



9.6.2020

Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet**Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2019 tilinpäätöksestä**

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Palkeiden vuoden 2019 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtionalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus. Lisäksi perustana on Valtionalouden tarkastusviraston tuottamat kaksi väliraporttia hankinnasta maksuun prosessin sisäisen valvonnan tarkastuksesta sekä valtiovarainministeriön Deloitte Oy:llä teettämä arviointi Palkeista. Arviointi kattoi palvelukeskuksen toimintamallit ja palvelujen koko prosessin, joka sisältää sekä Palkeissa että virastoissa tehdyn työn. Palkeiden ja palveluiden tehokkuutta, tuottavuutta, hintaa ja laatua sekä erityisesti palvelujen käytettävyyttä ja luotettavuutta arvioitiin.

Ministeriön yleisarvio Palkeiden tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **hyvä**¹.

Tilinpäätöksen mukaan Palkeet on pääosin saavuttanut tulossopimuksessa asetetut tavoitteensa vuonna 2019.

Deloitte Oy arvioi keväällä 2020 Palkeiden kypsyyden olevan pääosin hyvällä tasolla. Merkittävimpana havaintona Deloitteen arviossa todetaan Palkeiden laskutettavan asiakastyön osuuden kokonaishenkilötyövuosista olevan alhainen verrattuna vastaaviin palvelukeskuksiin.

Valtionalouden tarkastusviraston vuosikertomuksen (K18/2019 vp) mukaan yksittäisten huomautusten ja huomautuksen saaneiden kirjanpitoyksiköiden määrällä mitattuna talousarviota on vuonna 2018 noudatettu aikaisempaa paremmin. VTV arvioi, että yksi mahdollinen selitys positiiviseen muutokseen on Kieku-järjestelmän keskitettyjen kontrollien ja ohjeistuksen parantuminen. Tässä Palkeet on tehnyt tärkeää työtä.

Palkeet sai tilintarkastuskertomuksessa VTV:ltä huomautuksen kohdentamisvirheistä momentilla 28.92.20 (Euroopan unionin osallistuminen matkamenojen korvauksiin), joka olisi johtanut määrärahaylitykseen. VTV on todennut keskitetysti hoidettavien tehtävien sisäisessä valvonnassa puutteita ja näiden johdosta Palkeilla on ilmoitusvelvollisuus 14.8.2020 mennessä.

¹ Asteikko: erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

1 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Palkeiden tuloksellisuus on kehittynyt myönteisesti tarkasteluvuonna. Erityisesti Palkeiden ydintoiminnassa eli talous- ja henkilöstöhallinnon perusprosesseissa Palkeet toimii tuloksellisesti.

Palkeiden kokonaistuottavuusindeksi uudistettiin vuonna 2016 kattamaan myös tietojärjestelmäkustannukset. Indeksillä saavutti vuonna 2019 arvon 121,56 (100 vuonna 2016).

1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Palkeet edisti toiminnallaan digitalisaation ja automatisaation ansiosta tehokkaiden toimintatapojen leviämistä valtion talous- ja henkilöstöhallinnossa. Palkeet toteutti valtaosin vuonna 2019 Handi-palvelun käyttöönotot virastoissa. Merkittävä työ uudisti virastojen hankintatoimen toimintamalleja ja digitalisoi tilauksen ja laskujen käsittelyn prosesseja. Laskujen käsittelyn automatisointi eteni hallinnossa ennakoitua hitaammin, eikä Palkeet tältä osin saavuttanut kaikkia asetettuja vaikuttavuustavoitteita.

1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin. Palkeiden toiminnan kehittämisen ansiosta Palkeiden kokonaistuottavuus kehittyi myönteisesti.

1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Keskeisten palvelujen tuottavuus nousi erityisesti palkkalaskelmien sekä matkalaskujen ja myyntilaskujen käsittelyssä. Menotositteiden käsittelyssä oli menossa siirtymävaihe uuteen järjestelmään ja tuottavuus jonkin verran huononi, eikä tavoitetta saavutettu, joskin se Handi-palvelussa käsitellyissä laskuissa parani edellisvuodesta. Menotositteiden käsittely ruuhkautui pahasti kesällä, mutta Palkeet onnistui saamaan tilanteen hallintaan työjärjestelyin ja uuteen järjestelmään rakennetulla ohjelmistorobotiikalla.

Keskeisten suoritteiden hinnat laskivat edellisvuodesta ostolaskuissa ja palkkalaskelmissa. Ostolaskuissa asetettuja tulostavoitteita ei täysin saavutettu, vaikka hintaa kompensoitiin virastoille Handi-käyttöönotoista johtuvien päällekkäisten järjestelmäkustannusten osalta erityisrahoituksella. Myyntilaskujen hinta pysyi ennallaan.

1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Palkeet pystyi säilyttämään palveluiden asiakastytyvyyden hyvällä tasolla (3,7), vaikka vuoden aikana Handi-palvelun käyttöönotto tuotti osalle virastoja tilausten ja laskujen käsittelyyn hitautta. Reklamaatioiden määrä kasvoi edellisestä vuodesta 50 prosenttia viiteentoista reklamaatioon.

1.2.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Henkilötyövuosien määrä pieneni 14,4 henkilötyövuodella ja pysyi virastolle asetetun tavoitteen alapuolella. Sairaspoissaolojen määrä laski, mutta ylitti edelleen hieman asetetun tavoitteen.

Henkilöstön työtyytyväisyyden kokonaisindeksi oli 3,45 ja se säilyi lähes ennallaan. Tavoitteita ei saavutettu ja hienoista laskua oli nähtävissä kaikilla osa-alueilla. Huonoin arvio tuli johdon toiminnasta esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä (2,61). Tämä arvio oli myös laskenut edellisvuodesta eniten. Esimiestyön kehittämiseen on Palkeissa panostettu ja koulutettu myös vuonna 2019 esimiehiä johtamisen erikoisammattitutkintoon.

1.3 Muut asiat

Palkeilla on edessään suuria investointeja järjestelmiin, joilla tuotetaan valtion talous- ja henkilöstöhallinnon peruspalveluita. Vuoden 2019 tulossopimuksessa on sovittu, että Palkeet tekee vuonna 2019 S4Hana-arkkitehtuuriselvityksen ja sen pohjalta linjaukset järjestelmäarkkitehtuurin tiekartasta. Tähän mennessä valmistuneet selvitykset ovat olleet kovin yleisluonteisia ja niiden pohjalta on ollut vaikea tehdä kehysvalmistelua. Järjestelmäarkkitehtuurin tiekartan valmistelussa tulee arvioida vaihtoehtoisten ratkaisujen kustannukset ja hyödyt valtionhallinnon kokonaisuutena huomioiden.

2 Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvas- tuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Raportointi on riittävää ja asianmukaista.

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

Tuloksellisuuden parantamiseksi Palkeiden tulee ryhtyä toimiin laskutusasteen parantamiseksi, seurata sen kehittymistä, ja raportoida kehityksestä ministeriölle.

Edelleen Palkeiden tulee sisäisesti varmistaa kehittämishankkeiden johtaminen, ohjaus ja hallinta, jotta varmistetaan kehittämishankkeiden eteneminen aikataulussa ja sovitussa laajuudessa. Sisäinen valvonta tulee ottaa mukaan hankkeisiin jo hankkeen suunnitteluvaiheessa. Kehittämishankkeilla saavutettavien hyötyjen johtamiseen ja toimeenpanoon jo hankevaiheessa sekä saavutetuista hyödyistä raportointiin hankkeiden valmistuttua tulee panostaa.

Kehittämistyössä Palkeiden tulee hakea synergiaetuja ja kumppanuutta valtion konsernitoimijoiden ja muiden julkisen hallinnon palvelukeskusten kanssa.

Palkeiden toimialalla on saavutettavissa merkittäviä tehokkuushyötyjä prosesseja automatisoimalla. Ministeriö edellyttää, että talous- ja henkilöstöhallinnon peruspalveluiden kokonaiskustannukset saadaan Palkeissa edelleen laskeviksi. Hyötyjen realisoinniseksi on Palkeiden jatkettava automatisoinnin kehittämistä ja panostettava strategiseen henkilöstösuunnitteluun. Esimiestyön kehittämistä on syytä jatkaa.

Palkeiden tulee uuden strategiansa valmistelussa käydä tiivistä vuoropuhelua ministeriön kanssa erityisesti osaamiskeskustoiminnan kehittämisestä.

Palkeet on saanut VTV:n tilintarkastuksessa huomautuksen momentin 28.92.20 (Euroopan unionin osallistuminen matkajen korvauksiin) kohdentamisvirheitä. Palkeiden mukaan syynä virhearvioon on ollut EU-puheenjohtajuuskauden toteutuneiden matkajen merkittävä kasvu joulukuussa 2019.

Palkeiden tulee toimenpiteissään ottaa huomioon tilintarkastuksen vuosiyhteenvetossa esiin otettuja asioita, jotka liittyivät tositteiden tietosisältöön, vahingonkorvausten kasvuun, liitteen 12 tietoihin sekä palkkamenojen tiliointiin.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on hankinnasta maksuun prosessien sisäisen valvonnan tarkastuksen väliraporteissaan esittänyt useita kehittämistarpeita prosessien kontroleihin. Palkeiden tulee Valtiokonttorin kanssa varmistaa, että hankinnasta maksuun prosessien kontrollit ja näitä täydentävä ohjeisto virastoille on asianmukaista.

Palkeilla on ilmoitusvelvollisuus VTV:lle keskitettyjä tehtäviä koskevien sisäisen valvonnan puutteiden vuoksi. Ministeriö edellyttää, että Palkeet jatkaa työtään keskitettyjen tehtävien sisäisen valvonnan parantamiseksi.

4 Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Ministeriössä on meneillään kehittämishanke, jonka tavoitteena on parantaa hallinnonalan tulosohjauksen ja taloussuunnittelun vaikuttavuutta sekä tehostaa, parantaa ja selkeyttää suunnittelu-, ohjaus- ja seurantaprosesseja.

Ministeriö valmistelee linjaukset tarvittavista toimenpiteistä Palkeiden osaamiskeskustoiminnan kehittämisestä.

Ministeriö käy Palkeiden kanssa keskustelua ulkopuolisen arvioinnin kehittämisehdotusten toimeenpanosta ja sopii ohjaussuhteen kehittämisen periaatteista.

Kuntaministeri

Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri

Päivi Nerg

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto