

Tilapalvelut-liikelaitos

Sivistys ja hyvinvointi

Päämäärä: Espoo on sivistyksen kärkikaupunki Suomessa. Espoolaiset ovat aktiivisia ja omatoimisia huolehtien itsestään, läheisistään ja lähiympäristöstään. Kukaan ei jää tukea vaille, mikäli voimat eivät riitä. Itsenäinen Espoo järjestää, tuottaa ja kehittää palveluja asukaslähtöisesti yhteistyössä kumppaneiden kanssa ja huolehtii lähiympäristöstä yhteistyössä kuntalaisten kanssa. Palveluvalikoima muodostaa ennaltaehkäisevien, terveys- ja hyvinvointieroja kaventavien, varhaisen puuttumisen, kuntalaisten omatoimisuutta tukevien ja asiakkaan valinnanvapautta lisäävien palvelujen kokonaisuuden.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espon palvelut järjestetään ja tuotetaan asukas- ja asiakaslähtöisesti sekä kustannusvaikuttavasti.	Palvelutuotanto kehittyy asukas- ja asiakaslähtöisesti ja kustannusvaikuttavasti monituottajamallia hyödyntäen.	<p>Kaupunki- ja kuntapalvelut, laaja asuinkuntaindeksi.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset</p> <p>Palvelutuotannon e/m2 hinnat / siivous ja kiinteistönhoito</p> <p>Oman ja ostopalvelun määrä %/ siivous ja kiinteistönhoito</p> <p>Monituottajamallin hyödyntäminen</p> <p>City as a service-palvelut</p>	<p>Asiakastytyväisyyskyselyn tulos 3,29 (2019) ja 3,71 (2020).</p> <p>Palvelutuotannon toiminnan lähtöarvot (2020 PATU): siivouksen yksikkökustannus 18,9 e/m2/v ja kiinteistönhoidon 8,6 e/m2/v.</p> <p>Ostopalvelujen osuus Palvelutuotanto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siivouspalvelut 60 % • Kiinteistönhoito 25 % • Turvallisuuspalvelut, vahtimestaripalvelut 27 % • Kunnossapito 80 % <p>Rakennuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valvonta ja rakennuttamispalvelut 5-10% • Rakentaminen 100 % 	Toimitusjohtaja, palvelutuotantopäällikkö, palvelualueen päälliköt.

			Suunnittelupalvelut <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelun ohjaus 1 % • Suunnittelu 99 % 	
--	--	--	---	--

Elinvoima, kilpailukyky ja työllisyys

Päämäärä: Espoo on kansainvälisesti kiinnostava ja vetovoimainen osaamisen sekä tieteen, taiteen ja talouden innovaatioympäristö. Osaavat ihmiset, yrittäjät ja kaikenkokoiset yritykset juurtuvat Espooseen. Yrittäjyyteen ja innovatiivisuuteen kannustava yhteiskuntavastuullinen Espoo rakentaa hyvinvointia ja vaurautta metropolialueelle ja koko Suomeen.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espoossa hyödynnetään monipuolisesti yksityisen yritystoiminnan ja kolmannen sektorin osaamista.	Hankinnat parantavat kaupungin kustannusvaikuttavuutta.	Keskeisten palvelujen tuottavuusmittarit; käyttötalouden toteutuneet yksikköhinnat euroa/m2.	Tilapalvelujen käyttökustannukset koko rakennuskannasta 156 e/m2/v (2020)	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö
Espoo on kansainvälisesti kiinnostava yrityksille ja sijoittajille.	Edistetään yritysten ja työpaikkojen sijoittumista Länsimetron ja kaupunkiradan kasvu- ja kehityskäytäviin.	Investointiohjelman ja kaavoitustavoitteiden toteutuminen.	Hyväksytty investointiohjelma vuodelle 2021	Toimitusjohtaja, suunnittelupäällikkö, rakennuttamisapäällikkö
Espoo on ihmisille ja yrityksille suurista kaupungeista helpoin paikka investoida.	Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia seurataan reaaliaikaisesti, palautteet käydään läpi yksiköissä systemaattisesti ja asetetaan mittarit asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.	Hallinto- ja lupaprosessien käytettävyyden ja sujuvuus, asiakaspalautteet. Käsittelyajat; palvelupyyntöjen vasteajat (huoltokirja) Asiakastyytyväisyys	Asiakastyytyväisyys 3,29 (2019) ja 3,71 (2020) Huoltokirjan palvelupyyntöjen lukumäärä 22 020 kpl (12/2020) ja näiden reaktiovasteaika on 2,80 pv.	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö
Espoon kaikki toiminta tehdään kuntalaisia varten ja heidän kanssaan yhteistyössä.	Maankäytön suunnittelun ja rakentamisen palvelut ovat laadukkaita ja asiakaslähtöisiä.	Toimintakulttuurin muutos ja asiakasyhteistyö, jossa edistetään kuulemista ja osallistamista.	Tiedottaminen viestintäsuunnitelman mukaisesti	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö, asiakaspäälliköt,

		Olemassa olevan palvelutarjonnan markkinointi ja viestinnän lisääminen.	Tiedotteiden määrä 50 kpl (12/2020)	Viestintäasiantuntija
		Tiedotteiden lukumäärä, asiakastapaamisten lukumäärä.	Asiakastapaamiset 41 kpl (12/2020)	

Ympäristö, rakentaminen ja liikenne

Päämäärä: Osana verkostomaista metropolialuetta Espoo kehittyä taloudellisesti, ekologisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävästi. Palvelukeskittymien saavutettavuus joukkoliikenneyhteyksin paranee ja kaupunkikeskukset kehittyvät omiin vahvuuksiinsa tukeutuen viihtyisiksi, turvallisiksi ja esteettömiksi asumisen, asioinnin, työssäkäynnin ja vapaa-ajan kohtaamispaikoiksi. Segregaation torjumiseksi ja espoolaisten erilaisiin asumistarpeisiin vastaamiseksi kaupunki tarjoaa edellytykset monimuotoiselle asuntotuotannolle ja tonttitarjonnalle.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Toimenpiteet / vastuuhenkilö
Koulut kuntoon: Kouluilla ja päiväkodeilla on terveet ja toimivat tilat, ja sisäilmakohteiden ja hätäväistöjen lukumäärä on nolla.	Kouluilla ja päiväkodeilla on terveet ja toimivat tilat, ja sisäilmakohteiden hätäväistöjen lukumäärä on nolla.	Päiväkoti- ja kouluhankkeet etenevät investointiohjelman ja koulut kuntoon ohjelman mukaisesti laadukkaasti ja kustannusvaikuttavasti. Sisäilmakohteiden määrä. Hätäväistöjen määrä.	Päätetty investointiohjelma 2021. Investointimenot ovat 131,4 milj. euroa. Sisäilmakohteita 25 kpl (11/2020). Hätäväistöjä 0 (31.12.2020)	Toimitusjohtaja, suunnittelupäällikkö, rakennuttamispäällikkö, palvelutuotantopäällikkö, korjauspäällikkö, sisäilmapäällikkö
Tilakustannukset laskevat ja tilojen käyttö- ja täyttöasteet paranevat.	Toimitilat tukevat palvelujen toteuttamista kustannustehokkaasti.	Kustannustehokkuus Tilatehokkuus Tila- ja kustannustehokkuuden kehittäminen	Tilojen ominaistehokkuuden mittarit/tilatehokkuus Koulut < 1,450 brm2/hym2 Päiväkodit <1,350 brm2/hym2 (kaikki päiväkodin tilat hym2 mukana) Koulut <7,5 hym2/oppilas Päiväkodit <8,0	Toimitusjohtaja, suunnittelupäällikkö, rakennuttamispäällikkö, toimitilapäällikkö

			<p>hym2/varhaiskasvatuspaikka. Kaikki hym2 lasketaan mukaan.</p> <p>Kustannusmittarit</p> <p>Koulut 3 150 e/brm2 Päiväkodit 3 650 e/brm2</p>	
Espoossa rakennetaan ekologisesti kestävästi.	Edistetään ekologisesti kestävää rakentamista.	<p>Energiasäästävien koneiden ja laitteiden käyttö.</p> <p>Energiatehokkuuden edistäminen.</p> <p>Edistetään puurakentamisen edistämishjelmaa.</p> <p>Kiertotalouden hyödyntäminen purkukohteissa.</p> <p>Ilmastomyönteisen ja ekologisesti kestävä rakentamisen edistäminen muun muassa monitavoiteoptimoinnilla.</p>	<p>My Dieselin käyttömäärä (%) ajoneuvoissa ja työkoneissa 6 820 litraa 15,60% (2020).</p> <p>Puurakenteisten valmistuneiden rakennusten määrä 4 500 brm2 (2020)</p>	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö, kiinteistöhallintapäällikkö, sisäilma-asiantuntijat
Tehdään Espoosta hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä.	<ul style="list-style-type: none"> • KETS - Kuntien energiatehokkuussopimuksen 7.5% säästötavoitteen toteutuminen. • Uusiutuvilla energianlähteillä tuotettuun kaukolämpöön siirtyminen. • Hiilineutraalin sähkön hankinta kaikkiin kiinteistöihin sähkön alkuperätakuusopimuksella • Uudiskohteiden elinkaaren aikaiset CO2 päästöt leikataan 80 % 	<ul style="list-style-type: none"> • KETS-toimenpiteiden säästökertymä 2017 – MWh/vuosi (€/vuosi). • Päästövähennä uusiutuvalla kaukolämmöllä, hiilineutraalilla sähköllä, puurakentamisella ja kiertotalouden hyödyntämisellä. • Tavoitteen täyttävät valmistuneet hankkeet • Tavoitteen täyttävät hankinnat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisenergiankulutus vuonna 2015 oli 261 481 MWh. • Sopimustavoite vuoden 2025 lopussa: 7.5% energiansäästö eli 19 611 MWh. • Toteutunut säästökertymä yhteensä 9/2020: 11 763 MWh. • Säästökertymä -% 9/2020: 60 %. • Tilapalvelujen energiakulutuksen päästöt (2017) 	Sisäilma-asiantuntijat, toimitilapäällikkö, kiinteistöhallintapäällikkö

	<ul style="list-style-type: none"> vuoden 1990 tasosta Ympäristö- ja vastuullisuusasioiden huomiointi hankinnoissa 		<ul style="list-style-type: none"> Uudiskohteiden elinkaaren aikaiset CO2 päästöt (2020) Hankinnat kpl, eurot 	
Espoo on Suomen turvallisin kaupunki.	Edistetään turvallisuutta.	<p>Turvallisuusajattelun edistäminen työturvallisuudessa ja yleisten alueiden turvallisuudessa.</p> <p>Tapahtuneiden onnettomuuksien määrä ja kustannukset.</p>	<p>Riskiarvioinnit 17 kpl (2020).</p> <p>Työtapaturmien ja työmatkatapaturmien määrä 39 kpl (31.12.2020)</p> <p>Tapaturmakorvausten määrä 9 721 euroa (11/2020),</p>	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö, palvelupäällikkö (turvallisuus), esimiehet

Talous, henkilöstö ja johtaminen

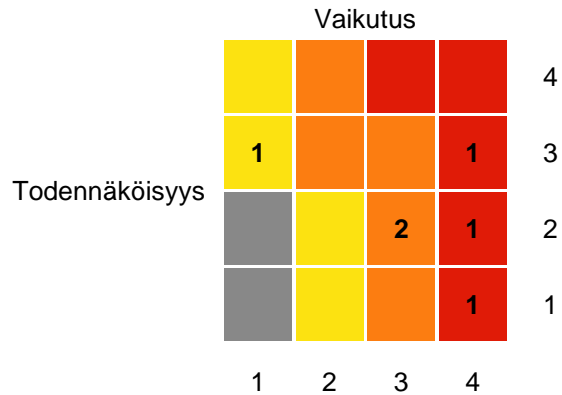
Päämäärä: Toimimme edelläkävijänä kunnallisten palvelujen, niiden tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa. Osaavana ja uudistuskykyisenä henkilöstönä järjestämme, tuotamme ja kehitämme palveluja sekä niiden laatua, kustannusvaikuttavuutta ja tuottavuutta. Johtaminen, esimiestyö ja työtyytyväisyys kehittyvät ja ovat hyvällä tasolla. Tasapainotamme kaupunkikonsernin talouden ja käänämme velkamäärän laskuun. Nostamme investointien omarahoitusosuuden sataan prosenttiin. Kaupungin organisaatio kehittyy ja vastaa toimintaympäristön muutokseen.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espoon talous on tasapainossa ja Espoon verotaso pysyy maltillisena. Konsernin lainakanta kääntyy laskuun valtuustokauden lopulla.	Palvelutuotannon tuottavuus paranee vähintään 1,0 % peruspalvelujen hintaindeksin muutos huomioiden.	Merkittävimpien palvelutuotteiden suoritteiden yksikkökustannusten muutos-%	Lähtöarvot ja seuranta ensimmäisellä kortilla.	Toimitusjohtaja, palvelutuotantopäällikkö
	Henkilötyön tuottavuus paranee 1,0 %.	Oman ja vuokratyövoiman henkilötyövuosien määrä yhteensä suhteessa asukasmäärään tai alemmalla tasolla suoritelmäärään.	Oman henkilötyön henkilötyövuosimäärä / asukasmäärä (12/2020) Vuokratyövoiman osuus % henkilöstökuluista (12/2020)	Palvelualueiden päälliköt

			Vuokratyövoiman osto 1,2 milj. euroa. Siivouksen ostopalvelut 8,3 milj. euroa. Siivouksen sijaistus ja erikoissiivouspalvelut 1,3 milj. euroa.	
	<i>Toimintakatteen alijäämän eli nettomenojen kasvu</i> <i>peruspalvelujen hintaindeksi huomioiden pienenee.</i>	Toimintakatteen alijäämän muutos-%.	Toimintakate 85,7 milj. euroa (2020 ennusteesta)	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt
Espoon johtaminen ja arki sujuu. Työhyvinvointi paranee ja sairaspoissaolot vähenevät.	Työhyvinvointimittausten arvot kasvavat	Kunta 10 tulokset ja työfiilismittarien tulokset	Lähtöarvo 2018 Kunta 10 ja 2020 Kunta 10 tulokset Työfiilismittarit 4 krt/vuosi	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, yksiköiden päälliköt, esimiehet
	Terveysperusteisia poissaoloja on enintään 13 päivää / henkilötyövuosi. (pois tämä kohta) Terveysperusteiset poissaolot vähenevät 10 % vuoden 2018 lopun tasosta.	Terveysperusteisista poissaoloista aiheutuva kuorma päivää per henkilötyövuosi. (Terveysperusteisiin poissaoloihin kuuluvat palkalliset ja palkattomat sairaspoissaolot, kuntoutustuki, työ- ja työmatkatapaturmiin liittyvät poissaolot.)	Terveysperusteisista poissaoloista aiheutuva kuorma päivää per henkilötyövuosi (2020).	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, yksiköiden päälliköt, esimiehet
Espoon palvelut muotoillaan asiakasta varten. Tavoitteena, että ”kaikki virheet korjataan”.	Espoon palvelut muotoillaan asiakasta varten.	Lean-menetelmän hyödyntäminen Jatketaan asiakastytyväisyystutkimuksia ja suoran asiakaspalautteen keräämistä ja käsittelyä.	Tietojärjestelmähankintojen toteuttaminen kehittämissuunnitelman mukaan % IMS-prosessityön edistäminen % Asiakastytyväisyys 3,29 (2019)	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, yksiköiden päälliköt, esimiehet
Ihmiset ja yritykset saavat Espoosta hyvää palvelua kotimaisten kielten lisäksi myös englanniksi.	Lisätään englanninkielisen viestinnän määrää.	Uudistetaan internet-sivustoa ja asiointimateriaalia.	Tilapalvelujen uusittujen sivujen laadinta espoo.fi muutoksessa Hankkeiden uusitut infosivut, kpl	Toimitusjohtaja, viestinnän asiantuntija



Riskit

Kortin täyttöohje:



Täytä tämä riskikortti tuloskortin tapaan alle. Viereinen matriisi havainnollistaa tunnistettujen riskien tärkeysjärjestyksen. Hyödynnä jo tehtyjä riskiselvityksiä, tai tee riskiarvio suoraan tähän. Kaupungin ohjeen mukaan riskejä tunnistetaan ja arvioidaan ryhmätyönä, yhdessä miettimällä. Tärkeää on, että ryhmän jäsenet tuntevat tarkasteltavana olevan organisaation ja vastuualueensa tavoitteet ja toiminnan. Tyypillisesti riskejä analysoi johtoryhmä, eri alueiden asiantuntijoilla vahvistettuna tarpeen mukaan.

- Käy läpi tuloskorttitavoitteet ja pudota ensimmäisen sarakkeen valikosta se tuloskortin osa-alue, jonka riskejä tarkastelette.
- Kirjaa tavoitteita uhkaavat riskit muodostamalla lyhyet, mahdollisimman hyvin asiaa kuvaavat täydelliset lauseet tai ilmaukset, joista riskiasian ydin käy selkeästi ilmi.
- Arvioi riskin merkittävyys, eli sen toteutumisen todennäköisyys ja vaikutus
- Kirjaa, miten riskiä hallitaan
- Arvioi riskin hallinnan tilannetta ja erityisesti toimenpiteiden tarvetta ja kiireellisyyttä liikennevalovärein Tila-sarakkeeseen

Osa-alue	Tavoitteiden toteutumista uhkaavat riskit	Arvio riskin merkittävydestä	Tavoitteiden toteutumista uhkaavien riskien hallintaa edistävät toimenpiteet ja vastuuhenkilö	Tila
	Toimitilojen sisäilmaolosuhteiden vaihtelut aiheuttavat hätäväistöjä tai tilojen osittaista käytöstä poistamista.	Todennäköisyys: 3 Vaikutus: 4 	Sisäilmapalvelupyyntöjen nopea käsittely ja korjaustoimenpiteiden edistäminen. Investointiohjelman ja kunnossapito-ohjelman toteuttaminen määrärahojen puitteissa. Kohteiden kuntoarvioiden laadinta, olosuhteiden sisäilmaseurannat ja niiden perusteella ennakoiva ongelmiin tarttuminen. Kiinteistövalvomotiedon hyödyntäminen ennakoivassa kiinteistönhoidossa.	Seurataan, ei toimenpiteitä 

	<p>Toimitilojen tilakustannusten hallinta pettää</p> <ul style="list-style-type: none"> • kustannuksia nostaa rakentamisen suhdannetilanteen muutos • äkillisten tilajärjestelyjen lisääntyminen (esim. sisäilmaongelmat) • väestömäärän kasvusta aiheutuva palvelutilojen lisätarve • ylläpidettävien kiinteistöjen ja rakennetun ympäristön ikääntyminen, joka kasvattaa korjausvelkaa 	<p>Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 3</p> 	<p>Talousseuranta ja raportointi on jatkuvaa. Kustannuskehitystä hallitaan eri toimenpitein ja lisätään tuottavuutta taloudellisesti kestävä Espoo tavoitteiden mukaan.</p> <p>Varmistetaan investointiohjelman toteutuminen hyvällä ennakoivalla suunnittelulla ja esiselvityksillä. Suunnitteluohjauksen ja valvonnan merkitystä hankekustannuksiin korostetaan ja asetettuja mittareita noudatetaan. Kunnossapidon korjauksia priorisoidaan ja kiinteistöhoidon osaamista parannetaan.</p> <p>Rakennetun ympäristön oikea-aikainen korjaaminen vähentää kustannuksia. Hankkeiden ja korjaustöiden hankintaosaaminen vähentää riskejä</p>	<p>Seurataan, ei toimenpiteitä</p> 
	<p>Rakentamisessa ja ylläpidossa luonnon olosuhteet aiheuttavat riskin toiminnalle, joka nostaa kustannuksia</p>	<p>Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 4</p> 	<p>Osa riskeistä force major – riskejä. Toiminnan johtamistoimenpiteillä ja huomioimalla riskit ennakkoon varaudutaan vähentämään kustannusnousuja. Riskiarviointien laadinta ja hankkeiden turvallisuuskoordinointi.</p>	<p>Seurataan, ei toimenpiteitä</p> 
	<p>Rakennusten rakenteiden pettäminen aiheuttaa henkilövahinkoja kohteissa</p>	<p>Todennäköisyys: 1 Vaikutus: 4</p> 	<p>Kohteiden seuranta kiinteistöhoidon käynneillä ja ongelmien aikainen havainnointi ja raportointi. Kuntoarvioiden laadinta. Kunnossapito-ohjelman toteuttaminen ja palvelupyyntöjen seuranta.</p>	<p>Seurataan, ei toimenpiteitä</p> 
	<p>KETS -toimintasuunnitelman toteutumattomuus ei mahdollista hiilineutraaliustavoitetta.</p>	<p>Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 3</p> 	<p>Tilapalvelut noudattaa KETS- ja ilmasto-ohjelman toimintasuunnitelmaa, jossa on neljä pääkohtaa. KETS-tavoitteiden toteutumista seurataan ja siitä raportoidaan. Hankinnoissa huomioidaan kestävä kehitys ja hiilineutraaliusvaatimus.</p>	<p>Seurataan, ei toimenpiteitä</p> 
	<p>Koronan aiheuttamana ulkoisten asiakkaiden vuokranmaksuvaikkeudet lisääntyvät.</p>	<p>Todennäköisyys: 3 Vaikutus: 1</p> 	<p>Tilapalvelut seuraa aktiivisesti koronatilannetta ja ennakoi vuokranmaksukyvyyn muutoksia. Helpotuksia vuokrienmaksuun myönnetään kaupungin ohjeiden mukaan.</p>	<p>Seurataan, ei toimenpiteitä</p> 