



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Valtion yhteiset palvelut auttavat onnistumaan

Tero Meltti ValtioExpo 7.5.2019



## TOIMINTA-AJATUS



## HENKILÖSTÖ

LIIKEVAIHTO  
MILJ.€

## TOIMIPISTEITÄ



## KOLME LUKUA

HANSEL 

HANSEL OY

Teemme yhdessä  
onnistuneita  
hankintoja

95

10,9

1

**895** milj. € yhteis-  
hankintojen määrä

**214** asiakasohjausta  
kilpailutusta

**400** päivää kehittämässä  
asiakkaan  
hankintatointia

HAUS

HAUS KEHITTÄMIS-  
KESKUS OYVISIO 2020  
Osaamisen ja uudistamisen  
kehittäjäkumppani

37

6,4

1

**16 171** osallistujaa

**14 800** eOppiva-  
kirjautumista

**885** konsultointipäivää  
kansainvälisissä  
hankkeissa

Senaatti

SENAATTI-KIINTEISTÖT

Teemme tilaa  
onnistumiselle

353

638

11

**9000** rakennusta

**4,2** mrd. €  
kiinteistöjen arvo

**22 → 15/18 m<sup>2</sup>/htv**  
valtion tilankäytön tehostaminen  
toimistoissa

Palk.eet

VALTION TALOUS- JA  
HENKILÖSTÖHALLINNON  
PALVELUKESKUS PALKEETVaikuttavampia  
yhdessä

663

51,3

5

**1,2** milj. palkkalaskelmaa

**1,4** milj. ostolaskua

**74** tilinpäätöstä

Valtori

VALTION TIETO- JA  
VIESTINTÄTEKNIikka-  
KESKUS VALTORITuottaa valtionhallinnon  
toimialariippumattomat  
ict-palvelut

1299

322,7

30

**155** milj. €  
palvelujen ostot

**16 500** palvelinta  
hallittavana

**83 000** työasemaa  
hallittavana

Valtiokonttori  
Statskontoret  
State Treasury

VALTIOKONTTORI

Valtiovarainhoidon luotettava  
toteuttaja ja valtion toiminta-  
tapojen rohkea uudistaja  
yhteiskunnan ja asiakkaiden  
eduksi

274

30,5

1

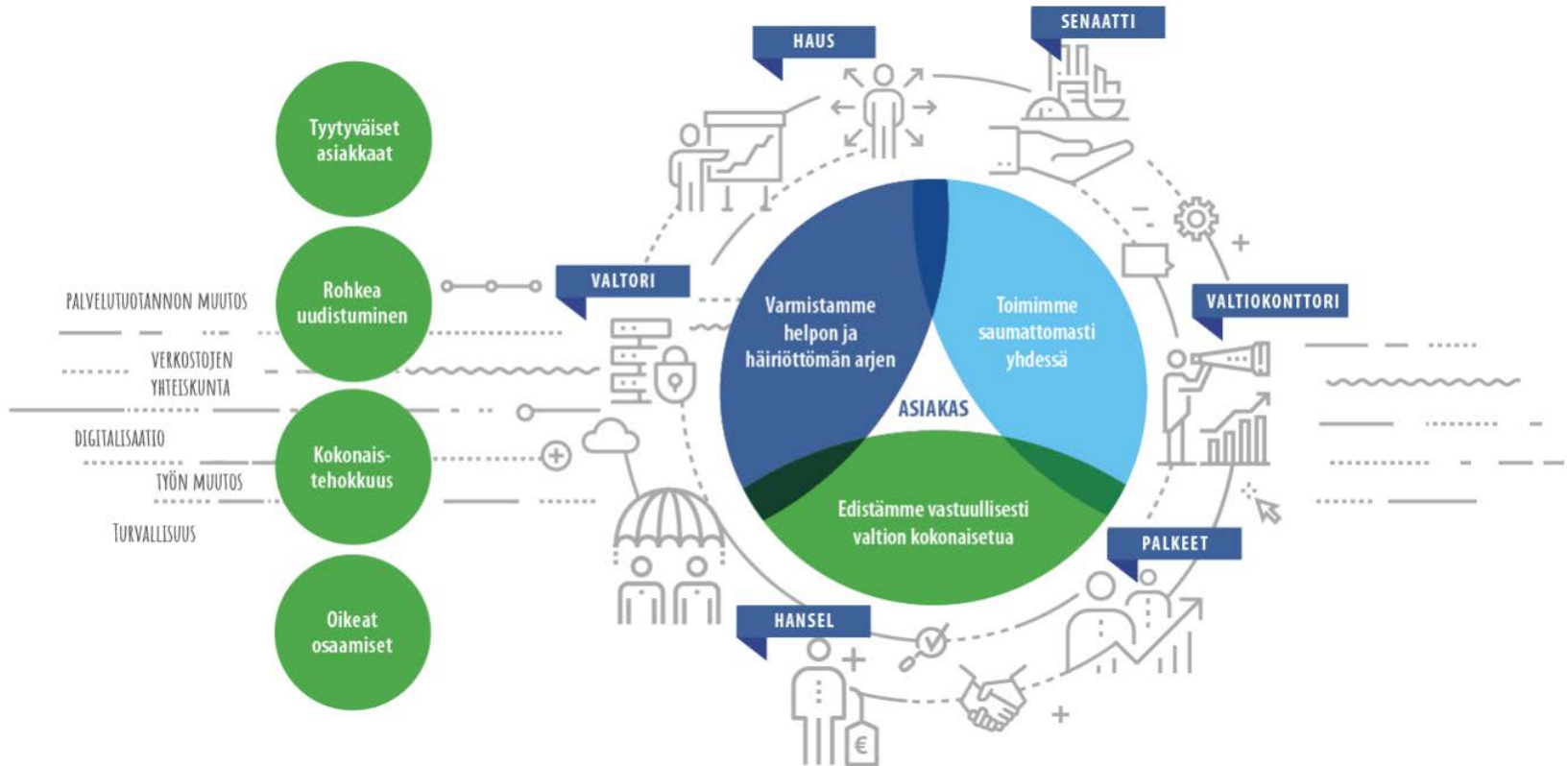
**32** milj. €  
tapaturmakorvauksia

**4,5** milj. Suomi.fi-maksua

**105** mrd. €  
valtionvelka

*Vastuullamme on valtion lainanotto  
sekä velan- ja kassanhallinta.*

# Valtion yhteiset palvelut – autamme onnistumaan.





## Tyytyväiset asiakkaat

**Vahvistamme** vuorovaikutusta ja luottamusta asiakkaidemme kanssa

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

**Takaamme** palveluidemme häiriöttömyyden ja helppokäyttöisyyden

### Keinomme

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

### Mittarimme

- Asiakastyytyväisyysmittaukset ja NPS-suositeltavuus
- Tyytyväisten asiakkaiden osuus
- Häiriöiden määrä/trendi /ratkaisuaika/reklamaatioiden määrä



## 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 laatutavoitteitamme toimintatavoissamme
  - 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
- Laatutavoitteiden saavuttaminen
- Asiakastytyväisyysmittaukset



## Kokonais-tehokkuus

**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
- Asiakastyytyväisyysmittaukset
- Valittujen hankkeiden toteutunut kustannus-hyötysuhde
- Hintakehitys



## 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 henkilökierron avulla
- 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
- Asiakastyytyväisyysmittaukset



## Toimeenpano 2019

**Kuvataan** nykytilan palvelujen tilanne (palvelukartta) ja tavoitetilan palvelut yhtenäisellä tavalla

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

**Tehdään** selvitys menettelyistä tilanteissa, joissa palvelutuotannossa on merkittäviä puutteita asiakkaan kannalta (häiriötilanteet, joista aiheutuu haitta erityisesti kolmannelle osapuolelle)

**Järjestetään** valtion konsernitoimijoiden yhteisiä asiakastilaisuuksia

**Toteutetaan** valtion yhteisten palvelujen palveluväylä/asiointikanava

- 
- 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.





# VALTIOVARAINMINISTERIÖ

[Tutustu>>](#)

Ota yhteyttä

*Tero Meltti*

[\*Etunimi.sukunimi@vm.fi\*](mailto:Etunimi.sukunimi@vm.fi)

*p. 02955 30770*

*Yksikön päällikkö*

*Finanssineuvos*

