

# Kajaanin Mamselli – liikelaitoksen riskienhallintasuunnitelma taloussuunnittelukaudelle 2018–2020

## JOHDANTO

Tässä suunnitelmassa kuvataan Kajaanin Mamselli -liikelaitoksen toimintaympäristö sekä riskienhallintaprosessin käytännön toteutus ja vastuut. Lisäksi määritellään käytettävät riskienhallintatoimenpiteet. Riskienhallintasuunnitelma koskee taloussuunnittelukautta 2018–2020.

Riskienhallinta on osa Kajaanin kaupungin normaalia toiminnan suunnittelua, päätöksentekoa sekä toiminnan arviointia. Riskejä arvioitaessa on huomioitava, että riski ei ole pelkästään negatiivinen asia, vaan useimpiin riskeihin liittyy myös mahdollisuus.

Kajaanin kaupungin riskienhallintaprosessi perustuu ISO 31000 standardiin. Sen mukaisesti lauta- ja johtokunnat tunnistavat, arvioivat ja priorisoivat vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä toimintaansa liittyvät keskeisimmät riskit.

Merkittävistä riskeistä raportoidaan säännöllisesti osavuosisraporttien ja tilinpäätösten yhteydessä sekä tarvittaessa riskin ilmaantuessa heti liikelaitoksesta vastaavalle johtajalle.

## 1. TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Kajaanin Mamselli -liikelaitos tuottaa palvelunsa yrittäjämallin mukaisesti ja se toimii liiketoimintaperiaatteella tulosvastuullisesti. Kajaanin Mamselli tuottaa ateria- ja puhtaanapitopalveluja yhteistoiminta – ja palvelusopimusten mukaisesti Kajaanin kaupungille, Kainuun sotelle ja muille asiakasryhmille. Päivittäin Kajaanin Mamselli valmistaa noin 11 000 ateriaa sekä pitää puhtaana noin 170 000 m<sup>2</sup>. Kajaanin Mamsellin toiminta on organisoitu neljään toiminta-alueeseen: perusopetuksen ja varhaiskasvatuksen ateria- ja puhtaanapitopalvelut, sote-alueen ateriapalvelu, ravintolapalvelut sekä puhtaanapitopalvelut. Mamsellin henkilökuntaan kuuluu noin 230 työntekijää, jotka tekevät työtehtäviään 90 tulosityksikössä.

Kajaanin Mamselli päättää itsenäisesti toimintaansa liittyvistä asioista. Liikelaitoksen toimielinten vastuista ja tehtävistä säädetään kuntalaissa (410/2015) ja liikelaitoksen tehtävistä määrätään Kajaanin kaupungin hallintosäännössä. Kajaanin Mamsellin toimintaa säätelevät lisäksi ateria- ja puhtaanapitopalvelutoimialaa koskevat lait ja asetukset.

Liikelaitoksen toiminnasta, kehittämisestä ja tuottavuudesta vastaa Kajaanin kaupunginhallituksen alainen Kajaanin Mamselli -liikelaitoksen johtokunta yhteistyössä Mamsellin johtajan kanssa kaupunginvaltuuston määrittämien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden sekä tuottovaatimusten mukaisesti. Kaupunki toteuttaa omistajaohjauksaan liikelaitoksen johtokunnan kautta.

Kajaanin Mamsellissa on pyritty tunnistamaan talousarvio- ja toimintasuunnitelmakausiin liittyvät keskeisimmät toimintaympäristön muutokset sekä huomioimaan nämä mahdollisemman kattavasti toimintastrategiassa sekä toimintasuunnitelmassa. Mamsellin yhteistoimintakumppaneiden ja asiakkaiden toimintaympäristön muutokset ja toteutuneet riskit vaikuttavat usein myös Mamsellin toimintaan. Tuleva sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus voi rajoittaa kuntaorganisaatioiden mahdollisuutta tuottaa tukipalveluita nykymuotoisella toimintamallilla. Tällä muutoksella olisi suora vaikutus Mamsellin toimintaan. Hallituksen koulutuspoliittiset sekä päivähoitoa koskevat linjaukset ja muuttuvat opetusmenetelmät tuovat haasteita Mamsellin toimintaan erityisesti toisen asteen oppilaitoksissa, varhaiskasvatuksessa ja ammattikorkeakoulussa.

Mamsellin henkilökunnan keski-ikä on korkea ja laskennallisen eläkeiän saavuttaa lähivuosina keskimäärin kahdeksan henkilöä vuodessa. Osaavan henkilöstön rekrytointi eläkkeelle jäävien tilalle ja henkilöstön osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen ovat keskeisiä Mamsellin haasteita.

Toimintaympäristön muutokset, asiakastarpeiden muuttumiset sekä kuluttajien ostovoiman heikkeneminen ovat tuoneet oman haasteensa Mamsellin tulojen ja menojen tasapainossa pitämiseksi. Mamsellin taloudenhallinnan tueksi on käynnistetty Mamsellin sisäinen talouden tasapainottamisohjelma 2017–2018. Ohjelmalla tavoitellaan pysyviä toimintatapojen muutoksia.

## 2. RISKIENHALLINTAPROSESSI

Kajaanin Mamselli – liikelaitos noudattaa toiminnassaan Kajaanin kaupungin hallintosäätöä, konserniohjetta sekä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjetta. Kuntalain mukaisesti Kajaanin Mamselli – liikelaitoksen johtokunta vastaa Kajaanin Mamselli – liikelaitoksen hallinnon ja toiminnan sekä sisäisen valvonnan että riskienhallinnan asianmukaisesta järjestämisestä. Liikelaitoksen johtaja johtaa ja kehittää johtokunnan alaisena liikelaitoksen toimintaa, huolehtii liikelaitoksen hallinnosta sekä taloudenhoidon ja sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä.

Kajaanin Mamsellin sisäinen valvonta ja riskienhallinta on toteutettu osana normaalia toimintaa. Ateria- ja puhtaanapalveluiden tuottaminen perustuu asiakkaiden kanssa tehtyihin palvelusopimuksiin. Mamsellin ja asiakkaiden välisten sopimusehtojen noudattamista seurataan keskinäisissä laatusopimuksissa. Kajaanin Mamsellin sisäistä talouden seurantaa varten on luotu systemaattinen, aikataulutettu ja vastuutettu järjestelmä. Kajaanin Mamsellissa on käytössä PKY-LAATU -toimintajärjestelmä. Mamsellin jatkuvan parantamisen työkaluja ovat laatu- ja ympäristöpolitiikka, laatu- ja ympäristötavoitteet, auditoinnit sekä johdon katselmukset.

Mamselliin tehtiin 22.6.2016 laatu- ja ympäristösertifioinnin ulkoinen harjoitusauditointi. Auditoinnissa Mamsellin merkittävimäksi poikkeamaksi kirjattiin puutteellinen asiakkuudenhallinta. Asiakkuuksien hallinnan ja asiakasviestinnän taltioinnin systematisointi ehdotettiin nostettavan Mamsellin toiminnan kehityskohteissa korkealle.

Mamsellissa otettiin käyttöön PKY-LAATU – toimintajärjestelmän riskienhallintatyökalu kesällä 2016. Mamsellin riskikartoitus on päivitetty loppukesästä 2017 osana Mamsellin talousarvioprosessia. Riskikartoituksen päivittämisen yhteydessä riskilajiluokitus muutettiin vastaamaan Kajaanin kaupungilla käytössä olevaa luokitusta: taloudelliset, strategiset, operatiiviset ja vahinkoriskit. Riskikartoituksen- ja arvioinnin mukaan Mamsellin toimintaan liittyvät keskeiset riskit ovat:

### Taloudelliset riskit:

Tuotantoon liittyvät riskit sekä menojen hallinta

### Vahinkoriskit:

Työ- ja palvelutilojen tietoturvaluottisuus (avaintenhallinnan epäselvät vastuut)

Avainhenkilöriski

Ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus

### Operatiiviset riskit:

Tuoteturvallisuus ja tuotannon laatu, riittämätön resursointi tuotekehitykseen sekä alihankinta

### Strategiset riskit:

Kajaanin Mamsellin tulevaisuutta viitoittavat omistajapoliittiset linjaukset puuttuvat

Kajaanin Mamsellin johtokunta on käsitellyt ja hyväksynyt riskikartoituksen 27.9.2017. Kajaanin Mamsellin talousarviossa 2018 sekä toimintasuunnitelmakausilla 2019–2020 tullaan kiinnittämään huomiota erityisesti yllä oleviin riskeihin. Riskikartoituksen tekeminen on osa talousarvioprosessia ja se hyväksytetään vuosittain Mamsellin johtokunnalla.

## 3. RISKIENHALLINTATOIMENPITEET

Kajaanin Mamsellin sisäinen valvonta ja riskienhallinta on toteutettu osana normaalia johtamistoimintaa. Riskienhallinnan tehtävänä on varmistaa Mamsellin strategian tehokas toteutuminen ja tavoitteiden saavuttaminen niin lyhyellä kuin pitkälläkin aikavälillä. Tavoitteena on tunnistaa ja hallita Mamsellin toimintaan vaikuttavia potentiaalisia tapahtumia ja pitää riskit sellaisissa rajoissa, ettei Mamsellin toiminta ole uhattuna.

PKY-LAATU- toimintajärjestelmässä tunnistetut riskit on viety osaksi Mamsellin ydin- ja tukiprosesseja. Prosessien omistajat vastaavat prosessien kehittämisestä ja riittävästä riskienhallinnasta.

Mamsellin sisäiset arvioinnit toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti. Arvioinneissa kirjataan ylös poikkeamat, kehittämistoimenpiteet ja hyväksi havaitut käytännöt. Poikkeamista sovitaan korjaavat toimenpiteet, vastuut sekä seurantakäynnit. Sisäisen arvioinnin raportit kirjataan toimintajärjestelmään. Toimintajärjestelmän sisäisessä auditoinnissa toimitaan vastaavalla tavalla. Sisäisissä auditoinneissa tarkistetaan toimintajärjestelmän ajantasaisuus sekä se, vastaako järjestelmä edelleen noudatettavien standardien ja Mamsellin itsensä asettamia vaatimuksia.

Mamsellin johdon katselmuksot toteutetaan vuosisuunnitelman mukaan. Johdon katselmuksen toteuttamisesta vastaa Mamsellin johtaja. Johdon katselmuksissa käsitellään sisäisten arviointien ja auditointien tulokset, toiminnan tehokkuudesta kertova informaatio, toimintajärjestelmän korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tilanne, aikaisempien johdon katselmusten aiheuttamat toimenpiteet, muutokset, jotka vaikuttavat laadunhallintajärjestelmään sekä parantamissuosituksot. Lisäksi tehdään päätökset ja sovitaan toimenpiteet käsiteltyihin asioihin liittyen. Johdon katselmuksen tulokset raportoidaan Mamsellin johtokunnalle.