



3.6.2022

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2021 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Palkeiden vuoden 2021 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus.

Ministeriön yleisarvio Palkeiden tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on hyvä (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko). Palkeet on saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2021 asetetut tulostavoitteet pääosin.

Hallinnon palveluiden kustannustehokkuutta varmistavat työn tuottavuuden ja kokonaistuottavuuden tavoitteet ylitettiin selvästi. Keskeisten palvelutuotteiden tuottavuuskehitystä sekä digitalisaation edistymistä koskevat tavoitteet toteutuivat pääosin. Palkeiden osuus valtion kokonaistyöpanoksesta laski tavoitteen mukaisesti. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys toteutui suunnitellusti ja huomioitavaa oli tuloksien parantuminen kaikilta osin hyvälle tasolle.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on Palkeiden tilintarkastuskertomuksessa todennut puutteita valtion talousarviosta annetun lain 12 b §:n tarkoittamien keskitetysti hoidettavien tehtävien sisäisessä valvonnassa. Palkeiden tulee ilmoittaa tarkastusvirastolle ja ministeriölle 12.8.2022 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt puutteiden johdosta. Kehittämistarpeita on lueteltu tarkemmin vuosiyhteenvedossa.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Viraston tuloksellisuus on kehittynyt hyvin. Koronapandemia vaikutti edelleen vuonna 2021 Palkeiden palveluiden kysyntään ja toimintaan. Palkeet panosti jatkuvuuden hallintaan niin, että pandemia ei aiheuttanut olennaisia häiriöitä palvelutuotantoon eikä talouteen.

1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Valtion talous- ja henkilöstöhallintoon Palkeissa sitoutuvan henkilöstön määrä suhteessa valtion kokonaishenkilöstömäärään on pienentynyt jopa tavoitteita enemmän, vaikka Palkeiden osuutta talous- ja henkilöstöhallinnon prosesseissa on kasvatettu. Palkeet on saavuttanut sille asetetut vaikuttavuustavoitteet palveluprosesseja ja automaatiota kehittämällä lukuun ottamatta tilauskoodilla varustettujen ostolaskujen osuutta kaikista laskuista. Tätä tavoitetta Palkeet ei voi saavuttaa yksin, se vaatii jatkuvaa yhteistyötä Valtiokonttorin kanssa virastojen ohjeistuksessa ja opastuksessa.

1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Palkeet saavutti pääosin sille asetetut toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet.

Palkeet saavutti työn tuottavuuden ja kokonaistuottavuuden tavoitteet. Keskeisten palvelutuotteiden tehokkuustavoitteet Palkeet saavutti ostolaskujen, palkkalaskelmien sekä matka- ja kululaskujen käsittelyssä. Matka- ja kululaskujen käsittelyssä tuottavuus kuitenkin laski yli seitsemällä prosentilla. Myyntilaskujen käsittelyssä Palkeet ei saavuttanut asetettua tehokkuustavoitetta.

Palkeet saavutti keskeisten palvelutuotteiden yksikkökustannuksille asetetut tavoitteet ostolaskujen, myyntilaskujen ja palkkalaskelmien käsittelyssä. Palkkalaskelman yksikkökustannus pieneni lähes kolmella prosentilla. Ostolaskujen käsittelykustannus pysyi ennallaan työpanoksen 12,2 prosentin tuottavuuskehityksestä huolimatta. Myynti- sekä matka- ja kululaskujen yksikkökustannukset nousivat hieman (1,5 ja 1,1 prosenttia edellisestä vuodesta).

Matka- ja kululaskujen käsittelyssä yksikkökustannustavoitetta ei saavutettu. Koronapandemian jatkuminen myös vuonna 2021 vaikutti edelleen matkustamiseen, mikä haastoi suoritämäärien ennustamista ja resurssisuunnittelua. Palkeiden tulee jatkossakin varmistaa henkilöstön kykyä vaihtaa tehtäviä palvelukysynnän mukaan.

Palkeet saavutti maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuden tavoitteet, vaikka koronapandemia laski osin palvelutuottoja. Virastoille tuotettujen palveluiden kustannusvastaavuus oli 107 prosenttia, minkä suuruuteen tulee kiinnittää huomiota. Ylijäämät hyvitetään tulevien vuosien palvelumaksuissa.

1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Seurantamittareiksi luettavien keskeisten suoritteiden määrät laskivat palkanlaskentaa lukuun ottamatta. Suurin pudotus 13,1 prosenttia oli matka- ja kululaskuissa koronapandemiasta johtuen.

Palkeiden palvelutuotoista 83 prosenttia kertyi peruspalveluista ja 17 prosenttia lisäpalveluista. Palkeet kasvatti edelleen lisäpalvelujen tarjontaa ja tuotantoa erityisesti henkilöstöpalveluissa. Tämä näkyy lisäpalveluihin kohdennetun työmäärän kasvuna ja peruspalveluihin kohdennetun työmäärän laskuna.

Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Palkeiden palveluihin nousi pienen notkahduksen jälkeen vuoden 2019 tasolle ja asetettuun tavoitteeseen 3,7. Nousua oli erityisesti talouspalveluissa. Palkeille tehtiin 9 reklamaatiota, mikä alitti tavoitteen 15 ja oli Palkeiden historian alhaisin.

Asiakkaan suositteluhalukkuutta asiakaspalvelussa mittaava NPS-mittari (Net Promoter Score) palvelupyyntöjen käsittelyssä nousi edelleen 89:stä 91:een ja ylitti asetetun tavoitteen. Tämä mittari on erinomaisella tasolla.

Asiakaspalvelussa Palkeet ei saavuttanut ensimmäisessä kontaktissa ratkaistavien palvelupyntöjen 75 prosentin tavoitetta, vaan vastausprosentti pysyi vuoden 2020 tasolla 70 prosentissa.

Palkeet kehitti laaturaportointiaan niin, että vuoden alusta lähtien asiakkaille raportoitiin palvelujen laadusta kvartaaleittain. Laatupoikkeamat olivat vähäisiä ja näistä 35 prosenttia oli Palkeiden aiheuttamia.

Tietojärjestelmien käytettävyys oli erinomaisella tasolla 99,5 prosentissa, kun tavoitteeksi oli asetettu 99 prosenttia.

1.2.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa täysin

Palkeet toimeenpani laatimaansa henkilöstöstrategiaa kehittämällä erityisesti asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitoja, muutoskyvykkyyttä sekä teknologiaosaamista. Palkeet saavutti kaikki sille asetetut henkilöstövoimavarojen tavoitteet. Kokonaishenkilötyövuodet laskivat 1,8 prosentilla vuodesta 2020.

Sairaspoissaolopäivät henkilötyövuotta kohden ovat vähentyneet vuoden 2019 10,2 työpäivästä 7,7 työpäivään. Tähän merkittävään muutokseen on osaltaan vaikuttanut koronapandemia ja etätyöskentelyn toimintamalli.

1.3 Muut asiat

Palkeiden kehittämishankkeiden pohjana on talous- ja henkilöstöhallinnon yhteisten ratkaisujen kehittämisen tiekartta, jota päivitetään vuosittain. Kehittämistyötä on tehty tiekartan mukaisesti. Kaikki hankkeet eivät kuitenkaan ole edenneet aikataulussa, muun muassa henkilöstötutkimuksen ja Tahti-järjestelmän uudistaminen sekä Handi-palveluratkaisun jatkokehittämishanke jatkuvat vielä vuonna 2022. Palkeet on laajentanut ohjelmistorobotiikan ja testausautomaation käyttöä ja edistänyt nousevien teknologioiden käyttöönottoa muun muassa hyödyntämällä tekoälyn käyttöä ostolaskujen tiliöinnissä.

2 Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Palkeet on raportoinut toiminnastaan ja taloudestaan asianmukaisesti ja kattavasti. Tilinpäätöksen perusteella on mahdollista seurata ja arvioida Palkeiden toimintaa ja sen kehitystä. Arviot tavoitteiden saavuttamisen tai tavoitteista jäämisen syistä on kuvattu uskottavasti toimintakertomuksessa.

Palkeiden tulee kehittää ennustemalliaan etenkin keskeisten tunnuslukujen osalta. Esimerkiksi kokonaistuottavuuden, suoritemäärien ja palvelutuotteiden kustannuksien arvioissa tulossopimusta laadittaessa oli poikkeamia toteutuneisiin tunnuslukuihin nähden.

3 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Tuloksellisuuden parantamiseksi Palkeiden tulee panostaa tietojärjestelmähankkeiden läpiviemiseen tarvittavan osaamisen varmistamiseen. Palkeiden tulee kehittää tietojärjestelmäprojektien suunnittelua, toteutusta ja käyttöönottoa siten, että suunnitellut aikataulut toteutuvat tiekartan mukaisesti. Prosessien kehittämällä ja digitalisaation hyödyntämisellä voidaan palvelujen tehokkuutta ja laatua edelleen merkittävästi kehittää.

Kyberuhkien yhä lisääntyessä Palkeiden tulee pitää ajan tasalla muun muassa henkilöstön tietoturvaosaamista kriittisten järjestelmien toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi.

Palkeet on pystynyt vähentämään sairaspöissaolopäivien määrää merkittävästi pandemia-aikana laajan etätyön vallitessa. Palkeiden tulee huolehtia siitä, että uudet työnteon ja johtamisen tavat hyödynnetään ja niitä kehitetään edelleen niin,

ettei sairaspäivien määrä lähde nousuun pandemian hellittäessä ja hybridityöhön palattaessa.

Keskitettyjen tehtävien sisäisessä valvonnassa oli todettu puutteita, joiden korjaamiseksi Palkeiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin. Palkeiden tulee jatkaa tarpeesta maksuun -prosessin järjestelmän toimivuutta, käyttöön otettujen menettelyiden säädösten mukaisuutta ja sisäisen valvonnan järjestämistä koskevien puutteiden korjaamista yhdessä Valtiokonttorin kanssa.

4 Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Ministeriö jatkaa tulosohjausmallin ja tavoiteasetannan sekä yhteisen ja ennakoivan tilannekuvan kehittämistä.

Valtiovarainministeriö tukee Palkeiden, Valtiokonttorin ja kirjanpitoyksiköiden yhteistyötä ostolaskuautomaation edistämiseksi. Ministeriö jatkaa hankintatoimen kehittämistä myös Hankinta-Suomi-ohjelman puitteissa.

Valtiovarainministeriö määrää asetuksella palkansaajan neuvontapalvelun peruspalveluksi vuodesta 2023 alkaen, mikä tukee palvelun kattavaa käyttöön ottoa. Toisaalta muutos vaikuttaa peruspalveluiden ja lisäpalveluiden rakenteeseen tulevina vuosina.

Kuntaministeri



Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri



Jani Pitkäniemi

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto
Valtiokonttori, tutkiahallinto.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto