



19.6.2018

**Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2017 tilinpäätöksestä****VALTION TALOUS- JA HENKILÖSTÖHALLINNON PALVELUKESKUS (PALKEET)****1 Yhteenveto vuodelle 2017 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta**

Palkeet on pannut toimeen onnistuneesti pääministeri Sipilän hallitusohjelmaa painopistealueella Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen. Erityisesti toimintaprosessien kehittämällä ja ohjelmistorobotiikan käyttöönotolla on saavutettu merkittäviä tuottavuushyötyjä. Tämä kehittämistyö on kannustanut esimerkillään myös muita hallinnon toimijoita kehittämään prosessejaan ja hakemaan niitä toimintoja, joissa ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen voisi olla kustannustehokasta.

Palkeiden roolissa on meneillään merkittäviä muutoksia. Vuonna 2017 kaikki valtion organisaatiot on saatu saman Kieku- tietojärjestelmän käyttäjiksi, mikä on mahdollistanut toimintaprosessien yhtenäistämistä palkeiden ydintoiminnassa. Samanaikaisesti Palkeille on siirretty lisävastuita: kirjanpito tehtäviä on keskitetty virastoista Palkeisiin ja Kieku-tietojärjestelmien omistajuus on kehittämis- ja ylläpitotehtävineen nyt Palkeiden vastuulla. Asiakaskuntaa on alettu laajentamaan budjettitalouden ulkopuolelle ja palvelutarjontaa on laajennettu virastoille tarjottavilla lisäpalveluilla.

Palkeiden perustoiminnan kokonaistuottavuus on kasvanut yli asetettujen tavoitteiden. Asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyys on puolestaan laskenut.

Kokonaisarvosana Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen (Palkeet) onnistumisesta asteikolla 1-5<sup>1</sup> on 4.

---

<sup>1</sup> Arvosteluasteikko:

5 = tavoite ylitetty

4 = tavoite saavutettu

3 = toteutui osittain

2 = ei toteutunut

1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

## 2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

### Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Hallitusohjelman kärkihankkeessa Digitalisoidaan julkiset palvelut on Palkeiden rooli merkittävä. Omien tuotantoprosessiensa automatisointiprojektissa Palkeet kehitti prosessejaan ja hyödynsi ohjelmistorobotiikkaa saavuttaen merkittäviä tuottavuushyötyjä. Valtion hankintojen digitalisointi- ohjelmassa Palkeet vastaa neljän projektin toimeenpanosta.

Hallituksen hallitusohjelmassa päättämien julkisen talouden välttämättömien sopeutustoimien mukaisesti Palkeet otti tehtäväkseen lokakuun alussa kirjanpidon ja siihen liittyvien taloustehtävien hoitamisen virastoista talousarviolaissa määritellyn mukaisesti. Siirron vaikutus valtion kokonaiskustannuksiin on huomioitu julkisen talouden suunnitelmissa.

### Toiminnallinen tehokkuus

Palkeiden kokonaistuottavuutta mitataan kahdella mittarilla: vanha ja uusi. Vanhassa mittarissa (indeksi 100 vuonna 2011) ei ole huomioitu tietojärjestelmäkustannuksia, sillä Palkeilla ei ole ollut aiemmin mahdollisuutta vaikuttaa näihin. Merkittävimmät tietojärjestelmät (Kieku, Rondo) siirtyivät palkeiden omistukseen 2017. Uudessa mittarissa (indeksi 100 vuonna 2016) ovat tietojärjestelmäkustannukset mukana.

Vanhassa mallissa kokonaistuottavuus kasvoi 7 prosenttia ja uudessa mallissa 18,39 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Molemmissa malleissa kokonaistuottavuusindeksit ylittivät niille asetetut tavoitteet. Tietojärjestelmäkustannusten merkittävä aleneminen mm. päällekkäisten järjestelmien poistumisen myötä vaikutti osaltaan uudenmallisen indeksin nousuun.

Palkeiden keskeisten suoritteiden hinnat laskivat 10-30 prosentilla. Palkeet alitti ostolaskun, myyntilaskun ja palkkalaskelman yksikkökustannuksille asetetun tavoitetason, kun kustannuksissa huomioitiin kaikki kustannukset. Kun kustannuksissa jätettiin huomioimatta tietojärjestelmäkustannukset, asetettuun tavoitteeseen päästiin muuten paitsi palkkalaskelman osalta, jossa kustannukset olivat 7,86 €/palkkalaskelma ja tavoite 7,60 €/palkkalaskelma.

### Tuotokset ja laadunhallinta

Tulossopimuksessa tehdyt arviot ostolaskujen ja palkkalaskelmien määrät ovat toteutuneet arvioidun mukaisesti lähes edellisen vuoden suuruisina. Myyntilaskujen osalta kasvu on ollut merkittävä, kymmenen prosenttia.

Asiakastyytyväisyyden osalta tulokset ovat pudonneet vuodesta 2016. Eri palvelujen osalta annetut arvosanat ovat edelleen hyvällä tasolla (>3,5%), mutta lasku on ollut 3-5 % eri palveluissa. Tyytyväisten asiakkaiden osuus on pudonnut merkittävästi: talouspalvelujen osalta 8 prosenttiyksikköä 68 %:iin ja henkilöstöpalvelujen osalta 7 prosenttiyksikköä 65 %:iin. Tulossopimuksen tavoitteesta poikkeamat ovat vastaavasti 8 ja 10 prosenttiyksikköä. Palkeiden toiminnasta tehtiin 12 reklamaatiota ja 9 kirjallista selvityspyyntöä.

Palkeet on arvioinut huonontuneen asiakastyytyväisyyden johtuvan Kieku- tietojärjestelmän käyttöönottoihin liittyneistä ongelmista. Asiakaspalvelu on nyt organisoitu omaksi toiminnokseen ja palvelupyyntöjen käsittelyä on pyritty nopeuttamaan. Käsittelyn nopeutta on syytä seurata jatkuvasti.

### Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Palkeet on päässyt organisaation, prosessien ja automaation kehittämisellä henkilötyövuosien määrässä jopa tavoitetta merkittävästi alemmalle tasolle 630,5 henkilötyövuoteen (tavoite 650 htv). Tätä voidaan pitää merkittävänä saavutuksena, kun samaan aikaan henkilöitä ja tehtäviä on siirtynyt virkasiirroin valtiokonttorista Kieku- järjestelmän omistajuuden siirron

vuoksi ja virastoista kirjanpito tehtävien siirtymisen myötä. Lisäksi käynnissä on ollut useita strategisia kehittämishankkeita ja asiakaskunnan laajennuksia.

Työtyytyväisyyteen liittyvät arvosanat putosivat 3,5-9,4 % kaikilla osa-alueilla ja jäivät tulos-sopimuksessa asetetuista tavoitteista huolimatta siitä, että työtyytyväisyyden edistämiseksi oli ryhdytty useisiin toimenpiteisiin.

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

Tuloksellisuuden raportointi on tehty asianmukaisesti ja antaa mahdollisuuden vertailla tulos-sopimuksessa sovittujen tavoitteiden toteutumista. Poistojen käsittely vaihtelee tietojärjestel-mittäin eri laskelmissa johtuen niiden poikkeavista aiemmista omistajuuksista. Pidemmällä aikavälillä tähän olisi hyvä muodostaa yhtenäinen käytäntö, joka yksinkertaistaisi palvelu-tuotteiden kustannusvertailua muiden toimijoiden kanssa.

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

Palkeet on kehittänyt jatkuvasti prosessejaan ja se kantaa hedelmää tuottavuuden merkittä-vänä nousuna. Asiakastytyväisyys on sen sijaan laskenut ja viraston tulee jatkaa käyn-nistämäänsä asiakaspalvelun kehittämishankkeita, virhetilanteiden analysointia ja tiedon hyö-dyntämistä tietojärjestelmien käyttökokemuksen kehittämisessä.

Tietojärjestelmien omistajuuden siirryttyä Palkeille tulee kriittisten tietojärjestelmien elinkaari-suunnitteluun panostaa.

Henkilöstön työtyytyväisyyden kehittämiseen suunnattuja toimenpiteitä on syytä jatkaa.

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

Valtiovarainministeriö pyrkii tukemaan Palkeiden tuloksellista toimintaa johdonmukaisella ohjauksella ja toimeenpanon tuella mm. Hankintojen digitalisoinnin projekteissa.

Kunta- ja uudistusministeri



Anu Vehviläinen

Hallintopolitiikan alivaltiosihteeri



Päivi Nerg