

# Palkeet

## Asiakasneuvottelukunnan uudet tuulet



ULKOASIAINMINISTERIÖ  
UTRIKESMINISTERIET

# Uudistettu asiakasneuvottelukunta on aloittanut tänä vuonna

Valtiovarainministeriön asettamispäätös 6.2.2017

- Asiakasneuvottelukunta on keskeinen toimija asiakkaiden ja palvelukeskuksen välisessä yhteistyössä.
- Saadaan asiakasnäkökulmaa olemassa olevien palvelujen, toimintamallien ja järjestelmien jatkokehittämiseen sekä uusien palvelujen ideointiin ja kehittämiseen.
- Käsittelee asiakaspalautteen, ottaa kantaa palvelujen kehittämiseen, priorisoi kehittämiskohteita
- Tärkeä yhteyskanava, jonka avulla voidaan kerätä tietoa asiakasvirastojen muutoksista, odotuksista sekä mahdollisista kehittämiskohteista.
- Voidaan edistää talous- ja henkilöstöhallinnon muutosten toimeenpanoa ministeriöissä ja virastoissa sekä arvioida muutosten toimeenpanoa.



# Asiakasneuvottelukunnan kokoonpano

Asiakasneuvottelukuntaan kuuluvat (toimikausi 6.2.2017-31.12.2018)

- Risto Hakoila, talousjohtaja, ulkoasiainministeriö (puheenjohtaja)
- Riitta Kajander, neuvotteleva virkamies, valtioneuvoston kanslia (varapuheenjohtaja)
- Inga Luukka, suunnittelupäällikkö, Eduskunta
- Riitta Kajander, neuvotteleva virkamies, valtioneuvoston kanslia
- Risto Hakoila, talousjohtaja, ulkoasiainministeriö
- Tapio Laamanen, talousjohtaja, oikeusministeriö
- Heli Herna, hallintojohtaja, Rikosseuraamuslaitos
- Kati Korpi, talous- ja suunnittelujohtaja, sisäministeriö
- Tiina Eränkö, henkilöstöpäällikkö, Poliisihallitus
- Kristiina Olsson, talousjohtaja, puolustusministeriö
- Jan Holmberg, talouspäällikkö, valtiovarainministeriö
- Mari Näättsaari, apulaisjohtaja, Valtiokonttori
- Pasi Rentola, talouspäällikkö, opetus- ja kulttuuriministeriö
- Riitta Itkonen, hallitusneuvos, maa- ja metsätalousministeriö
- Tiina Mellas, yksikön johtaja, Luonnonvarakeskus
- Tiina Mörsky, talouspäällikkö, liikenne- ja viestintäministeriö
- Petri Lumijärvi, osastopäällikkö, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
- Jaana Leino, palvelussuhdepäällikkö, Innovaatorahoituskeskus Tekes
- Taina Vähimaa, talouspäällikkö, työ- ja elinkeinoministeriö
- Arita Kaaria, vanhempi hallitussihteeri, sosiaali- ja terveysministeriö
- Antti Niemi, talouspäällikkö, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
- Heidi Sederholm, henkilöstöpäällikkö, ympäristöministeriö

# Näkökulmat, tuttua ja uudistunutta

## Tuttua:

- Perusrooli vuorovaikutuksesta Palkeiden ja asiakkaiden välillä
- Palautteen käsittely yhdessä Palkeiden kanssa
- Hinnoittelun käsittely Palkeiden kanssa

## Uudistunutta:

- Vahvempi kantaa ottava rooli ja myös priorisointi kehityskohteiden osalta
- Talous- ja henkilöstöhallinnon muutosten toimeenpanon edistäminen ja sen arviointi



# Haastattelussa todettua asiakasneuvottelukunnasta

Tiina Mörsky, LVM:

- "Asiakkaan edustajan toimiminen asiakasneuvottelukunnan puheenjohtajana korostaa asiakasnäkökulman merkitystä yhteistyön ja Palkeiden toiminnan kehittämisessä. Toki yhteistyö ja kehittäminen ovat olleet sujuvaa myös aiemmassa mallissa, jossa puheenjohtajana toimi Palkeiden toimitusjohtaja"

Risto Hakoila, UM:

- "Palkeille on siirtynyt keskeisen välineen, Kiekun, omistajuus ja kehittäminen, ja lisäksi talousarviolain muutoksella Palkeille siirtyy lisää taloushallinnon ja palkkahallinnon vastuita. Tällöin asiakasneuvottelukunnalla on aiempaa selkeämpi rooli niissä kehittämisissä ja palveluiden asiakastarpeiden käsittelyissä"



# Asiakasneuvottelukunnan rooli kehittämisen linjauksissa, hahmotusta jatkotyölle

## 1. Tehtävä ja rooli

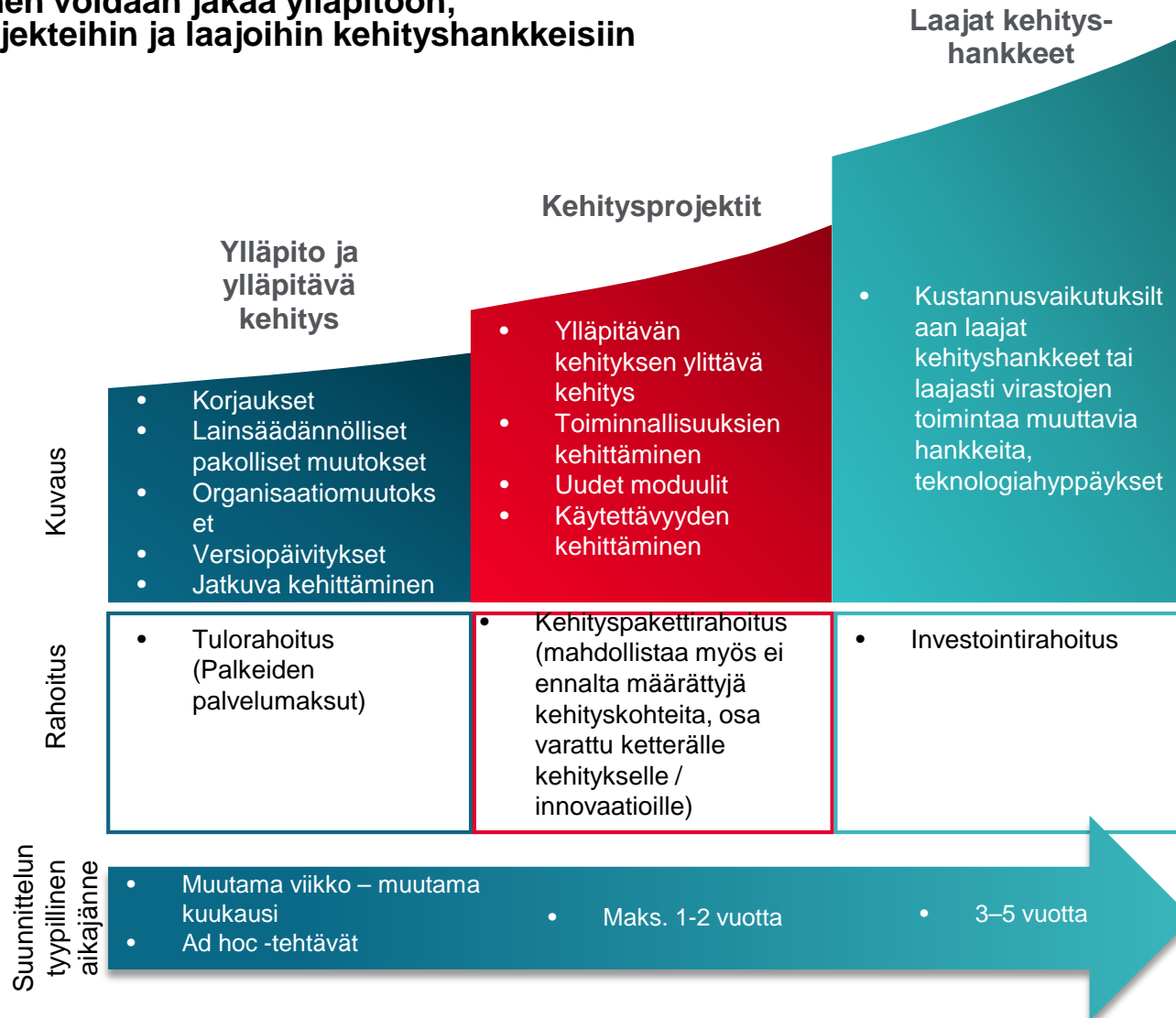
- Tuoda asiakasnäkökulmasta esiin tarpeita ja painopisteitä kehittämiseen
- Ottaa kantaa kehityssuunnitelmiin (kommentointi, palaute)
- Ottaa kantaa Palkeiden palveluratkaisujen tehokkuuteen, tuottavuuteen ja laatuun sekä Palkeiden toimintaan organisaationa asiakaskuntaan päin

## 2. Vuosikellon mukainen käsittely

- Kevät:
  - Palveluratkaisujen tehokkuus, tuottavuus, laatu
  - Seuraavan vuoden kehittämissalkun painopisteet
- Syksy
  - Seuraavan vuoden hinnoittelu ja muutokset palveluratkaisuissa
  - Seuraavan vuoden tulossa olevat asiakasmuutokset (kokonaisuus)
  - Tulevien vuosien kehittämisen tarpeet ja painopisteet -> hyödynnetään vuosisuunnittelussa

# Kehittämisen kolme tasoa ja niiden rahoitus

**Kehittäminen voidaan jakaa ylläpitoon, kehityshankkeisiin ja laajoihin kehityshankkeisiin**



# Esimerkkejä kokousteemoista:

## Seuraavat kokoukset ja niiden teemat

- 26.9.
  - Keskustelu talous- ja henkilöstöhallinnon kehittämisen painopisteistä lähivuosina
  - Palvelujen hinnoittelu 2018
  - Palvelutuotannon ja järjestelmähäiriöiden tilanne
  - Muut asiat, ehkä HR-selvityksen toimeenpanon tilanne
- 12.12.
  - Keskustelu käytännöistä, miten eri virastoissa on talous- ja henkilöstöhallinto järjestetty
  - Palkeiden näkemys, miten palvelut toimivat parhaiten
  - Tekesin HR-pilotin kokemukset





***Kiitos!***

