

Helsinki		Luonnos	Päivämäärä				
		X	Lopullinen			26.2.2020	
Toimiala/ Virasto/ Liikelaitos Kaupunkiympäristön toimiala		Tulospalkkiovuosi 2020	Piiriin kuuluvan esihenkilöstön lkm 195	Yhteyshenkilön nimi ja titteli Anne Lappalainen, henkilöstöpäällikkö			
Miten tulospalkkiojärjestelmän tuloksia seurataan ja arvioidaan							
Neljännesvuosittain johtoryhmissä ja henkilöstötoimikunnissa							
STRATEGIATAVOITTEET 100%	Paino-arvo	Tulos 2018	Tulos 2019	Saavutusasteikon kuvaus			Sa
				Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeusellinen taso	Minimitaso
Tavoite				Vähimmäistaso tavoitteen saavuttamiseksi, joka vielä edistää ylempään tason tavoitteiden saavuttamista. Tavoitteen saavuttamistaso on tyydyttävä, mutta ei verry normaaliodotusten yläpuolelle.	Kunnianhimoinen ja haastava tavoitetaso, joka vastaa suunniteltua tasoa, tuo halutut parannukset ja parantaa nykytilannetta huomattavasti tai pitää sen ennallaan (mikäli se on haastava). Tavoitteen saavuttaminen edistää ylempään tason tavoitteiden saavuttamista/ lopputuloksia suunnitelmien mukaisesti.	Haastava tavoitetaso ylittävien tuloksien ja saavutuksella on tärkeä ja käänntekevä vaikutus. Tavoitteen saavuttamistaso on poikkeuksellinen ja innovatiivinen ja saavutus tunnistetaan myös organisaation ulkopuolella. Tämä suoritustaso saavutetaan vain harvoin ja vaatii huippusuoritusta.	0,00
30% - VASTUULLINEN TALOUDENPITO HYVINVOIVAN KAUPUNGIN PERUSTA	30,00 %						
YKSIKÖKUSTANNUKSET/MITTARIT: 1. mittari: Kustannukset / kaavoitettu asuntokerrosala, 2. mittari: Kustannukset / luovutettujen asuntontonttien kerrosala, 3. mittari: Katujen ylläpidon kustannukset / m <sup>2</sup> , 4. mittari: Puistojen ja erityiskohteiden ylläpidon kustannukset / m <sup>2</sup> , 5. mittari: Toimitilakannan kustannukset / tiloja vuokrauksessa m <sup>2</sup> , 6. mittari: Kustannukset / asuntojen määrä, 7. mittari: Kustannukset / rakennusvalvonta-asioiden suoritteet, 8. mittari: Kustannukset / muunnettu suorite, 9. mittari: Pyvan kustannukset / valvontatapahtumaindeksi kpl	30,00 %	ei mittarina vuonna 2018	toteuma vuonna 2019 60 %, viidestä yksikkökustannuksesta kolmessa tuottavuus parani yli 0,5%.	Tuottavuus kasvaa vähintään 0,5 %	Tuottavuus kasvaa vähintään 0,63 % /yksikkökustannus	Tuottavuus kasvaa vähintään 0,75 % / yksikkökustannus	0,00
							0,00
							0,00
20% - MAAILMAN TOIMIVIN KAUPUNKI: ASUKAS- JA KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYS ON KAUPUNGIN TULOKSELLISUUDEN KESKEISIMPIÄ MITTAREITA	25,00 %						
Kymppin palveluvalikoima kuvataan selkeästi. Palveluille määritellään tavoitetasot, joita seurataan. Kymppin palvelukartta ja palvelut kuvataan. Palveluille määritellään konkreettiset tavoitetasot (käsittelyaika, laatutaso tms.).	10,00 %		Ei mittarina (uusi)	Projektisuunnitelma työstä on tehty ja hyväksytty johtoryhmässä 30.4.2020 mennessä, palvelulupauksia asetettu alle 10 palvelussa	Tavoite toteutuu 50%sesti, jos projektisuunnitelma työstä on tehty ja hyväksytty johtoryhmässä 30.4.2020 mennessä ja vähintään 10 palvelun palvelulupaus asetettu 31.12.2020 mennessä.  Palvelulupaus: 10/21	Tavoite toteutuu 100%sesti, jos projektisuunnitelma työstä on tehty ja hyväksytty johtoryhmässä 30.4.2020 mennessä ja vähintään 21 palvelun tavoitetaso on asetettu ja palvelulupaukset on julkaistu hel.fi-sivustolla (tai helmi-intrassa) 31.12.2020 mennessä.  Palvelulupaus: 21/21	0,00
Kaupunki lisää ja tehostaa tilojen käyttöä Palvelutilojen vajaakäyttöasteen kolmen vuoden keskiarvon trendi on laskeva (2017-2019 kuukausien keskiarvo keskimäärin 3,93%). Vajaakäyttöaste = Tyhjien palvelutilojen määrä m <sup>2</sup> / Kaikki palvelutilat m <sup>2</sup> .	5,00 %	4,14	3,92	Vuosien 2018-2020 vajaakäyttöaste keskimäärin < 3,8 %	Tavoite saavutetaan 50%sesti, jos vuosien 2018-2020 vajaakäyttöaste keskimäärin enintään 3,8%	Tavoite saavutetaan 100%sesti, jos vuosien 2018-2020 vajaakäyttöaste keskimäärin enintään 3,6%	0,00
Kaupungissa pysäköidään oikein Pysäköinninvalvonta ottaa vuoden 2020 aikana käyttöön kamera-auton, joka mahdollistaa valvontatapahtumien määrän merkittävän kasvun ja siten kattavamman virheellisten pysäköintiä tunnistamisen. Tavoitteena kamera-auton käyttöaste. Käyttö lasketaan kamera-auton käytön aloituksesta jakamalla loppuvuoden aikana kertyneet käyttötunnit käyttökuukausilla, jotta saadaan kuukausitasoinen keskiarvo.	5,00 %	ei mittarina vuonna 2018	ei mittaria vuonna 2019	kamera-auto on käytössä vähintään 100 tuntia kuukaudessa (n. 5h/arkipv)	Tavoite saavutetaan 50%sesti, jos kamera-auto on käytössä vähintään 125 tuntia kuukaudessa (n. 6,35h/arkipv)	Tavoite saavutetaan 100%sesti, jos kamera-auto on käytössä vähintään 145 tuntia kuukaudessa (n. 7,25h/arkipv)	0,00

Toimiva asiakaspolku hankkeen toteuttajille. Otetaan käyttöön asuntorakentamisen palvelupolun (asemakaavoitus, tontit, hankeohjaus, rakennusvalvonta) asiakastytyväisyysmittaus ja määritetään sille tavoitetaso.	5,00 %		Ei mittarina (uusi)	Asuntorakentamisen palvelupolun asiakastytyväisyyskysely on laadittu, seuranta aloitettu sekä tavoitetaso asetettu vuoden 2020 loppuun mennessä	Asiakastytyväisyyskysely on rakennettu ja käyttöön otettu sekä yksi palvelupolku yhteistyössä asiakkaan kanssa kuvattu lokakuun loppuun mennessä	Asuntorakentamisen palvelupolun asiakastytyväisyyskyselyssä koko prosessin sujuvuutta kartoittava kysymys saavuttaa arvon 3,5 (asteikoilla 1-5) vuoden 2020 aikana	0,00	
							0,00	
							0,00	
							0,00	
<b>20% - UUDISTUVAT PALVELUT: YHTEEN SOVITETTUA, VAIKUTTAVIA JA IHMISKASVOISIA PALVELUJA KEHITETÄÄN YHDESSÄ KAUPUNKILAISTEN KANSSA</b>	<b>15,00 %</b>							
Tietoa palveluista on saatavilla. KYMP-taloon muutosta huolimatta palvelutaso säilyy. Toimialalle kohdistuviin palautteisiin vastaaminen tavoiteajassa (5 arkipäivää) (vuoden 2019 taso: 93,9% vastattu tavoiteajassa)	5,00 %		93,90	92 %		Tavoite saavutetaan 50%sesti, jos koko vuoden keskiarvo on vähintään 94% Tavoite saavutetaan 75%sesti, jos koko vuoden keskiarvo on vähintään 96%	Tavoite saavutetaan 100%sesti, jos koko vuoden keskiarvo on vähintään 98%	0,00
Ei muutosta aiheutuneita palvelukatkoksia keskitetyssä asiakaspalvelussa, eikä käsittelykatkoksia sähköisissä palveluissa. Kaikki käyttökatkot raportoidaan ja niiden juurisyyt arvioidaan. Tavoite on seurata käyttökatkoja ja analysoida niiden syyt (toimintamallin kehittäminen).								
Kaupunkilaisten luottamus osallistumisen vaikutuksiin paranee. Niiden kaupunkilaisten osuus, jotka eivät usko osallistumisella olevan vaikutusta: osuus vastaajista laskee vuoden 2019 tulokseen verrattuna (vuotuinen viestintätutkimus)	5,00 %		26,00		Niiden kaupunkilaisten osuus, jotka eivät usko osallistumisella olevan vaikutusta säilyy ennallaan (26 %)	Tavoite toteutuu 50%sesti jos osuus vastanneista enintään 23 %	Tavoite toteutuu 100%sesti, jos osuus vastanneista enintään 19 %	0,00
Yritysassiakkaiden lupapalvelujen asiakaskokemus paranee. Lupaprosessien selkeyttä ja ennakoitavuutta parannetaan. Projekti etenee aikataulussa (Luvan kanssa-yhteisprojekti kansiaan kanssa).								
Asiakastytyväisyys paranee vuonna 2018 haastattelututkimuksella mitattuun tasoon verrattuna. Kuinka tyytyväinen olette seuraaviin Helsingin kaupungin tarjoamiin palveluihin? Tavoitetasot 2020 kysymyksittäin: 1. Kaavoitus- ja tonttiasiat: 3,05 (2018 taso 2,89) 2. Erilaiset lupa-asiat: 3,40 (2018 taso 3,25) 3. Sähköiset palvelut: tavoitetaso 3,70 (2018 taso 3,53)	5,00 %	2,89 3,25 3,53	3,05 3,4 3,7	Asiakastytyväisyys säilyy ennallaan.	Tulos paranee väh. 0,13 yksikköä vähintään 2 mittarilla	Tulokset paranevat väh. 0,21 yksikköä kaikilla kolmella mittarilla		0,00
								0,00
								0,00
								0,00
								0,00
<b>30% - VALMENTAVA JOHTAMINEN: PALVELUTASOINEN TAVOITE (KUNTA10)</b>	<b>30,00 %</b>							

<p>Henkilöstöä johdetaan valmentavalla otteella, tavoitteena vahvistaa yksilö- ja tiimitasolla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteistä ymmärrystä tavoitteista</li> <li>- Läsnäolemista ja dialogia</li> <li>- Yhdessä onnistumista</li> <li>- Hyvän ilmapiiri luomista</li> <li>- Sellaisten rakenteiden luomista, jotka tukevat itsenäistä työntekoa ja jakamista</li> </ul> <p>Jokaiselle esimiehelle on laadittu henkilökohtainen kehityssuunnitelma 360-johtamispalautteen perusteella.</p>	30,00 %	Ei tulosta	<p>"Valmentavan johtamisen indeksi (KUNTA10-kyselyssä):          KAUPUNKIYMPÄRISTÖN TOIMIALA 70,4          HALLINTO- JA TUKIPALVELUT 72,1          MAANKÄYTTÖ JA KAUPUNKIRAKENNE (MAKA) 74,6          MAKA / MAANKÄYTÖN YLEISSUUNNITTELU 70,2          MAKA / ASEMAKAAVOITUS 79,8          MAKA / MAAOMAISUUDEN KEHITTÄMINEN JA TONTIT 73,1          MAKA / LIIKENNE- JA KATUSUUNNITTELU 74,3          MAKA / KAUPUNKITILA- JA MAISEMASUUNNITTELU 75,3          PALVELU JA LUVAT (PALU) 64,2          PALU KAYM ASUKAS- JA YRITYSPALVELUT 56,9          PALU KAUPUNKIMITTAUS-PALVELUT 74,9          PALU PYSÄKÖINNINVALVONTA JA PYSÄKÖINTIPALVELU 58,0          PALU RAKENNUSVALVONTA-PALVELUT 65,5          PALU YMPÄRISTÖPALVELUT 75,8          RAKENNUKSET JA YLEISET ALUEET (RYA) 72,7          RYA RAKENNETUN OMAISUUDEN HALLINTA 68,5          RYA TILAPALVELUT 72,4          RYA YLLÄPITO 72,1          RYA RAKENNUTTAMINEN 72,5          RYA ASUNTOTUOTANTO 73,7</p>	<p>KAUPUNKIYMPÄRISTÖN TOIMIALA 71,0          HALLINTO- JA TUKIPALVELUT 74,8          MAANKÄYTTÖ JA KAUPUNKIRAKENNE (MAKA) 75,8          MAKA / MAANKÄYTÖN YLEISSUUNNITTELU 74,6          MAKA / ASEMAKAAVOITUS 81,3          MAKA / MAAOMAISUUDEN KEHITTÄMINEN JA TONTIT 76,6          MAKA / LIIKENNE- JA KATUSUUNNITTELU 76,7          MAKA / KAUPUNKITILA- JA MAISEMASUUNNITTELU 78,1          PALVELU JA LUVAT (PALU) 67,0          PALU KAYM ASUKAS- JA YRITYSPALVELUT 60,6          PALU KAUPUNKIMITTAUS-PALVELUT 78,3          PALU PYSÄKÖINNINVALVONTA JA PYSÄKÖINTIPALVELU 61,8          PALU RAKENNUSVALVONTA-PALVELUT 69,1          PALU YMPÄRISTÖPALVELUT 78,1          RAKENNUKSET JA YLEISET ALUEET (RYA) 75,4          RYA RAKENNETUN OMAISUUDEN HALLINTA 72,1          RYA TILAPALVELUT 75,9          RYA YLLÄPITO 74,5          RYA RAKENNUTTAMINEN 75,0          RYA ASUNTOTUOTANTO 76,1</p>	<p>Valmentavan johtamisen indeksi (KUNTA10-kyselyssä):          KAUPUNKIYMPÄRISTÖN TOIMIALA 72,0          HALLINTO- JA TUKIPALVELUT 76,4          MAANKÄYTTÖ JA KAUPUNKIRAKENNE (MAKA) 76,9          MAKA / MAANKÄYTÖN YLEISSUUNNITTELU 78,9          MAKA / ASEMAKAAVOITUS 82,9          MAKA / MAAOMAISUUDEN KEHITTÄMINEN JA TONTIT 80,0          MAKA / LIIKENNE- JA KATUSUUNNITTELU 79,1          MAKA / KAUPUNKITILA- JA MAISEMASUUNNITTELU 81,0          PALVELU JA LUVAT (PALU) 68,7          PALU KAYM ASUKAS- JA YRITYSPALVELUT 64,4          PALU KAUPUNKIMITTAUS-PALVELUT 81,7          PALU PYSÄKÖINNINVALVONTA JA PYSÄKÖINTIPALVELU 65,5          PALU RAKENNUSVALVONTA-PALVELUT 72,8          PALU YMPÄRISTÖPALVELUT 80,5          RAKENNUKSET JA YLEISET ALUEET (RYA) 77,0          RYA RAKENNETUN OMAISUUDEN HALLINTA 75,7          RYA TILAPALVELUT 79,4          RYA YLLÄPITO 77,0          RYA RAKENNUTTAMINEN 77,4          RYA ASUNTOTUOTANTO 78,5</p>	0,00
						0,00
						0,00
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>100,00 %</b>					
<b>KOMMENTOINTI</b>						

SL 16 Tulospalkkiolomake.xlsx dd.mm.yyyy

--

atuvutusasteikko		Suoritusasteikko			Tulos	Saavutus %	Painotettu Saavutus %	Seuranta
Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso	Minimitaso	Haastava tavoitetaso	Poikkeuksellinen taso				
50,00	100,00	64,00	67,00	70,00	67,00	50,00 %	15,00 %	
50,00	100,00	0,50	0,63	0,75		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	<10	10,00	21,00		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	<3,8	3,80	3,60		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	100 h/kk (n. 5 h/arkipv)	125 h/kk (n. 6,35h/arkipv)	145 h/kk (n. 7,25h/arkipv)		0,00 %	0,00 %	

50,00	100,00	asiakas- tyytyväisyys- s-kysely, seuranta ja tavoite selvillä	kyselyn käyttöön- otto ja 1 palvelupolku kuvattu 31.10. mennessä	tyytyväisyys- s-kyselyn tulos ka. Väh. 3,5		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	92 %	94% Tavoite saavutetaan 75%sesti, jos koko vuoden keskiarvo on vähintään 96%	98%		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	26,00	23,00	19,00		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00	Tulos säilyy ennallaan	Tulos paranee väh. 0,13 yksikköä 2/3 mittarista	Tulos paranee väh. 0,21 kaikilla 3 mittarilla		0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	

50,00	100,00	70,4	71,0	72,0		0,00 %	0,00 %	
		72,1	74,8	76,4				
		74,6	75,8	76,9				
		70,2	74,6	78,9				
		79,8	81,3	82,9				
		73,1	76,6	80,0				
		74,3	76,7	79,1				
		75,3	78,1	81,0				
		64,2	67,0	68,7				
		56,9	60,6	64,4				
		74,9	78,3	81,7				
		58,0	61,8	65,5				
		65,5	69,1	72,8				
		75,8	78,1	80,5				
		72,7	75,4	77,0				
		68,5	72,1	75,7				
		72,4	75,9	79,4				
72,1	74,5	77,0						
72,5	75,0	77,4						
73,7	76,1	78,5						
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
50,00	100,00					0,00 %	0,00 %	
							0,00 %	

--