

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 hyvinvointierojen kaventavien, varhaisen puuttumisen, kuntalaisten omatoimisuutta tukevien ja asiakkaan valinnanvapautta lisäävien palvelujen kokonaisuuden.

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuuehenkilö
Espon palvelut järjestetään ja tuotetaan asukas- ja asiakaslähtöisesti sekä kustannusvaikuttavasti.	Palvelutuotanto kehittyy asukas- ja asiakaslähtöisesti ja kustannusvaikuttavasti monituottajamallia hyödyntäen.	Kaupunki- ja kuntapalvelut, laaja ja asuinkuntaindeksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset Palvelutuotannon e/m2 hinnat / siivous ja kiinteistönhoito Oman ja ostopalvelun määrä % / siivous ja kiinteistönhoito Monituottajamallin hyödyntäminen City as a service-palvelut	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos 3,29 (2019) ja 3,71 (2020). Siivouksen yksikkökustannus 18,9 e/m2/v ja kiinteistönhoidon 8,6 e/m2/v. <ul style="list-style-type: none"> • Siivouspalvelut 60 % • Kiinteistönhoito 25 % • Turvallisuus-palvelut, vahtimestaripalvelut 27 % • Kunnossapito 80 % Rakennuttaminen <ul style="list-style-type: none"> • Valvonta ja rakennuttamispalvelut 5-10% • Rakentaminen 100 % Suunnittelupalvelut <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelun ohjaus 1 % • Suunnittelu 99 % 	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos 3,29 (2019) ja 3,71 (2020). Palvelutuotannon toiminnan lähtöarvot (Q1 PATU 2021): siivouksen yksikkökustannus 20,4 e/m2/v ja kiinteistönhoidon 7,2 e/m2/v. <ul style="list-style-type: none"> • Siivouspalvelut 63 % • Kiinteistönhoito 25 % • Turvallisuuspalvelut, vahtimestaripalvelut 27 % • Kunnossapito 80 % Rakennuttaminen <ul style="list-style-type: none"> • Valvonta ja rakennuttamispalvelut 5-10% • Rakentaminen 100 % Suunnittelupalvelut <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelun ohjaus 1 % • Suunnittelu 99 % 	Toimitusjohtaja, palvelutuotantopäällikkö, palvelualueen päälliköt.

Tilapalvelut-liikelaitos

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 käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espoossa hyödynnetään monipuolisesti yksityisen yritystoiminnan ja kolmannen sektorin osaamista.	Hankinnat parantavat kaupungin kustannusvaikuttavuutta.	Keskeisten palvelujen tuottavuusmittarit; käyttötalouden toteutuneet yksikköhinnat euroa/m ² .	Tilapalvelujen käyttökustannukset koko rakennuskannasta 156 e/m ² /v (2020)		Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö
Espoo on kansainvälisesti kiinnostava yrityksille ja sijoittajille.	Edistetään yritysten ja työpaiikkojen sijoittumista Länsimetroon ja kaupunkiradan kasvu- ja kehityskäytäviin.	Investointiohjelman ja kaavoitustavoitteiden toteutuminen.	Hyväksytty investointiohjelma vuodelle 2021	Hyväksytty investointiohjelma vuodelle 2021, 30.4. Investointiohjelman toteutumisaste 21,4 %.	Toimitusjohtaja, suunnittelu- ja rakennuttamispäällikkö
Espoo on ihmisille ja yrityksille suurista kaupungeista helppo paikka investoida.	Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia seurataan reaaliaikaisesti, palautteet käydään läpi yksiköissä systemaattisesti ja asetetaan mittarit asiakastytyväisyyden parantamiseksi.	Hallinto- ja lupaprosessien käytettävyyden ja sujuvuuden, asiakaspalautteet. Käsittelyajat; palvelupyynnöiden vasteajat (huoltokirja) Asiakastytyväisyys	Asiakastytyväisyys 3,29 (2019) ja 3,71 (2020) Huoltokirjan palvelupyynnöiden lukumäärä 22 020 kpl (12/2020) ja näiden reaktiovasteaika on 2,80 pv.	Huoltokirjan palvelupyynnöt: tilanne 30.4.2021 on 8 170 kpl ja palvelupyynnöiden reaktiovasteaika 1,71 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. Olemassa olevan palvelutarjonnan markkinointi ja viestinnän lisääminen. Tiedotteiden lukumäärä, asiakastapaamisten lukumäärä.	Tiedottaminen viestintäsuunnitelman mukaisesti Tiedotteiden määrä 50 kpl (12/2020) Asiakastapaamiset 41 kpl (12/2020)	Tiedottaminen viestintäsuunnitelman mukaisesti. Viestintäsuunnitelma on päivitetty 2021 alkuun. Tiedotteiden määrä 36 kpl (4/2021) ja asiakastapaamiset 54 kpl (4/2021).	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö, asiakaspäälliköt, viestintäasiantuntija

Tilapalvelut-liikelaitos

Ympäristö, rakentaminen ja liikenne

Päämäärä: Osana verkostomaista metropolialuetta Espoo kehittyy taloudellisesti, ekologisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävästi. Palvelukeskittymien saavutettavuus ja ukkoliikenneyhteyksien paranevat 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 käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Koulut kuntoon: Kouluilla ja päiväkodeilla on terveet ja toimivat tilat, ja sisäilma- ja häätäväistöjen lukumäärä on nolla.	Kouluilla ja päiväkodeilla on terveet ja toimivat tilat, ja sisäilma- ja häätäväistöjen lukumäärä on nolla.		Päätetty investointiohjelma 2021. Investointimenot ovat 131,4 milj. euroa. Sisäilma- ja häätäväistöjä 25 kpl (11/2020). Häätäväistöjä 0 (31.12.2020)	Päätetty investointiohjelma 2021. Investointimenot ovat 28,1 milj. euroa. Sisäilma- ja häätäväistöjä 26 kpl (3/2021). Häätäväistöjä 0 (4/2021)	Toimitusjohtaja, suunnittelupäällikkö, rakennuttamis- ja sisäilmapäällikkö, 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 Kustannusmittarit		Toimitusjohtaja, suunnittelupäällikkö, rakennuttamis- ja sisäilmapäällikkö
Espoossa rakennetaan ekologisesti kestävästi.	Edistetään ekologisesti kestäviä rakentamisia.	Energiasäästävien koneiden ja laitteiden käyttö. Energiatehokkuuden edistäminen. Edistetään puurakentamisen edistämishjelmaa. Kiertotalouden hyödyntäminen purkukohteissa. Ilmastomyönteisen ja ekologisesti kestävä rakentamisen edistäminen muun muassa monitavoitteisella optimoinnilla.	MyDieselin käyttömäärä (%) ajoneuvoissa ja työkoneissa 6 820 litraa 15,60% (2020).	Suviniityn päiväkotitoimitus 2017 brm ² Matinraitin päiväkotitoimitus 1990 brm ² Keran siirtokelpoinen 1508 brm ² Lasinpuhaltajan siirtokelpoinen pvk noin 1500 brm ² Jupperin siirtokelpoinen koulu 2 = 1748 brm ²	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehitys- ja sisäilma-asiatuntijat

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuue nkilö
				Yhteensä 8763 brm2 – noin 88 00 brm2 Vuonna 2021 valmistunut Mat nraitin asukaspuistorakennus 3 84 brm2.	
Tehdään Espoosta hiilineutra ali vuoteen 2030 mennessä.	<ul style="list-style-type: none"> • KETS - Kuntien energiatego kkuussopimuksen 7.5% sääs tötavoitteen toteutuminen. • Uusiutuvilla energianlähteill ä tuotettuun kaukolämpöön siirtyminen. • Hiilineutraalin sähkön hank inta kaikkiin kiinteistöihin s ähkön alkuperätakuusopimu ksella • Uudiskohteiden elinkaaren a ikaiset CO2 päästöt leikataa n 80 % vuoden 1990 tasosta • Ympäristö- ja vastuullisuus asioiden huomiointi hankin noissa 	<ul style="list-style-type: none"> • KETS-toimenpiteiden säästö kertymä 2017 – MWh/vuosi (€/vuosi). • Päästövähennemä uusiutuvall a kaukolämmöllä, hiilineutra alilla sähköllä, puurakentam isella ja kiertotalouden hyöd yntämisellä. • Tavoitteen täyttävät valmist uneet hankkeet • Tavoitteen täyttävät hankin nat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisenergiankulutus vu onna 2015 oli 261 481 MW h. • Sopimustavoite vuoden 202 5 lopussa: 7.5% energiansää stö eli 19 611 MWh. • Toteutunut säästökertymä y hteensä 9/2020: 9 763 MW h. • Säästökertymä -% 9/2020: 4 9,8 %. • 22 • Hankinnat kpl, eurot <p>Energiakulutuslukemat 12/2 020</p> <p>Kaukolämpö 155 409 MWh</p> <p>Sähkö 80 627 MWh</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisenergiankulutus vu onna 2015 oli 261 481 MW h. • Kokonaisenergiankulutus vu onna 2020 oli 236 036 MWh • Sopimustavoite vuoden 202 5 lopussa: 7.5% energiansää stö eli 19 611 MWh. • Toteutunut säästökertymä y hteensä 12/2020: 9 894 MW h. • Säästökertymä -% 12/2020: 50 % • 2 • Hankinnat euroa. Tilapalvel uiden kaikki hankinnat ? <p>Energiakulutuslukemat 1-3/2 021</p> <p>Kaukolämpö 59 544 MWh, -10 ,1 % vähemmän kuin edellisen ä vuonna</p> <p>Sähkö 21 870 MWh, -3,5 % v ähemmän kuin edellisenä vuon na</p>	Sisäilma-asiantuntijat, toi mitilapäällikkö, kiinteistö hallintapäällikkö

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytettävissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espoo on Suomen turvallisin kaupunki.	Edistetään turvallisuutta.	Turvallisuusajattelun edistämisen työturvallisuudessa ja yleisten alueiden turvallisuudessa. Tapahtuneiden onnettomuuksien määrä ja kustannukset.	Riskiarvioinnit 17 kpl (2020).	Riskiarvioinnit (HESSU) 17 kpl ja turvallisuushavainnot 11 kpl (4/2021).	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, kehityspäällikkö, palvelupäällikkö (turvallisuus), esimiehet

Tilapalvelut-liikelaitos

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 käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
Espon talous on tasapainossa ja Espon 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.	Lähtöarvot ja seuranta ensimmäisellä kortilla.	Toimitusjohtaja, palvelutuotantopäällikkö
	Henkilötyön tuottavuus paranee 1,0 %.	Oman ja vuokratyövoiman henkilötyövuosien määrä yhteensä suhteessa asukasmäärään tai alimmalla tasolla suoritettävää.	Oman henkilötyön henkilötyövuosimäärä / asukasmäärä (12/2020) Vuokratyövoiman osuus % henkilöstökuluista (12/2020) Siivouksen sijaistus ja erikoissiivouspalvelut 1,3 milj. euroa.	Oman henkilötyön henkilötyövuosimäärä 531 x 1530 / asukasmäärä 292 796 on 2,77 (4/2021). Vuokratyövoiman osuus % henkilöstökuluista (4/2021):	Palvelualueiden päälliköt
	<i>Toimintakatteiden alijäämän eli nettomenojen kasvu peruspalvelujen hintaindeksi huomioiden pienenee.</i>	Toimintakatteiden alijäämän muutos-%.	Toimintakate 85,7 milj. euroa (2020 ennusteesta)	Toimintakatteiden alijäämän muutos on 22,5 % (30.4.2021)	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt
Espon johtaminen ja arki sujuu. Työhyvinvointi paranee ja sairaspoissaolot vähenevät.	TTyöhyvinvointimittausten arvot kasvavat	Kunta 10 tulokset ja työfiliimitarien tulokset	Lähtöarvo 2018 Kunta 10 ja 2020 Kunta 10 tulokset Työfiliimitarit 4 krt/vuosi	Lähtöarvo 2018 Kunta 10 ja 2020 Kunta 10 tulokset. Sijoitus puolivälissä, tavoite parhaassa kolmanneksessa.	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, yksiköiden päälliköt, esimiehet
			Terveysperusteisista poissaoloista aiheutuva kuorma päivää per henkilötyövuosi (2020).	Poissolokuorma 4,48 päivää per henkilötyövuosi (4/2021).	Toimitusjohtaja, palvelualueiden päälliköt, yksiköiden päälliköt, esimiehet

Valtuustokauden tavoite	Tulostavoite / tavoite	Mittari / arviointikriteeri	Lähtöarvo (viimeisin käytetty vissä oleva tieto)	Seuranta 30.4.	Toimenpiteet / vastuhenkilö
	<p>Terveysperusteisia poissaoloja on enintään 13 päivää / henkilö työvuosi. (pois tämä kohta)</p> <p>Terveysperusteiset poissaolot vähenevät 10 % vuoden 2018 lopun tasosta.</p>	Terveysperusteisista poissaoloista aiheutuva kuorma päivää per henkilötyövuosi. (Terveysperusteisiin poissaoloihin kuuluvat palkalliset ja palkattomat sairauspoissaolot, kuntoutustuki, työ- ja työmatkatapaturmiin liittyvät poissaolot.)			
Espon palvelut muotoillaan asiakasta varten. Tavoitteenaan, että ”kaikki virheet korjataan”.	Espon palvelut muotoillaan asiakasta varten.	<p>Lean-menetelmän hyödyntäminen</p> <p>Jatketaan asiakastytyväisyystutkimuksia ja suoran asiakaspalutteen keräämistä ja käsittelyä.</p>	<p>Tietojärjestelmähankintojen toteuttaminen kehittämissuunnitelman mukaan %</p> <p>IMS-prosessityön edistäminen %</p> <p>Asiakastytyväisyys 3,29 (2019)</p>	<p>Tietojärjestelmähankintojen toteuttaminen kehittämissuunnitelman mukaan</p> <p>Kunnossapidon tietojärjestelmähankinnan viive 6 kk.</p> <p>IMS-prosessityö etenee, valmiussaste noin 60 %</p>	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.	<p>Tilapalvelujen uusittujen sivujen laadinta espoo.fi muutoksessa</p> <p>Hankkeiden uusitut infositut, kpl</p>	<p>Tilapalvelujen uusittujen sivujen laadinta espoo.fi muutoksessa</p> <p>Hankkeiden uusitut infositut valmistuvat espoo.fi-sivuston käyttöönoton mukaan.</p>	Toimitusjohtaja, viestinnän asiantuntija







Tilapalvelut-liikelaitos

Riskit

Kortin täyttöohje:

- 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 		Seurataan, ei toimenpiteitä 
	Toimitilojen tilakustannusten hallinta pettää <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 	Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 3 		Seurataan, ei toimenpiteitä 
	Rakentamisessa ja ylläpidossa luonnon olosuhteet aiheuttavat riskin toiminnalle, joka nostaa kustannuksia	Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 4		Seurataan, ei toimenpiteitä 

Osa-alue	Tavoitteiden toteutumista uhkaavat riskit	Arvio riskin merkittävyydestä	Tavoitteiden toteutumista uhkaavien riskien hallintaa edistävät toimenpiteet ja vastuhenkilö	Tila
				
	Rakennusten rakenteiden pettäminen aiheuttaa henkilövahinkoja kohteissa	Todennäköisyys: 1 Vaikutus: 4 	Kohteiden seuranta kiinteistöhoidon käynneillä ja ongelmien aikainen havainnointi ja raportointi. Kuntoarvioiden laadinta. Kunnossapito-ohjelman toteuttaminen ja palvelupyyntöjen seuranta.	Seurataan, ei toimenpiteitä 
	KETS -toimintasuunnitelman toteutumattomuus ei mahdollista hiilineutraaliustavoitetta.	Todennäköisyys: 2 Vaikutus: 3 		Seurataan, ei toimenpiteitä 
	Koronan aiheuttamana ulkoisten asiakkaiden vuoromaksuvaikeudet lisääntyvät.	Todennäköisyys: 3 Vaikutus: 1 		Seurataan, ei toimenpiteitä 