnittelee ja valmistelee myös kaupunkiyhteistä verkkokauppa-alustaa, jonka suunniteltu käyttöönotto on vuoden 2021 loppuun mennessä.

Digitalisaation tarjoamat potentiaaliset hyödyt realisoituvat Talpassa ennen kaikkea automaationa ja ohjelmistorobotiikkana (RPA). Esimerkiksi Talpan oman RPA-asiiantuntijuuden kasvun myötä on mahdollista tarjota asiakkaille digiosaamista uusina palveluina ja tuotteina digiohjelman tavoitteiden saavuttamiseksi. Vuonna 2021 Talpan automaatio-osaamista laajennetaan myös koneoppimisen ja tekoälyn osa-alueille.

Henkilöstön hyvinvointia kehitetään edelleen Parempi Työyhteisö- ja Kunta10- kyselyistä saatujen tulosten perusteella ja kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Työn hallintaa edistetään ja varmistetaan henkilöstön osaaminen sekä uuden oppiminen.

Työnteon joustavuutta parannetaan lisäämällä mahdollisuuksia etätöiden tekemiseen henkilöstöltä saadun palautteen perusteella. Myös etätöiden johtamiseen ja tavoitteiden asettamiseen panostetaan.

Johto ja esihenkilöt valmennetaan toimimaan uudistuvan johtamisen periaatteiden mukaisesti. Talpassa hyödynnetään kaupungin yhteisiä esihenkilökoulutuksia kuten lähiesimiehen ammattitutkinto ja keskijohdon valmennukset.

2.3. Vastuullinen taloudenpito

Talpa edistää toiminnallaan Helsingin palvelujen tuottamista laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja ympäristöasiat huomioiden.

Taloushallinnon automatisoinnin odotetaan pienentävän huomattavasti Talpan tuottamien palvelujen ympäristövaikutuksia verrattuna manuaaliseen palvelujen tuottamiseen. Esimerkiksi verkkolasku on keskimäärin neljä kertaa ympäristöystävällisempi vaihtoehto kuin paperilasku.

Lisäksi Talpa kehittää kaupunkiyhteisiä talous- ja palkkahallinnon prosesseja yhdessä asiakkaidensa kanssa huomioiden kaupungin kokonaisedun. Yhdenmukaisilla ja yhtenäisillä toimintatavoilla sekä toimintavarmoilta ja tietoturvallisilla tietojärjestelmillä tähdätään tehokkaisuuteen ja laadukkaisuuteen prosesseihin. Asetettujen tehokkuustavoitteiden toteutumista seurataan palvelujen yksikkökustannuksilla, työn tuottavuudella ja kokonaistuottavuudella.

Asiakkaiden osaamista ja tietoisuutta yhteisistä prosesseista lisätään järjestämällä kullekin asiakkaalle oma asiakaspäivä ja asiakaskohtainen tiedote sekä koulutuksia, infotilaisuuksia ja prosessityöpajoja. Lisäksi asiakkaille raportoidaan kuukausittain talous- ja palkkahallinnon palvelumäärien toteutumisesta, sähköisyysasteista, prosessien laatua mittaavasta seurantatiedosta sekä Talpan keskitettyyn asiakaspalveluun tulleista HR-palvelujen yhteydenotoista.

Yksikkökustannusten kehitys:

Talpan keskeinen yksikkökustannusten mittari on henkilöstöresurssien tehokkuus. Henkilöstökustannukset ovat keskeinen tekijä Talpan kustannusrakenteessa, minkä vuoksi niiden optimaalinen kohdentaminen on tärkeää.

Mittareiksi on valittu kolmen tärkeimmän prosessin osalta palkkahallinnosta palkka- ja palkkiolipukkeiden henkilöstökustannus/lipuke sekä taloushallinnosta ostolaskujen henkilöstökustannus/ostolasku ja laskutuksen henkilöstökustannus/laskelma.

Tuottavuustoimenpiteet:

Talousarviovuoden kokonaistuottavuuden tavoitteeksi on asetettu 104,0 (2019=100). Tuottavuuden kasvu perustuu ensisijaisesti tehokkuuden nostamiseen henkilöstöresurssien suoritelmien kasvulla.

Tuottavuus muodostuu monista eri tekijöistä, kuten suoritelmien, henkilötyövuosien ja kustannusten muutoksista, tietojärjestelmien tehokkuudesta sekä prosessien kehittämisestä. Työn tuottavuuteen ja sen kehittymiseen vaikuttavat resurssien oikea kohdentaminen ja osaamisen varmistaminen.

Talpan palvelujen kilpailukykyä arvioidaan vertaamalla palvelujen hintaa ja laatua vastaaviin taloushallinnon palvelukeskuksiin. Tavoitteiden toteutuminen varmistetaan tuottamalla johdon tueksi tunnuslukuja, joiden avulla seurataan prosesseihin tehtyjen toimenpiteiden ja työskentelytapojen muutosten vaikutuksia työn tavoitetasoihin ja tuottavuuteen.

3. Talpan resurssit ja toimintaedellytykset

3.1. Henkilöstö

Talpan henkilötyövuodet vähenevät noin kymmenellä taloussuunnitelmakauden loppuun mennessä. Prosessien kehittäminen ja automatisoinnin lisääminen vaikuttavat tehtävärakenteisiin asiantuntijatyön osuuden kasvaessa ja rutiininomaisten työvaiheiden vähentyessä.

Henkilöstön osaamista kehitetään suunnitelmallisesti ja painopisteinä ovat laadukas asiakaspalvelu ja tehokkaat prosessit. Henkilöstön saatavuuteen vaikutetaan muun muassa jatkamalla yhteistyötä oppilaitoksen kanssa ja tarjoamalla työssäoppimisjaksoja merkonomiopiskelijoille. Työhyvinvointia kehitetään edelleen Parempi Työyhteisö- sekä Kunta10 -kyselyjen tulosten perusteella. Myös valmentava johtaminen ja esihenkilötyöhön panostaminen ovat keskeisinä tavoitteina.

3.2. Talous- ja toiminnalliset tavoitteet

Tuloslaskelma

Taulukko 1. Talpan tuloslaskelma vuodelle 2021:

	Käyttö 2019 1 000 €	3. Ennuste 2020 1 000 €	Talousarvio 2021 1 000 €	Tulosbudjetti 2021 1 000 €
Liikevaihto	29 767	28 005	30 457	30 483
Tuet ja avustukset	0	90	400	400
Muut toimintatulot	157	186	186	186
Tulot yhteensä	29 924	28 281	31 043	31 069
Varsinaiset kulut	-29 009	-29 468	-30 828	-30 848
Poistot	-147	-188	-149	-149
Liikelylijäämä	768	-1 375	66	72
Muut rahoitusmenot	-56	-56	-56	-56
Tilikauden yli-/alijäämä	712	-1 431	10	16

Rahoituslaskelma

Taulukko 2. Talpan rahoituslaskelma vuodelle 2021:

	Käyttö 2019 1 000 €	3. Ennuste 2020 1 000 €	Talousarvio 2021 1 000 €	Tulosbudjetti 2021 1 000 €
Toiminnan rahavirta				
Liikelyljäämä (-alijäämä)	768	-1 375	66	72
Poistot	147	188	149	149
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56	-56	-56
Investointien rahavirta				
Investointimenot	-221	-347	-360	-360
Toiminnan ja investointien rahavirta	638	-1 590	-201	-195
Rahoituksen rahavirta	-638	1 590	201	195

Sitovat toiminnalliset tavoitteet

Talpan tavoitteena on edistää prosessien sähköisyysasteen nousua ja automaation kasvua. Tähän pyritään panostamalla prosessien parantamiseen ja tietojärjestelmistä saatavien hyötyjen realisoimiseen. Suoritemäärien kehitys perustuu asiakkaiden toimintaan ja siinä mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin.

Sitovat toiminnan tavoitteet

Strategian toteutuminen todennetaan sitovilla tavoitteilla: tilikauden tulos on $\geq 10\ 000$ euroa ja asiakastyytyväisyys on vähintään 3,99.

Marraskuun lopussa toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella vuoden 2020 asiakastyytyväisyys oli tasolla 3,78 (asteikko 1-5). Vuonna 2021 tavoitteena on asiakastyytyväisyyden selkeä nousu tasolle 3,99.

Taulukko 3. Sitovat tavoitteet 2021:

	Tilinpäätös 2019	3. Ennuste 2020	Talousarvio 2021	Tulosbudjetti 2021
Sitovat toiminnalliset tavoitteet				
Asiakastyytytyväisyys	3,95	3,95	3,99	3,99
Tilikauden tulos $\geq 10\ 000$ euroa	711 711	-1 431 000	10 000	16 000

Henkilöstö- ja tilankäyttötavoitteet

Taulukko 4. Henkilöstö- ja tilankäyttötavoitteet 2021:

	2019	2020	Ennuste 2020	TA 2021	TB 2021
Henkilöstön käyttö					
Henkilöstön määrä	409	400	409	405	405
Henkilötyövuodet (oma henkilöstö)	359	351	359	355	355
Henkilötyövuodet (ostopalvelut)	0	0	0	0	0
Henkilötyövuodet, sis. kaikki palkalliset poissaolot	376	365	373	369	369
Tilan käyttö					
Tilat, m ²	6 959	6 959	6 959	6 959	5 959
Tilat, neliötä/henkilötyövuosi	19	20	19	20	17

Muut tavoitteet

Taulukko 5. Suoritetavoitteet (1 000) ja sähköisyysasteet (%)

	2019	2020	Ennuste 2020	TA 2021	TB 2021
Suoritetavoitteet (1 000 kpl)					
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut	1 241	1 194	1 098	1 225	1 225
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot	185	213	205	202	202
Ostolaskut	847	820	774	879	879
Palkka- ja palkkiolipukkeet	819	772	772	795	795
Asiantuntijatyötunnit		55	54	60	60
Sähköisyysasteet (%)					
Tiliotteella automaattisesti tiliöityvä tapahtuma	76	75	80	85	85
E-laskujen osuus lähtevistä laskuista	36	36	35	40	40
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut	23	27	25	35	35
CM-järjestelmässä täsmäytyneet ostolaskut	19	25	22	30	30
Sähköiset palkkalipukkeet	80	80	83	85	85

Tuottavuustavoitteet

Taulukko 6. Tuottavuusmittarit

	2019	2020	Ennuste 2020	TA 2021	TB 2021
Tuottavuus (2019=100)	100,0	104,0	100,2	104,0	104,0
Työn tuottavuus (2019=100)	100,0	104,0	100,2	104,1	104,1

Yksikkökustannusten kehitys

Taulukko 7. Yksikkökustannusten kehitysmittarit

	2019	2020	Ennuste 2020	TA 2021	TB 2021
Palkkahallinnon henkilöstöresurssin tehokkuus:					
Palkkahallinnon henkilöstökustannus/palkkalipuke	6,64	6,37	6,49	6,50	6,50
Taloushallinnon henkilöstöresurssin tehokkuus:					
Ostolaskujen henkilöstökustannus/ostolasku	3,35	3,13	3,09	2,93	2,93
Laskutuksen henkilöstökustannus/laskelma	1,09	1,01	1,35	1,00	1,00

3.3. Toimitilat

Talpan toimintoja on kahdessa toimipisteessä: Konttori27 Sörnäisten rantatiellä ja yleisökassatilat Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa.