

Valtuustoaloite: Monetra

Kaupunginhallitus 14.04.2025 § 138

566/00.01.04/2024

Valmistelija

Talousjohtaja Päivi Määttä ja henkilöstöpäällikkö Seppo Sarlin

Valtuutettu Tita Haapajoen esittämä Raahen Keskustan valtuustoryhmän valtuustoaloite 24.6.2024:

Yhteistyö Monetran kanssa aloitettiin v. 2020. Silloin valtuustolle esitettiin, että säästöä syntyy kolmen vuoden aikana 25% sen hetkisistä kuluista. Kaupungin talousarviota rakennetaan jo vauhdilla, ja kulurakenne sekä toiminnot ovat tiukan tarkastelun kohteena säästöohjelman toteuttamiseksi. Myös ulkoistettuja toimintoja tulee tarkastella sekä kulujen että toimintojen sujuvuuden kannalta.

Mikä on tilanne toteutuneiden kustannusten kehityksestä eriteltyinä vuosille 2020, 2021, 2022 ja 2023? Vertausvuosi on viimeisin täysi vuosi omana työnä tehtynä, eli 2019 indeksikorjattuna.

Palvelun laatuksymykset ovat kovasti myös paineen alla. Puutteita koetaan olevan monella sektorilla, erityisesti ostoreskontrassa, palkoissa ja kirjanpidossa. Myös matka- ja kululaskusovellus työllistää osaltaan uutena toimena controlleria kaupungin organisaatiossa.

Viestiä erityisesti tekniseltä puolelta tulee voimakkaasti, että joudutaan tekemään paljon päällekkäistä työtä Monetran kanssa. Toisin sanoen Monetra tarjoaa palvelun, jonka toimittamisessa tuntuu asiaosaaminen olevan ohutta, ja näin kertyy päällekkäistä työtä. Asioiden selvittely vie paljon työaikaa ja kuormittaa turhaa kaupungin toimistohenkilöstöä ja esihenkilöitä.

Muutosta ulkoistamiseen perusteltiin aikanaan myös sillä, ettei tarvitse itse hankkia uusia ohjelmistoja. Käyttöön on tullutkin M2 matka- ja kululaskujärjestelmä sekä P2P ostoreskontra. Vanha palkanlaskentajärjestelmä Prima toimi ennen luotettavasti, mutta ei nykyään keskusteile poissaolojen webtallennuksen kanssa oikein ja varmasti. Tuntipalkkalaisilta puuttuu jatkuvasti TESin mukaisia lisiä. Tilinauhassa ei ole kaikkia rivejä, jotta voisi tarkastaa palkan oikeellisuuden. Epäselvien palkkojen selvittelyssä kuluu työnjohdonkin aikaa tuntikausia, ja työntekijät ovat vihaisia toistuvasti vajaista tileistä. Tästä on meille jo mainehaittaa työnantajana.

Ohjelmien käyttöoikeuksien ja salasanojen muutokset koetaan hyvin hitaina ja kankeina. Yleensäkin kasvottoman palvelupyynnön lähettämisen jälkeen jäädään epävarmuudessa odottamaan tapahtuuko mitään, ja jos, niin milloin? Palvelupyynnön ratkaisusta ei välttämättä tule edes kuittausta, vaan sekin on usein vaatinut uuden yhteydenoton.

Tässä nopea katsaus asiakaskokemukseen ulkoistetun palvelun toimivuudesta arjen työn keskellä. Asioista on kokoustettu Monetran kanssa, mutta viisasten kiveä paremmin toimivien järjestelmien osalta ei ole löydetty.

Esitämme, että valtuustolle esitetään vertailu toteutuneista kuluista eri vuosilta palvelun ulkoistamisen jälkeen verraten indeksikorjattuun perusvuoteen 2019. Eriteltynä toivotaan perussopimuksen kustannusta ja lisätyökustannuksia. Lisäksi tulee arvioida vaihtoehto tehdä taloushallinto omana työnä. Päällekkäisen työn tekemisen kustannusta on erittäin vaikeaa arvioida, mutta otetaan huomioon, että sellaista on nykyjärjestelmässä ihan liian paljon.

Talousjohtaja Päivi Määtän ja henkilöstöpäällikkö Seppo Sarlinin vastaus 9.4.2025:

Kiitämme aloitteesta ja annamme vastineemme siinä esille nostettuihin huomioihin:

Aloite:

Palvelun laatuksymykset ovat kovasti myös paineen alla. Puutteita koetaan olevan monella sektorilla, erityisesti ostoreskontrassa, palkoissa ja kirjanpidossa. Myös matka- ja kululaskusovellus työllistää osaltaan uutena toimenä controlleria kaupungin organisaatiossa.

Viestiä erityisesti tekniseltä puolelta tulee voimakkaasti, että joudutaan tekemään paljon päällekkäistä työtä Monetran kanssa. Toisin sanoen Monetra tarjoaa palvelun, jonka toimittamisessa tuntuu asiaosaaminen olevan ohutta, ja näin kertyy päällekkäistä työtä. Asioiden selvittely vie paljon työaikaa ja kuormittaa turhaa kaupungin toimistohenkilöstöä ja esihenkilöitä.

Vastine:

Aloitteessa esitetään, että ”Puutteita koetaan olevan monella sektorilla, erityisesti ostoreskontrassa, palkoissa ja kirjanpidossa. Myös matka- ja kululaskusovellus työllistää osaltaan uutena toimenä controlleria kaupungin organisaatiossa.” Aloitteessa ei yksilöidä puutteita, vaan asiaa esitetään yleisellä tasolla. Tämän vuoksi on ongelmallista antaa tarkkaa vastausta siihen, mistä aloitteen tekijän esille nostamat puutteet johtuvat ja miten niitä on pyritty ratkaisemaan.

Talouspalvelujen osalta on Monetran edustajien kanssa pidetty säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa on mukana myös kaupungin toimialojen edustajat. Palavereissa käsitellään laatupoikkeamat ja pohditaan niihin ratkaisuja. Tarvittaessa on pidetty vielä yksittäiseen asiaan liittyviä työpalavereita asian ratkaisemiseksi. Suurin osa esim. ostoreskontran ja kirjanpidon poikkeamista johtuu kaupungin omasta toiminnasta (mm. virheellisistä tiliöinnistä ja puutteellisista laskutustiedoista). Viimeisin yhteistyöpalaveri pidettiin 2.4.2025.

M2 -matkalaskujärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 2021. Kaupunki rekrytoi controllerin kesällä 2023. Matka- ja kululaskujen asiataarkastus on katsottu olevan yksi osa controllerin työtä ja se sisällytettiin hänen tehtäviinsä vuonna 2024. Alkuvaiheessa ja työhön perehtyessä työaika asiataarkastukseen meni keskimäärin 63 min/työpäivä. Helmikuussa 2025 tehdyllä seurantajaksolla tehtävään meni keskimäärin 18 min/työpäivä. Aiemmin matka- ja kululaskujen asiataarkastuspalvelu ostettiin Monetralta, koska kaupungilla ei ollut controlleria.

Palkanlaskennan osalta kaupungin henkilöstöpalvelut ja Monetran palkanlaskentapalvelut ovat ottaneet käyttöön kuukausittaisen palaverikäytänteeseen, jossa palvelupoikkeamat käydään läpi tapauskohtaisesti. Useissa tapauksissa palkanmaksun virheellisyydet ovat johtuneet kaupungin henkilöstön syöttämien tietojen puutteellisuudesta. Kaupungin henkilöstölle, jotka tallentavat palkkatapahtumia järjestelmään, on pidetty koulutuksia Monetran toimesta. Kautta linjan on tapahtunut kehitystä parempaan suuntaan.

Päällekkäisen työn osalta voidaan todeta, että kaikkien toimintojen (ostoreskontra, palkanlaskenta, kirjanpito, myyntireskontra ja maksuliikenne) osalta on Monetran kanssa yhteistyössä tehty ja hyväksytty vastuumatriisi, jossa on yksilöity kuhunkin prosessiin liittyvät työvaiheet ja määritelty niihin jokaiseen vastuutaho. Mikäli kumpikin osapuoli noudattaa yhdessä sovittua työnjakoa, ei käsityksemme mukaan päällekkäistä työtä synny.

Aloite:

Muutosta ulkoistamiseen perusteltiin aikanaan myös sillä, ettei tarvitse itse hankkia uusia ohjelmistoja. Käyttöön on tullutkin M2 matka- ja kululaskujärjestelmä sekä P2P ostoreskontra. Vanha palkanlaskentajärjestelmä Prima toimi ennen luotettavasti, mutta ei nykyään keskustele poissaolojen webtallennuksen kanssa oikein ja varmasti. Tuntipalkkalaisilta puuttuu jatkuvasti TESin mukaisia lisiä. Tilinauhassa ei ole kaikkia rivejä, jotta voisi tarkastaa palkan oikeellisuuden. Epäselvien palkkojen selvittelyssä kuluu työnjohdonkin

aikaa tuntikausia, ja työntekijät ovat vihaisia toistuvasti vajaista tileistä. Tästä on meille jo mainehaittaa työnantajana.

Vastine:

Järjestelmistä P2P -ostolaskujen kierrätysjärjestelmä ja M2 matka- ja kululaskujärjestelmä otettiin käyttöön ensimmäisen kolmen vuoden aikana Monetran sopimuksen mukaisesti, eikä näistä aiheutunut kaupungille lisäkustannuksia.

Prima -palkanlaskentajärjestelmä ja Webtallennus ovat olleet käytössä jo ennen toimintojen ulkoistamista. Aloitteessa mainittu ohjelmien keskenäinen toimimattomuus on ollut haasteena, etenkin Webtallennuksen osalta. Ongelmat ovat johtuneet järjestelmistä ja niistä on reklamoitu ohjelmantoyentajalle eli CGI:lle. Ohjelmat ovat tulleet tiensä päähän ja sen vuoksi vuonna 2024 aloitettiin uusien HR-järjestelmien hankinta yhteistyössä Monetran kanssa. Huhtikuussa 2025 otetaan käyttöön Personec F (korvaa Priman) ja ESS (korvaa Webtallennuksen). Syksyllä käyttöön otetaan OSS (korvaa Hertan). Näillä järjestelmävaihdokilla saadaan tuotantokäyttöön nykyaikaiset järjestelmät. Järjestelmävaihdoksen yhteydessä otetaan käyttöön Personec-järjestelmän palkkalajit, jotka ovat selkeät. Lisäksi siirrymme tasopalkkajärjestelmään, jonka myötä KVTES ja OVTES osio G palkkalajit yksinkertaistuvat.

Aloite:

Ohjelmien käyttöoikeuksien ja salasanojen muutokset koetaan hyvin hitaina ja kankeina. Yleensäkin kasvottoman palvelupyynnön lähettämisen jälkeen jäädään epävarmuudessa odottamaan tapahtuuko mitään, ja jos, niin milloin? Palvelupyynnön ratkaisusta ei välttämättä tule edes kuittausta, vaan sekin on usein vaatinut uuden yhteydenoton.

Vastine:

Monetralla on käytössä ns. tiketti -järjestelmä, joka on palveluntuottajilla yleisesti käytössä oleva toimintamalli. Palvelutasosopimukseen on kirjattu, että palvelupyynnot tehdään kirjallisesti ja niihin vastausaika on 2 työpäivää. Käsityksemme mukaan palvelulupaus on täyttynyt pääsääntöisesti. Tarvittaessa reklamoiimme asiasta ja otamme esille sopimukseen liittyviä poikkeamia myös palvelun ohjausryhmässä, joka kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa.

Aloite:

Tässä nopea katsaus asiakaskokemukseen ulkoistetun palvelun toimivuudesta arjen työn keskellä. Asioista on kokoustettu Monetran kanssa, mutta viisasten kiveä paremmin toimivien järjestelmien osalta ei ole löydetty.

Vastine:

Aloitteessa ei kerrota tarkemmin kuka on kokoustanut kenenkin kanssa, joten mainittuihin kokouksiin ja niiden tuloksiin ei voida ottaa kantaa. Viittaamme aiemmin kerrottuihin säännöllisiin yhteistyö- ja työpalavereihin kaupungin ja Monetran edustajien kanssa ja käsityksemme mukaan niissä käsitellyt asiat on saatu ratkaistua. Järjestelmien osalta voitaneen todeta, ettei kaupungin omistamien (esim. Webtallennus) järjestelmien toimimattomuus ole Monetrasta johtuvaa. Kaupunki päättää omalta osaltaan, mitä järjestelmiä otetaan käyttöön joko suoraan tai Monetran kautta.

Aloite:

Esitämme, että valtuustolle esitetään vertailu toteutuneista kuluista eri vuosilta palvelun ulkoistamisen jälkeen verraten indeksikorjattuun perusvuoteen 2019. Eriteltynä toivotaan perussopimuksen kustannusta ja lisätyökustannuksia Lisäksi tulee arvioida vaihtoehto tehdä taloushallinto omana työnä. Päällekkäisen työn tekemisen kustannusta on erittäin vaikeaa arvioida, mutta otetaan huomioon, että sellaista on nykyjärjestelmässä ihan liian paljon.

Vastine:

Kustannusten laskeminen aloitteessa esitetyllä tavalla ei valitettavasti johda oikeaan ja realistiseen lopputulemaan, koska vuosien aikana on tapahtunut paljon muutoksia ja nämä tulisi ottaa huomioon laskennassa. Ensinnäkin vuosien aikana on Monetran kautta otettu käyttöön useita tietojärjestelmiä (mm. P2P -ostolaskujen kierrätysjärjestelmä, M2 -matka- ja kululaskujärjestelmä, Assets -käyttöomaisuuskirjanpito, FPM - taloussuunnittelu- ja konsernitilinpäätösjärjestelmä), joiden järjestelmien hankintahintaa käyttöönottoprojekteineen suoraan kaupungille on haasteellista arvioida. Toinen merkittävä asia on Raahen Seudun hyvinvointikuntayhtymän toiminnan siirtyminen Pohteelle vuoden 2023 alusta lukien. Sitä ennen Hyvinvointikuntayhtymän talous- ja palkanlaskennan palvelut tuotettiin kaupungin palvelutoimistossa. Tämä henkilöresurssi olisi joka tapauksessa kuntayhtymän toimintojen siirron myötä siirtynyt Monertalle ja kaupungin olisi pitänyt rekrytoida lisää henkilöstöä, jotta toiminta olisi voitu turvata katkeamattomana. Edellä kuvattujen suurimpien tekijöiden lisäksi huomioitavaksi tulee monia muita tekijöitä, joista mm. kaupungin sisäisten erien ja vyörytysten kohdentaminen täysimääräisenä laskentaan mukaan. Loppupäätelmänä toteamme, että kaikkien muuttuneiden tekijöiden huomioiminen ja arviointi sekä niiden kustannusvaikutusten laskeminen ja arviointi vaatii laajaa ja kattavaa selvitystä, jotta pystytään tuottamaan riittävän oikea, laadukas ja vertailukelpoinen lopputulema.

Esittelijä	Kaupunginjohtaja Mikkola-Riekkinen Leena
Päätösesitys	Esitetään kaupunginvaltuustolle: Annetaan valtuustoaloitteeseen talousjohtaja Päivi Määtän ja henkilöstöpäällikkö Seppo Sarlinin valmisteleva vastaus. Todetaan asia aloitteena loppuun käsitellyksi.
Päätös	Hyväksyi esityksen.