



6.6.2023

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2022 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Palkeiden vuoden 2022 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 pääosin saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2022 asetetut tulostavoitteet.

Keskeisten palvelutuotteiden tuottavuuskehitystä sekä digitalisaation edistymistä koskevat tavoitteet toteutuivat pääosin. Palkeiden osuus valtion kokonaistyöpänoksesta laski alle asetetun tavoitteen. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyyden tulos parani ja sille asetettu tavoite saavutettiin.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on Palkeiden tilitarkastuskertomuksessa todennut puutteita valtion talousarviosta annetun lain 12 b §:n tarkoittamien keskitetysti hoidettavien tehtävien (taloushallinto, asiakaspalveluprosessi) sisäisessä valvonnassa. Palkeiden tulee ilmoittaa tarkastusvirastolle ja ministeriölle 16.8.2023 mennessä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt puutteiden johdosta. Kehittämistarpeita on lueteltu tarkemmin vuosiyhteenvedossa.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Palkeiden tuloksellisuus on kehittynyt vuosien mittaan hyvin. Koronapandemia vaikutti edelleen vuonna 2022 Palkeiden palveluiden kysyntään ja toimintaan. Palkeet jatkoi palveluiden kehittämistä ja jatkuvuuden hallintaa niin, että pandemia ei aiheuttanut olennaisia häiriöitä palvelutuotantoon eikä talouteen, toisaalta

palvelutuotannossa matkalaskujen tarkastuspalvelut ruuhkautuivat, kun virkamatkustukset lisääntyivät koronan jälkeen.

Vuoden 2022 tulossopimuksessa Palkeille asetettiin yhteensä 56 toiminnallisen tuloksellisuuden numeerista tavoitetta, joista 32 toteutui täysin ja 24 pääosin. Näiden lisäksi henkilöstövoimavaratavoitteita oli 8, joista toteutui 6.

Tavoitteiden saavuttamista avataan tarkemmin seuraavissa alakohdissa. Lisäksi tarkastellaan tavoitteiden saavuttamiseen liittyvien hankkeiden etenemistä.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtiovarainministeriön hallinnonalan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteita tukevana Palkeiden tavoitteena oli tuottaa hallinnon palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhtenäisillä prosesseilla ja digitaalisilla palvelu- ja tuotantoratkaisuilla varmistaen hyvä asiakaskokemus. Virasto saavutti hallinnonalan vaikuttavuustavoitteita tukevat tavoitteet pääosin, osin jopa ylitti tavoitteensa kehittämällä palveluprosesseja ja automaatiota. Asiakastyytyväisyys oli tavoitteen mukainen. Kokonaistuottavuus oli tavoitetta parempi samoin kuin ostolaskujen, myyntilaskujen ja palkkalaskelmien tuottavuus. Vain matka- ja kululaskujen tuottavuudessa jäätiin tavoitteesta.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Palkeet saavutti pääosin sille asetetut toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet.

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviin Palkeissa sitoutuvan henkilöstön määrä suhteessa valtion kokonaishenkilöstömäärään on kasvanut, sillä Palkeiden osuus talous- ja henkilöstöhallinnon prosesseissa ja lisäpalvelujen tuottamisessa on kasvanut merkittävästi. Palkeet saavutti toiminnan tuottavuutta kuvaavat henkilötyövuosien suhdelukutavoitteet. Tämä johtui valtion kasvaneesta henkilöstömäärästä.

Palkeet saavutti työn tuottavuuden ja kokonaistuottavuuden tavoitteet. Palkeet ylitti palkkalaskelmien, ostolaskujen ja myyntilaskujen tulossopimustavoitteet ja olisi saavuttanut myös alustavat talousarviotavoitteet, joita kuitenkin jonkin verran alennettiin tulossopimukseen. Tuottavuuskehitys on ollut hyvää. Ostolaskujen käsittelyssä parannusta edellisvuoteen oli 15,8 prosenttia, palkkalaskelmissa 5,7 prosenttia ja myyntilaskuissa 11,7 prosenttia. Matka- ja kululaskujen käsittelyssä Palkeet ei saavuttanut tavoitetta ja tuottavuus laski 11,3 prosenttia.

Keskeisten palvelutuotteiden yksikkökustannuksille asetetut tavoitteet saavutettiin pääsääntöisesti, lukuun ottamatta matka- ja kululaskujen tavoitetta, jossa yksikkökustannustavoitetta 6,0 euroa ei saavutettu, vaan kustannus kasvoi 7,57 euroon.

Palkeet saavutti maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuden tavoitteet, vaikka koronapandemia laski osin palvelutuottoja. Virastoille tuotettujen palveluiden kustannusvastaavuus oli 101,5 prosenttia. Kustannusvastaavuuden tavoitteena on 100 prosentin taso.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Seurantamittareiksi luettavien keskeisten suoritteiden määrät kasvoivat myyntilaskuja lukuun ottamatta. Matkalaskujen määrä kasvoi koronarajoitusten purkamisen jälkeen ja tarkastuspalvelu ruuhkautui vuoden alkupuoliskolla, mutta palautui loppuvuonna normaaliksi.

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 saavutti asetetun tavoitteen 3,8. Palkeille tehtiin 9 reklamaatiota ja selvityspyyntöä, määrä oli sama kuin edellisenä vuonna. Asiakkaan suositteluhalukkuutta asiakaspalvelussa mittaava NPS-mittari (Net Promoter Score) palvelupyyntöjen käsittelyssä pysyi edellisen vuoden tasolla 91:ssä.

Asiakaspalvelun ensimmäisessä kontaktissa ratkaistavissa palvelupyynnöissä Palkeilla on ollut positiivinen kehityssuunta. Vuonna 2022 Palkeet jäi vain kahden desimaalin päähän asetetusta 80 prosentin tavoitteesta. Huomattavaa on, että tässä on tapahtunut merkittävä parannus vuoden 2021 toteutuneeseen tasoon (70 prosenttia), mikä on todella hyvä saavutus.

Palkeet on kehittänyt neljän kuukauden välein asiakkaille lähtevää laaturaportointiaan. Laatupoikkeamat ovat olleet todella vähäisiä (alle promillen luokkaa) tuotettujen palvelujen volyyymiin nähden.

Tietojärjestelmien käytettävyys oli hyvällä tasolla 98,04 vaikka asetettua tavoitetta yli 99 prosentin käytettävydestä ei saavutettu. Häiriöiden ja katkosten määrä on ollut alhaisella tasolla.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Palkeet saavutti sille asetetut henkilöstövoimavarojen tavoitteet hyvin lukuun ottamatta sairauspoissaloja, joita oli 10,1 työpäivää henkilötyövuotta kohti ja jossa oli selkeä nousu edellisvuoden 7,7:stä. Sairauspoissaolojen kehittyminen on huoletuttava ja määrän vähentämistä pitää tavoitella. Sairauspoissaolojen määrä on kasvanut yleisesti: koko valtion keskiarvo nousi 7,3:sta 9,7:ään työpäivään henkilötyövuotta kohti muun muassa laajamittaisen etätyöskentelyn purkautumisen, koronaviruksen levinneisyyden sekä influenssakauden takia.

Henkilöstömäärän kasvuun vaikuttivat muun muassa riskienhallintaan ja varautumiseen liittyvät panostukset sekä sairauspoissaolomäärien kasvaminen.

Työtyytyväisyys nousi 3,76:sta tasolle 3,85 ja ylitti tavoitteen.

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 Tahti-järjestelmän uudistaminen sekä Handi-palveluratkaisun jatkokehittämishankkeen jatkuivat loppuvuoteen 2022.

Palkeet on edelleen 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 etenkin keskeisten tunnuslukujen ennustemalliaan. Esi-merkiksi palvelutuotteiden kustannuksien arvioissa tulossopimusta laadittaessa oli poikkeamia toteutuneisiin tunnuslukuihin nähden.

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

Valtiovarainministeriö pitää todennäköisenä, että valtion henkilöstömäärä tulevaisuudessa laskee, jonka vuoksi tuottavuuden ja tuloksellisuuden parantamisen varmistamiseksi, Palkeiden on jatkossa syytä seurata henkilötyövuosimäärää ja saada se sopeutettua yleisen tavoitteen mukaisesti laskuun, erityisesti peruspalveluissa. Henkilöstömäärän laskiessa Palkeiden tulee varmistaa henkilöstön osaaminen ja siten parantaa tehtävien vaihtokyvykkyyttä palvelukysynnän mukaan.

Lisäksi tuloksellisuuden parantamiseksi Palkeiden tulee varmistaa tietojärjestelmähankkeiden läpiviemiseen tarvittava osaaminen. Palkeiden tulee kehittää tietojärjestelmäprojekteja ennakoivasti siten, että projektien suunnittelu ja toteutus ovat joustavasti mukautettavissa toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Prosessien kehittämisellä ja digitalisaation hyödyntämisellä voidaan palvelujen tehokkuutta ja laatua edelleen merkittävästi kehittää.

Palkeet on kehittänyt kyberuhkien osaamista ja tilanteiden harjoittelua. Palkeiden on hyvä jatkossakin huolehtia varautumisesta ja häiriöttömän palvelutuotannon jatkuvuudesta.

Sairauspoissaolojen merkittävän kasvun vuoksi Palkeiden tulee huolehtia siitä, että uudet työnteon ja johtamisen tavat hyödynnetään ja niitä kehitetään edelleen niin, että sairauspäivien määrä alenee.

VTV:n tilintarkastuskertomuksen ja vuosiyhteenvedon perusteella Palkeiden tulee kirjattujen kehittämistoimenpiteiden lisäksi kehittää hinnoittelua ja toiminnan kustannusvastaavuutta. Palkeiden tulee käydä tulevan vuoden hinnoitteluperiaatteet ja toiminnan kustannusvastaavuuden ennakkollisesti läpi valtiovarainministeriön kanssa ennen kuin näitä esitellään asiakasvirastoille tai Palkeet päättää tulevan vuoden hinnoittelusta.

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö on ottanut käyttöön uuden ohjauskäytännön ja aloittanut kuukausittain toteutettavat ajankohtaispalaverit, joiden sisällöstä on laadittu vuosisuunnitelma. Palavereissa käsitellään vuosisuunnitelman mukaisia asioita ja esiin nousevia muita ajankohtaisia asioita.

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

Ministeriö tukee Palkeiden, Valtiokonttorin ja kirjanpitoyksiköiden yhteistyötä ostolaskuautomaation edistämässä.

Ministeriö seuraa palkansaajan neuvontapalvelun käyttöönoton onnistumista. Muutos vaikuttaa peruspalveluiden ja lisäpalveluiden rakenteeseen tulevina vuosina.

Palkeet laatii VTV:n vuosiyhteenvedossa annettujen suositusten pohjalta toimenpidesuunnitelman, jonka edistymistä valtiovarainministeriö seuraa vuosisuunnitelman mukaisissa kuukausittaisissa kokouksissa.

Kuntaministeri



Sirpa Paatero

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä



Juhana Majanen

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto
Valtiokonttori, tutkiahallinto.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto