



10.6.2024

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet

## Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2023 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Palkeiden vuoden 2023 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 palvelutuotannossa ja suoritteissa pääosin saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2023 asetetut tavoitteet, mutta kustannusvastaavuuden ja viraston henkilötyövuosimäärän kehitys ei ole tavoitteiden mukaista.

Keskeisten palvelutuotteiden tuottavuuskehitystä sekä digitalisaation edistymistä koskevat tavoitteet toteutuivat pääosin. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyyden tulos parani ja sille asetettu tavoite saavutettiin. Myös henkilöstön tyytyväisyys pysyi aiemmin saavutetulla hyvällä tasolla ja ylsi tavoitteeseen.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on Palkeiden tilintarkastuskertomuksessa todennut puutteita keskitetysti hoidettavien tehtävien (taloushallinto, asiakaspalveluprosessi) sisäisessä valvonnassa. Palkeiden tulee ilmoittaa tarkastusvirastolle ja ministeriölle 16.8.2024 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 viime vuosina hyvin. Vuonna 2023 palvelukeskuksen toimintaympäristön muutokset tasaantuivat aiempiin vuosiin verrattuna, joskin kansainvälisen turvallisuustilanteen muuttuminen heijastui edelleen vahvasti Palkeiden toimintaan ja korostaa jatkuvuuden hallinnan ja varautumisen merkitystä toiminnassa.

Vuoden 2023 tulossopimuksessa Palkeille oli asetettu 22 numeerista tavoitetta, joista täysin toteutui 15. Sanallisia tavoitteita sisältäviä tavoitekokonaisuuksia oli 3, jotka kaikki toteutuivat.

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. Asiakastytyväisyys oli tavoitteen mukainen. Kokonaistuottavuus jäi asetetuista tavoitteista.

## **1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus**

Palkeet on toiminnassaan toteuttanut valtion konsernilinjausten tavoitteita, kuten alla olevien tulostavoitteiden saavuttaminen osoittaa.

### **1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus**

Palkeet saavutti osittain sille asetetut toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet.

Palkeet saavutti työn tuottavuuden tavoitteen. Suoritemäärien kasvuun vaikutti valtion henkilöstömäärän kasvu. Kokonaistuottavuus laski, eikä tavoitetta saavutettu Palkeiden kokonaishenkilötyövuosien määrän selkeän kasvun vuoksi.

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviin Palkeissa sitoutuvan henkilöstön määrä suhteessa valtion kokonaishenkilöstömäärään on kasvanut. Henkilöstöpalveluiden suhdeluku jäi tavoitteesta, mihin vaikutti erityisesti matka- ja kululaskujen resursoinnin lisääminen. Tuottavuuden laskun taustalla näkyvät erityisesti merkittävästi kohonneet kustannukset, jotka johtuvat yleisen hintatason noususta sekä Palkeiden henkilöstömäärän kasvusta.

Palkeet ylitti palkkalaskelmien, ostolaskujen ja myyntilaskujen tuottavuustavoitteet ja kehitys on ollut pääsääntöisesti hyvää. Ostolaskuissa kuitenkin jäätiin vuoden 2022 toteumasta. Tuottavuus puolestaan parani edellisvuodesta myyntilaskuissa (+1,4 prosenttia) ja palkkalaskelmissa (+6,1 prosenttia). Matka- ja kululaskujen käsittelyssä Palkeet ei saavuttanut tavoitetta ja tuottavuus laski 11,8 prosenttia.

Keskeisten palvelutuotteiden yksikkökustannuksille asetetut tavoitteet saavutettiin pääsääntöisesti, lukuun ottamatta matka- ja kululaskujen tavoitetta, jossa yksikkökustannustavoitetta 6,61 euroa ei saavutettu, vaan kustannus kasvoi 8,43 euroon (kustannusten nousu 11,4 prosenttia).

Palkeet ei saavuttanut maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuden tavoitetta. Virastoille tuotettujen palveluiden kustannusvastaavuus oli 92,2 prosenttia. Kustannusvastaavuuden pitkän aikavälin tavoitteena on 100 prosentin taso ja tulospimuksessa asetettu tavoite on 97 prosenttia. Palkeiden toiminnan on oltava lähtökohtaisesti kustannusvastaavaa, eikä sen toiminnan tule olla ali- tai ylijäämäistä.

### 1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Keskeisten suoritteiden määrät kasvoivat. Suurinta kasvu oli matka- ja kululaskuissa, joiden kohdalla kasvua oli 19,9 prosenttia vuoteen 2022 verrattuna.

Palkeiden palvelutuotoista 83,7 prosenttia kertyi peruspalveluista ja 16,3 prosenttia lisäpalveluista. Palkeet kasvatti edelleen lisäpalvelujen tarjontaa ja tuotantoa, erityisesti henkilöstöpalveluissa. Merkittävänä muutoksena oli palkansaajan neuvontapalvelun siirtäminen lisäpalveluista peruspalveluihin. Neuvontapalvelun siirron myötä lisäpalveluiden suhteellinen osuus tuotoista laski, eikä tavoitteeseen (17,9 prosenttia) aivan päästy.

Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys Palkeiden palveluihin pysyi viimevuotisella tasolla ja saavutti asetetun tavoitteen 3,8. Reklamaatioiden ja selvityspyyntöjen määrä on vähentynyt merkittävästi edellisestä vuodesta. Viime vuonna Palkeille tehtiin yksi reklamaatio ja kaksi selvityspyyntöä.

Palvelupyyntöjen käsittelyssä asiakkaan suositteluhalukkuutta asiakaspalvelussa mittaava NPS-mittari nousi hieman edellisen vuoden 91:stä 93:een ja ylitti tavoitteen (yli 90).

Palkeet on kehittänyt neljän kuukauden välein asiakkaille lähtevää laaturaportointiaan. Laatupoikkeamat olivat myös vuonna 2023 erittäin vähäisiä (alle promillen luokkaa) tuotettuun palvelujen volyymiin nähden. Tietojärjestelmien käytettävyys oli hyvällä tasolla 97,99 prosenttia, mutta tavoitetta yli 99 prosentin käytettävyydestä ei saavutettu. Häiriöiden ja katkosten määrä oli alhaisella tasolla, mutta nousi edelliseen vuoteen verrattuna.

### 1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Palkeet saavutti sille asetetut henkilöstövoimavarojen tavoitteet ja työtyytyväisyystulokset ovat pysyneet suunnilleen edellisvuoden tasolla. VMBaron kokonaisindeksi oli 3,83 (tavoite 3,80), johtajuusindeksi 3,67 (tavoite 3,65) ja yhdenvertaisuuden toteutuminen 4,00 (tavoite 3,90). Oppimis- ja uudistumiskokemus sekä työnantajakuva- ja arvot olivat yli 4:n. Sairauspoissaolojen määrä oli huomattavasti vähentynyt ja palautunut tavoitetasolle. Toteuma oli 7,2 työpäivää henkilötyövuotta kohden, kun se oli edellisvuonna yli 10.

Palkeiden henkilöstömäärä kasvoi huomattavasti vuonna 2023, mitä selittävät osittain palveluiden ja toiminnan laajentuminen. Peruspalveluiden henkilötyövuosien kasvu on ylittänyt tavoitteen 25 henkilötyövuodella.

### 1.3. Muut asiat

Palkeiden kehittämishankkeiden pohjana on talous- ja henkilöstöhallinnon yhteisten ratkaisujen kehittämisen tiekartta, jota päivitetään vuosittain. Kehittämistyötä on tehty tiekartan mukaisesti ja kehittämistyö on edennyt suunnitelman mukaisesti.

Tietojohdamista kehitettiin rakentamalla Tahti-työnantajätiedon raportointi ja simulointi Kieku-järjestelmään. Uuden järjestelmän tuotantokäyttö alkoi kesällä 2023.

Vuonna 2023 jatkettiin Palkeiden työprosessien automatisointia ja laajennettiin talouspalveluiden testausautomaatiota. Älykkään automaation tiedolla johtamista kehitettiin ja otettiin käyttöön toimeenpanon näkyvyyttä sekä ylläpidon sujuvuutta lisäävä robotiikkatuotannon monitorointiratkaisu. Älykkään automaation palvelut asiakasvirastoille käynnistyivät ja palvelun piirissä oli vuoden lopussa 18 asiakasta.

Vuonna 2023 henkilöstöpalveluissa VeroAPIn käyttöönotto sähköisti verokorttien käsittelyn. Valtiolle.fi-kokonaisuuden uudistaminen toi valtiolle uuden työvälineen käyttöön. Osaavassa otettiin käyttöön suorituvuuden arvioinnin lomakkeita. Henkilöstötutkimuskyselyn työkalua aloitettiin uudistaa. Taloushallinnon kehittämishanke Ässän (S/4 HANA teknologinen muutoshanke) avulla otettiin uusia toimintatapoja käyttöön ja varmistettiin taloushallinnon palvelujen jatkuvuutta.

## 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.

VTV:n vuosiyhteenvedossa tuotiin esiin, että talousarvion toteumalaskelmalta puuttuu määrärahatilit yhteensä -rivi ja tilinpäätöksen liitteessä 12 on esitetty määrärahatarpeita nettona yhteensä 1,1 miljoonaa euroa liian vähän.

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

Palkeiden tulee parantaa volyymisuoritteiden tuottavuutta, joka vuonna 2023 laski hieman sekä ostolaskuissa että matka- ja kululaskuissa. Palkeiden tulee aktiivisesti tukea tuottavuuden kasvattamiseksi asiakasvirastoja päästä päähän -prosesseihin siirtymiseen.

Palkeiden henkilötövuodet ovat kasvaneet edellisestä vuodesta 55:llä ja ylittivät vuodelle 2023 asetetun tavoitteen 33:lla. Peruspalveluiden tuottamiseen käytetty henkilötöpanos kasvoi 25 henkilötövuodella. Kasvu selittyi osittain palvelujen ja toiminnan laajentumisella. Valtiovarainministeriö edellytti vuoden 2022 tilinpäätöskannanotossa, että Palkeiden on syytä seurata henkilötövuosimäärää ja saada se sopeutettua laskuun erityisesti peruspalveluissa Palkeiden tuottavuuden ja tuloksellisuuden parantamisen varmistamiseksi.

Valtiovarainministeriö edellyttää, että Palkeet tehostaa merkittävästi peruspalveluiden tuottamista siten, että niiden tuottamiseen käytetään vähemmän henkilötöitä. Palkeiden tulee laatia ja esitellä valtiovaraministeriölle peruspalveluiden tehostamissuunnitelma elokuun 2024 loppuun mennessä. Lisäksi valtiovaraministeriö edellyttää, että Palkeet kehittää palvelutuotannon henkilötövuosiseurannaa, sillä Palkeiden osavuosisraportoinnin perusteella erityisesti peruspalveluiden henkilötövuodet ennustettiin toteutunutta matalamme tasolle.

Henkilöstömäärän laskiessa Palkeiden tulee jatkaa hyvää työtä henkilöstön osaamisen varmistamisessa ja siten parantaa tehtävien vaihtokyvykkyyttä palvelukäynnän mukaan.

Valtiovarainministeriö on kiinnittänyt Palkeiden huomion palvelutuotannon kustannusvastaavuuteen erillisillä ohjaukskirjeillä (12.10.2023 ja 1.12.2022) sekä edellyttänyt kustannusvastaavuuden kehittämistä vuoden 2022 tilinpäätöskannanotossa. Vuoden 2023 tilinpäätöksen perusteella Palkeet ei ole riittävästi huolehtinut toiminnan kustannusvastaavuudesta. Palkeiden tulee varmistaa, että toiminnan kustannusvastaavuus toteutuu. Lisäksi meneillään olevassa hinnoittelu-uudistuksessa on varmistettava kustannusvastaavuuden toteutuminen.

Muutoin viime vuoden tilinpäätöskannanotossa suositellut toimenpiteet ovat toteutuneet varsin hyvin. Henkilöstön sairauspoissaolot on saatu laskuun ja hyvälle tasolle. Lisäksi Palkeet on kehittänyt vuoden 2023 aikana varautumistaan ja häiriöttömän palvelutuotannon varmistamista. Myös tietojärjestelmäprojektien toteutumisesta aikataulussa ja budjetissa on hyviä esimerkkejä kuten Ässä-hanke. Toisaalta tietojärjestelmäprojekteissa on edelleen ollut myös haasteita esimerkiksi

henkilöstökyselyn työkalun uudistamisessa. Tietojärjestelmähankkeiden läpiviemiseen tarvittavan osaamisen varmistaminen on olennaista toiminnan kehittämisen kannalta myös kuluvana vuonna.

VTV:n tilintarkastuskertomuksen ja vuosiyhteenvedon perusteella Palkeiden asiakaspalveluprosessien sisäisessä valvonnassa on todettu puutteita, joiden johdosta palvelukeskuksen on syytä ryhtyä toimenpiteisiin.

#### **4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi**

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

Ministeriö seuraa tarkasti hinnoittelu-uudistamisen edistymistä ja onnistumista, sillä se on tärkeä edellytys kustannusvastaavuuden toteutumiselle.

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

Kunta- ja alueministeri

Anna-Kaisa Ikonen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Juha Majanen

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto  
Valtiokonttori, tutkiahallinto.fi  
Valtiontalouden tarkastusvirasto

**VN/2581/2024-VM-49**

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: