

**Talouhallintopalveluliikelaitoksen kolmas talousarvion toteutumisennuste****Ennustekaudella esiin nousseiden toimintaympäristön keskeisimpien muutosten vaikutukset talousarvion toteutumiseen**

Talouhallintopalveluliikelaitoksen (Talpan) vuoden 2020 kolmas talousarvion toteutumisennuste on tehty viimeisimmän käytössä olevan kirjanpidon tuloslaskelman perusteella.

Koronakriisi on tuonut huomattavaa epävarmuutta ja muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet Talpan omaan ja asiakkaiden toimintaan ja siten myös talousarvion toteutumisennusteeseen. Talpan tuotteissa suurimmat koronan vaikutukset näkyvät ostolaskujen ja myyntilaskujen palvelujen määrissä. Vaikutukset näkyvät erityisesti Soten (n. - 490 000 e) ja Kaskon (n. -100 000 e) palvelutuotannossa, esimerkiksi Soten suun terveydenhuollon laskutus ja Kaskon varhaiskasvatuksen maksut. Talousvaikutuksia seurataan ja analysoidaan tiiviisti sekä liikelaitoksen omien kustannusten että asiakkaiden toimintamuutosten ja liikevaihtovaikutusten kautta. Nyt tehdyn arvion mukaan tulot tulevat toteutumaan noin -1 800 000 euroa ennalta arvioitua pienempänä.

Talpan investointeihin on varattu talousarviossa 580 000 euroa. Tämän arvioidaan toteutuvan noin 350 000 euronä. Verkkokauppa-alustan investointiratkaisut täsmentyvät myöhemmin kuluvan vuoden aikana.

**Johtamistoimenpiteet toiminnan ohjaamiseksi talousarvion toteutumiseen sitovassa tasossa**

Talpassa on aloitettu syksyllä 2020 henkilöstöressurssien kartoittaminen, jonka tavoitteena on optimoida henkilöstön käyttö ja parantaa tehokkuutta. Tämä työ jatkuu vuoden 2021 aikana. Kokonaistavoitteena on henkilöstöressurssien ja osaamisen optimaalinen käyttö ja valmistautuminen tulevaisuuden haasteisiin.

Talpan johtamistoimenpiteet pyritään kohdistamaan kriisin tuomien negatiivisten talousvaikutusten torjuntaan, prosessien kehittämiseen ja konkreettisiin säästötoimenpiteisiin:

- talousvaikutuksia liikevaihtoon analysoidaan tiiviisti yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- vastataan palvelutuotannolla nopeasti asiakkaiden toiminnassa tapahtuviin muutoksiin, jotta liikevaihto toteutuu talousarvion mukaisesti
- prosessien toteutunutta laatutasoa seurataan Laatu-Lasse -järjestelmän avulla ja prosessipoikkeamat analysoidaan säännöllisesti ja konkreettiset kehittämistoimenpiteet sovitaan yhdessä asiakkaiden kanssa
- johtamisessa kiinnitetään erityistä huomiota henkilöstöressurssien tarpeeseen ja oikeaan kohdentamiseen
- lisäksi käytetään erityistä harkintaa ulkopuolisten palvelujen hankinnassa

Talpa edistää uusien palvelujen tuottamista yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminnassa haetaan jatkuvasti parasta kaupunkiyhteistä työnjakoa ja yhtenäistä toimintatapaa sekä mahdollisuuksia uusien palvelujen tuottamiseen.

Loppuvuoden kustannusrakennetta on käyty tarkasti läpi. Läpikäynnin tuloksena on löydetty noin 380 000 euron kustannussäästöpotentiaali, jota käytetään loppuvuodesta 2020.

**Keskeisimmät ennustekaudella tapahtuneet edistysaskeleet ja poikkeamat kaupunkistrategian, kaupunkiyhteisten hankkeiden ja yhteissuunnittelun teemoissa**

Talpan strategiset tavoitteet on johdettu kaupungin strategiaohjelman kohdasta ”Uudistuvat palvelut”, jossa tavoitteina ovat muun muassa digitalisaatio, henkilöstön hyvinvointi ja johtaminen.

Talousarviossa sovitun mukaisesti Talpa raportoi kuukausittain asiakkailleen talous- ja palkkahallinnon eri suoritteiden toteutumisesta sekä jatkaa sähköisten palveluiden käyttöönottoa ja kehitystyötä automatisaation ja robotiikan avulla.

Talpassa jatketaan toimivampien kaupunkiyhteisten prosessien kehittämistä yhteistyössä toimialojen ja liikelaitosten kanssa. Yhteisissä työpajoissa ja asiakaskohtaisissa tapaamisissa tarkastellaan kehittämiskohteita ja sovitaan konkreettisen toimenpiteet prosessien sujuvoittamiseksi mm. Laatu-Lasse -järjestelmän avulla.

Koronakriisillä on ollut hidastavaa vaikutusta myös keskeisten tavoitteiden edistämiseen, kuten esim. palkkahallinnon asiakaspalvelun keskittämiseen ja asiakkaiden kanssa sovittujen yhteisten kehittämistavoitteiden toteuttamiseen. Osa aiemmin sovitusta kehittämistavoitteista on siirretty syksyyn. Koronakriisi on myös aiheuttanut lisätyötä kaupunkitasoisten linjausten toteuttamisessa, esim. maksuvapautukset, eräpäiväsiirrot, yksinyrittäjien tuki, HR-työpöydälle suunnitellut ja toteutetut lomakemuutokset sekä karanteeniin liittyvät Kelan korvaushakemukset.

HR- ja palkanlaskentajärjestelmän päivityssopimuksen purkamisella on huomattavaa vaikutusta Talpan asiantuntijatyön resurssointiin ja liikevaihtoon. Nettovaikutus tulokseen on noin -600 000 euroa. Uuden järjestelmän käyttöönoton viivästyminen hidastaa myös palkkaproessin kehittämistä ja sähköistämistä sekä ennalta arvioitujen henkilöstöresurssisäästöjen toteutumista.

**Sitovien toiminnan tavoitteiden ja muiden toiminnan tavoitteiden toteutuminen**

Talpalla on talousarviossa kaksi sitovaa tavoitetta: asiakastytyväisyys vähintään 3,95 ja tilikauden tulos on  $\geq 10\,000$  euroa.

Asiakastytyväisyystavoitteen ennustetaan toteutuvan talousarviossa esitetyn mukaisesti. Asiakastytyväisyyteen tulee mahdollisesti vaikuttamaan osaltaan koronakriisi ja asiakkaiden kanssa yhteisesti sovittujen kehittämistavoitteiden toteuttamisen viivästyminen.

Tilikauden tuloksen arvioidaan tässä vaiheessa jäävän alijäämäiseksi noin -1 431 000 euroa. Asiakkaiden kanssa yhdessä arvioitu koronakriisin vaikutus liikevaihtoon on noin -950 000 euroa.

**Arvio tavoitteisiin, palvelutuotantoon, muuhun toimintaan ja toimintaympäristön muutoksiin liittyvistä merkittävistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä**

Toimintaympäristössä tapahtuneilla muutoksilla on huomattavaa vaikutusta Talpan tavoitteiden ja palvelutuotannon toteutumiseen verrattuna talousarviossa suunniteltuun tasoon.