



9.6.2017

**Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2016 tilinpäätöksestä****VALTION TALOUS- JA HENKILÖSTÖHALLINNON PALVEUKESKUS (PALKEET)****1 Yhteenveto vuodelle 2016 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta**

Palkeet saavutti toiminnalle asetetut tavoitteet. Toiminnan suunta oli edellisten vuosien tapaan selvästi positiivinen.

Kokonaistuottavuusindeksillä mitattuna Palkeiden kokonaistuottavuus parani edellisestä vuodesta 5,17 %. Palkeet on onnistunut kasvattamaan kokonaistuottavuuttaan tilanteessa, jossa sen toimintaan vaikuttivat vahvasti valtionhallinnon ja asiakasvirastojen toimintakentän muutokset sekä Palkeiden tarjoamien palvelutuotteiden kokonaisvolyyymien laskusuunta.

Toimintavuoden 2016 aikana Palkeiden johto sekä muu henkilöstö on jälleen osoittanut huomattavaa aktiivisuutta ja reagoitakykyä kehittää toimintaansa. Samalla Palkeet toimii koko valtionhallinnon kehittäjänä ja sillä on entistä laajempi rooli hallinnon toiminnassa ja sen digitalisoinnissa. Valtiovarainministeriö (VM) arvostaa avointa ja tiivistä yhteistyötä, jota Palkeiden ja ministeriön välillä on ja toteaa kokonaisuudessaan Palkeiden johdon toimivan hyvin ammattitaitoisesti.

Kokonaisarvosana Palkeiden onnistumisesta asteikolla 1-5<sup>1</sup> on 4.

**2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta****Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus**

Palkeiden tavoitteena on edistää julkishallinnon toimivuutta tarjoamalla laadukkaita ja kustannustehokkaita hallinnon palveluja ja kehittää niitä yhteistyössä asiakkaan kanssa (Tulossopimus 2016).

---

<sup>1</sup> Arvosteluasteikko:

5 = tavoite ylitetty

4 = tavoite saavutettu

3 = toteutui osittain

2 = ei toteutunut

1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

VM toteaa Palkeiden kehittäneen tarkasteluajanjakson aikana toimintaansa aktiivisesti määriteltyjen tavoitteiden suuntaan, mm.

- Kieku-järjestelmän käyttöönotot vietiin loppuun vuoden aikana ja järjestelmä on käytössä aiotussa laajuudessa. Palkeet valmisteli sille 1.1.2017 siirtyneen Kieku-tietojärjestelmävastuun (Kiesi-projekti yhteistyössä Valtiokonttorin kanssa) sekä Rondo-tietojärjestelmävastuun vastaanottamisen. Omistajuuden siirtoon liittyen Valtiokonttorista siirtyi Palkeisiin 11 henkilöä, mihin liittyen perustettiin väliaikaiset toimipisteet Helsinkiin ja Lappeenrantaan kahden vuoden siirtymäajaksi.
- Palkeet osallistui tiiviisti VM:n ohjaamaan hankkeeseen, jossa virastojen kirjanpito tehtävät siirretään portaittain Palkeiden lakisääteiseksi tehtäväksi 1.10.2017 alkaen.
- Tuotantoprosessien automatisointiin tähtäävä ohjelmistorobotiikan pilotointi johti tuotantokäytön aloittamiseen tammikuussa 2017. Ohjelmistorobotiikka on merkittävä askel Palkeiden toiminnan tehostamisessa ja toimii esimerkkinä valtionhallinnossa. Se on myös hallitusohjelman kärkihanke.
- Palkeet osallistui VM:n ohjaamaan Valtion hankintojen digitalisointi -ohjelmaan (Handi) ja vastasi kahdesta osaprojektista (tilaamisen, laskujen kierron ja maksuliiketoiminnan uudistaminen sekä ohjelmistorobotiikka osana Handia). Sähköisen tilaamisen ja laskujen kierron järjestelmä kilpailutetaan vuoden 2017 aikana.
- Palkeet vei läpi matka- ja kuluhallinnan järjestelmähankkeen, jossa vuoden 2016 aikana otettiin 64 virastolle käyttöön uusi konsernitason palveluratkaisu. Samalla 14 uutta asiakasta otti käyttöön matka- ja kuluhallinnan tarkastuspalvelun.
- Palkeet uudisti asiakaspalveluaan.
- Yhtenä valtionhallinnon yhteisistä palvelutarjoajista Palkeet osallistui palvelutarjoajien yhteistyön tiivistämiseen.
- Palkeet on toteuttanut sisäisesti edellä lueteltuja toimia tukevia toimenpiteitä, niitä ovat mm. prosessien yhtenäistäminen, Digitaalinen Palkeet 2020 –strategian päivittäminen, organisaatiouudistuksen valmistelu, jatkuvan parantamisen kulttuurin vahvistaminen ja Lean-ajattelutavan laajentaminen.
- VM huomioi myös Palkeiden pitkäjänteisen ja tuloksekkaan kehittämissuorituksen, josta tunnustuksena Palkeet sai laatupalkintoarviointissa Recognised for Excellence –tunnustuksen neljällä tähdellä.

### Toiminnallinen tehokkuus

Tarkasteluvuonna palvelutuotteiden tuottavuuskehitys jatkui positiivisena. Suoritteiden lukumäärät vähenivät vuona 2016 myyntilaskuja lukuun ottamatta, mutta Palkeet pystyi tehostamaan työtä enemmän kuin mitä volyymien lasku vaikutti. Kieku-palkanlaskennan tuottavuuden kasvu jatkui, mutta asetettua tulostavoitetta ei saavutettu. Osto- ja myyntilaskujen tuottavuudet kehittyivät hyvin ja Palkeet saavutti niille asetetut tavoitteet.

Palkeet onnistui nostamaan palvelutuotteista ostolaskujen ja erityisesti myyntilaskujen tehtyä kappalemäärää per henkilötyövuosi. Palkeiden työn tuottavuus parani 6,42 %:lla ja sen avulla myös kokonaistuottavuus parani 5,17 %:lla edelliseen vuoteen verrattuna. Perusvuoden 2011 tasoon nähden kokonaistuottavuusindeksi on noussut 11,03 %.

Samalla suoritteiden yksikkökustannukset alenivat. Kaikkien suoritteiden yksikkökustannukset laskivat ilman tietojärjestelmäkustannuksia ja tavoitteet saavutettiin. Tietojärjestelmäkustannukset huomioituina tavoitteeseen ei päästy palkkalaskelmien kohdalla ja hinta jopa nousi edellisen vuoden tasosta. Tietojärjestelmäkustannukset huomioiden ostolaskujen hinta laski 8,1 % ja palkkalaskelmien hinta nousi 4,7 %.

Hinnoittelun ylijäämä 2 miljoonaa, joka kertyi suunniteltua pienemmistä henkilöstökuluista ja palvelujen ostoista, huomioidaan asiakashintoja laskevina erinä tulevina vuosina.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus on 98,2 % eli hiukan parempi kuin aikaisempina vuosina.

## Tuotokset ja laadunhallinta

Palkeiden asiakkaana ovat kaikki valtion virastot. Vuoden 2016 tilinpäätöksen Palkeet teki 65 kirjanpitoyksikölle ja seitsemälle rahastolle. Palkeiden maksuliikkeessä käsiteltiin saapuvaa rahaa 23 miljardia euroa ja lähtevää rahaa 53 miljardia euroa. Luvut nousivat hieman edellisen vuoden tasolta.

Lisäpalvelua Palkeet myi asiakkaille 1,9 milj. eurolla. Tämä on 3,9 % kaikista tuotoista (v. 2016 tuotot yhteensä 55,9 milj. euroa). Lisäpalvelusta lähes 70 % liittyi matkustukseen, Palkeiden tarjoamaa matka- ja kululaskujen tarkastuspalvelua käytti vuoden lopussa 26 asiakasta.

Tehdyn asiakastytyväisyystutkimuksen mukaan asiakastytyväisyys oli säilynyt hyvänä. Kehittämiskohteiksi nousivat Kieku-järjestelmän käytettävyyden parantaminen, asiakastarpeiden huomioiminen palvelujen kehittämisessä, palvelupyyntöjen käsittelyn nopeuttaminen ja asiakastukijärjestelmän käytettävyyden parantaminen sekä tutkimuslaitosten tarpeisiin vastaaminen.

## Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Palkeiden henkilötyövuodet laskivat edellisestä vuodesta tuotannon volyymin laskun ja tuottavuuden kasvun myötä 6,6 %:lla. Henkilötyövuosimäärä oli 689,2, mikä ylitti tavoitteen 7,8 htv:lla.

VM pitää tarpeellisena, että Palkeiden henkilöstömäärä reagoi osaltaan valtion henkilöstömäärän edelleen alenevaan kehitykseen. Tulossopimuksessa 2016 tavoitteeksi asetettiin, että Palkeiden htv-luku suhteessa valtion htv-lukuun olisi 0,98 %. Palkeet ylsi tavoitteeseen, ja toteutunut luku oli 0,96 % (valtion htv oli 72 096).

Palkeet toteutti kertomusvuonna esimiesbaron ja uudistuneen VMBaron. VMBaron tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia edellisvuosien lukuihin ja sovittuihin tavoitteisiin. (siksi ne on seuraavassa arvioinnissa merkitty tähdellä).

Tulossopimuksessa sovituista, henkilöstövoimavaroihin liittyviä mittareita koskeneista tavoitteista Palkeet saavutti puolet. Henkilötyövuosimittarin lisäksi lyhyet sairauspoissaolot, työttyvyysindeksi\*, varsinaisten määräaikaisten osuus ja osaamisen johtamisindeksi\* saavuttivat asetetut tavoitteet. Lisäksi erityisen hyvin tavoitteet saavutettiin työn innostavuuden ja työssä koetun ilon osalta\* sekä siinä miten esimiehet ja johto asettavat mahdollisuuksia uudistua työssä\*.

Sairauspoissaolot vähenivät hieman, mutta tavoitetasoa ei vielä saavutettu. Myös työyhteisön avoimuus asioiden valmistelussa\* sai viime vuotta paremman arvion, vaikka jäi tavoitetasosta. Myös johtajuusindeksi\*, johdon toiminta esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä\*, tulos- ja kehityskeskustelujen toimivuus osaamisen kehittämisessä\*, töiden yleinen orga-

nisointi työyhteisössä\* ja koulutuspäivien määrä jäivät tavoitteesta, lisäksi ne laskivat edellisestä vuodesta.

Vuonna 2014 VM kiinnitti huomiota työterveyshuollon korkeaan kustannustasoon. Vuonna 2015 Palkeet sai laskettua kustannuksia 9 %, mutta kertomusvuonna kustannukset hieman nousivat (2,5 %).

Henkilöstön keski-ikä nousi 46,5 vuoteen, valtion keskiarvon ollessa 45,95 vuotta. Miesten osuus henkilöstöstä laski hieman ja oli 11,3 %. EFQM-arviointi nosti yhdeksi Palkeiden vahvuudeksi henkilöstösuunnittelun. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. sitä, että tehtävät on ensisijaisesti täytetty sisäisin järjestelyin. Palkeet tuottaa erillisen henkilöstötilinpäätöksen.

### **3 Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista**

Palkeiden toimintaa kuvaavat mittarit sekä raportointi ovat selkeitä ja asianmukaisia ohjauksen ja tulosvastuun kannalta. Ei kehittämistarpeita.

### **4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi**

Palkeiden tulee edelleen kiinnittää huomiota erityisesti työn tuottavuuden parantamiseen ja palvelutuotteiden positiivisen hintakehityksen toteutumiseen (automaatio, robotiikka, toimintatavat). Palkeiden tulee myös jatkaa johdonmukaisesti työtä eri tietojärjestelmien toimintavarmuuden ja käytettävyyden parantamiseksi. Tärkeä kehityskohde on edelleen asiakastyön vahvistaminen. VM korostaa myös lisäpalveluiden piiriin kuuluvien tuotteiden lisäkehittelyä, erityisesti henkilöstötoimen puolelta, ja uusien tuotteiden konsernitasoisen tuloksellisuuden varmistamista.

### **5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi**

Valtiovarainministeriö pyrkii tukemaan Palkeiden tuloksellista toimintaa johdonmukaisella ohjauksella ja toimeenpanon tuella, mm. Kieku-järjestelmän hallintomallin avulla sekä Kiti-hankkeen toteutusvaiheen aikana.

Kunta- ja uudistusministeri

  
Anu Vehviläinen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

  
Martti Hetemäki