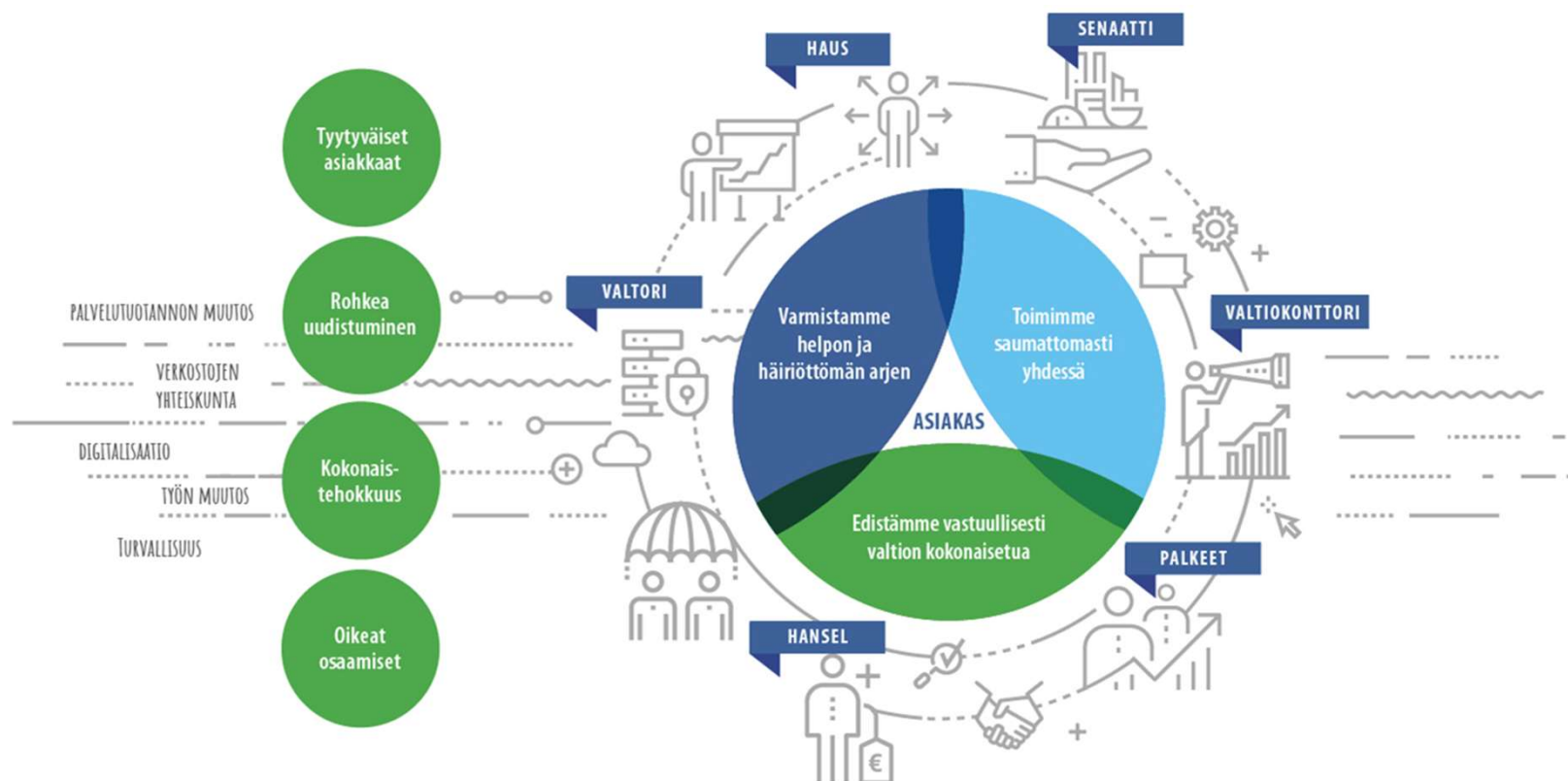


# Valtion yhteiset palvelut – autamme onnistumaan.





## Tyytyväiset asiakkaat

**Takaamme** palveluidemme vakaan toiminnan ja helppokäyttöisyyden

**Vahvistamme** vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaidemme kanssa

**Kehitämme ja noudatamme** yhteisiä prosesseja asiakkaidemme kanssa ja lisäämme läpinäkyvyyttä

### Keinomme

- Parannamme asiakaskokemusta todennettavasti
- Hyödynnämme yhteiskehittämistä
- Varmistamme poikkeamien johdonmukaisen käsittelyn
- Seuraamme järjestelmällisesti palvelujen häiriöttömyyttä automaattiseurannan avulla

### Mittarimme

- Asiakastyytyväisyyden taso ja tyytyväisten asiakkaiden osuus
- Palvelujen suositeltavuus (NPS)
- Häiriöiden ja reklamaatioiden määrän kehitys ja ratkaisuaika

## Rohkea uudistuminen



**Olemme edelläkävijöitä** toimintatapojen uudistamisessa ja innovaatioiden tuottamisessa

**Tuotamme** yhteiskäyttöisyyttä tukevia ratkaisuja avaimet käteen -periaatteella

**Tuemme** asiakkaitamme muutostilanteissa (talous, HR, hankinnat, koulutus, tilat, ICT)

### Keinomme

- Tuotamme uusia yhteisiä ratkaisuja ja palveluja digitalisaatiota ja uusia teknologioita hyödyntämällä
- Kuvaamme valtion yhteiset palvelut yhtenäisellä tavalla
- Nostamme tavoitteitamme kehitystyössä
  - Esimerkiksi sisäilmaongelmien nollatoleranssi (Senaatti), julkisen sektorin hankinnan kokonaisuuden kehittäminen (Hansel), eOppiva (HAUS), keinoälysovellus (Palkeet), Tietokiri (VK)

### Mittarimme

- ”Valtiolla töissä” –mittari: viikossa töihin (rekrytointipäätöksestä toimiviin työvälineisiin)
- Konkreettisten uudistusten määrä
- Kehittämistavoitteiden saavuttaminen
- Asiakastytyväisyysmittaukset



**Autamme** asiakkaitamme tehostamaan toimintaansa yhteisten prosessien avulla

**Parannamme** tehokkuuttamme erityisesti digitalisaatiota hyödyntämällä

**Saavutamme** talous- ja toimintatavoittemme

#### Keinomme

- Parannamme asiakkaidemme tuottavuutta
- Hintamme ovat läpinäkyviä ja kehittyvät ennakoitavasti
- Digitalisaatio- ja prosessikehitys vaikuttavat hintoja alentavasti
- Nostamme suurivolyymisten tapahtumien automaatioastetta merkittävästi
- Hyödynnämme volyymietuja hankinnoissa

#### Mittarimme

- Ulkopuolinen arviointi tai kustannus-tehokkuuden vertailu muihin sektoreihin
- Valittujen hankkeiden toteutunut kustannus-hyötysuhde
- Hintakehitys
- Asiakastyytyväisyysmittaukset

## Oikeat osaamiset



**Kuuntelemme** asiakkaitamme ja tunnemme heidän toimintansa

**Tuotamme** ennakoivasti uusia ratkaisuja

**Varmistamme** osaamisemme laadun perustehtävissä sekä uusilla alueilla, erityisesti analytiikassa, tiedolla johtamisessa ja palvelujemme tuotteistamisessa

### Keinomme

- Parannamme asiakkaiden ja heidän toimintansa tuntemusta henkilökierroilla
- Toimimme verkostoissa ja kumppaneita hyödyntäen
- Vastaamme uusiin osaamistarpeisiin
- Koulutamme hyvällä asenteella varustettuja henkilöitä harjoittelijaohjelmilla

### Mittarimme

- Toteutuneet henkilökierrot
- Koulutuspäivien määrä harjoittelijaohjelmissamme ja rekrytoinnit niistä
- Työtyytyväisyyden kehitys
- Asiakastytyväisyysmittaukset



## Toimeenpano 2019

**Kuvataan** nykytilan palvelukartta ja palvelut sekä tavoitetilan palvelut yhtenäisellä tavalla

**Teetetään** ulkopuolinen arviointi ja kustannustehokkuusvertailu yhteisten palvelujen tuottajista

**Tehdään** selvitys menettelyistä tilanteissa, joissa palvelutuotannossa on merkittäviä puutteita asiakkaan kannalta

**Järjestetään** valtion konsernitoimijoiden yhteisiä asiakastilaisuuksia

**Toteutetaan** valtion yhteisten palvelujen asiointiratkaisu

- 
- Valtiovarainministeriön ja yhteisten palvelujen tuottajien johdon säännöllisissä kokoontumisissa (3 krt/vuosi) toimeenpannaan linjauksia, seurataan toteutumista sekä suunnitellaan yhteistä toimintaa. Valtiovarainministeriö kutsuu tapaamiset koolle.
  - Valtion yhteisten palvelujen tuottajat toteuttavat linjauksia omissa strategioissaan ja toiminnassaan ja toimeenpanosta keskustellaan osana tulosohjausta.