



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Tulostavoiteasiakirja
20.12.2016

TEM/1083/00.03.01.02/2016

KEHA-keskuksen tulostavoiteasiakirja vuodelle 2017

1 Toiminta-ajatus ja visio

KEHA-keskus myötävaikuttaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen tulostavoitteiden toteuttamiseen järjestämällä ja tuottamalla yhteisiä kehittämis- ja hallintopalveluja yhteistyössä virastojen kanssa ministeriöiden ja muiden ohjaavien tahojen strategioiden sekä ohjauksen mukaisesti. Samalla KEHA-keskus ohjaa ja tukee ELY-keskuksia ja TE-toimistoja hallinnollisten menettelyjen yhdenmukaistamisessa ja toiminnan toteutumisen seurannassa.

KEHA-keskuksen visio 2019:

Toimimme rajattomasti yhdessä:

- mahdollistamme kehittyvät ja innovatiiviset palvelut

Palvelulupaus

Palvelulupauksen piiriin kuuluvat KEHA-keskuksen tärkeimmäksi tunnistetut palveluprosessit ELY-keskuksille ja TE-toimistoille sekä ohjaaville tahoille sekä tärkeimmät yhteisö- ja yritysasiakkaille tarjottavat maksatuspalvelut.

KEHA-keskus jatkaa valtakunnallisten ja yhdenmukaistettujen henkilöstö- ja taloushallinnon sähköisten prosessien ja palveluiden kehittämistä siten, että ne mahdollistavat tulevien maakuntien huomioonottamisen. Tietohallinnon ja viestinnän palveluita kehitetään maakuntadigin asiakas- ja virkamiesvision mukaisesti. KEHA-keskuksen vastuulla olevien maksatuspalvelujen käsittelyajat on kuvattu ELY-keskusten yhteisessä palvelulupauksessa. Vuoden 2017 palvelulupaus maksatusyksikössä on: "olemme TE-toimistoille ja ELY-keskuksille asiantunteva kumppani muutoksessa. Palvelemme asiakkaamme ammattitaidolla. Hoidamme ELY-keskusten ja TE-toimistojen avustusten sekä korvausten ja etuuksien maksun oikein ja oikea-aikaisesti."

Ulkoisten asiakkaiden palautetta kerätään palvelutyytyväisyyskyselyillä. Maksatustoimintoon liittyvä palvelutyytyväisyyskysely on jatkuva prosessi, jonka piiriin tulee vaihteittain uusia tuki-tyyppejä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

KEHA-keskus kerää ELY-keskuksilta ja TE-toimistoilta palautetta keskitetyistä kehittämis- ja hallintopalveluista vuosittaisella palvelutyytyväisyyskyselyllä, joka toteutetaan ensimmäisen kerran syksyllä 2016. Tämän lisäksi asiakasvirastojen palautetta palvelujen toimivuudesta saadaan mm. laatuhyönteiden kautta.

2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteet on ryhmitelty ELY-keskuksiin ja TE-palveluihin liittyviin tavoitteisiin ja KEHA-keskuksen omaan toimintaan liittyviin tavoitteisiin. Osa tavoitteista koskee kaikkia edellä mainittuja ja ovat yhteisiä tavoitteita. Ohjaavien tahojen tavoitteet sisältyvät em. tavoitteisiin.

Tavoitteiden määrittelyt pohjautuvat hallitusohjelmaan ja hallitusohjelman kärkihankkeiden toteuttamissuunnitelmaan. ELY-keskusten ja TE-palvelujen kokonaiskehittämisen strategiset painopisteet nousevat myös Iskukykyinen ELY 2 -ohjelmasta ja TE-palvelujen uudistamisen kehittämistyöstä.

Tavoitteet vuodelle 2017

Yhteiset tavoitteet

- Maakuntien talous- ja henkilöstöhallinnon sekä ICT-palvelukeskuksen palvelukeskuksen perustaminen
- Maakuntauudistuksen tukitehtävät ja kasvupalvelujen markkinallistamisen strateginen tuki
- Henkilöstön ja esimiesten tukeminen muutoksessa
 - o Uudistumisohjelma vuosille 2017-2018 on rakennettu ja toimeenpantu. Uudistumisohjelma korvaa nykyisen kehittämisohjelman ja pitää sisällään muutoksen tuen ja toiminnan kehittämisen digitaalisin painotuksin. Sen avulla vastataan maakuntauudistuksen toimeenpanon osaamisvaateisiin. Henkilöstölle annetaan mm. valmiuksia yrityksissä ja kunnissa työskentelyyn, yrittäjyyteen, palvelusaamiseen ja muutoksen hallintaan.
- Virastojen tukeminen maakuntauudistukseen liittyvien henkilöstösiirtojen hallitussa toteutuksessa (ml. työhyvinvoinnin tuki)
- Työkäytäntöjen jatkokehittäminen huomioiden yksiköiden resurssit ja virastojen tarpeet
- Toimintaympäristö- ja ennakoititiedon tuottamisen toimintamallin uudistaminen
- IE2 hankkeen mukaiset ICT- kehittämisprojektit on toteutettu aikataulussa ja tulokset otettu käyttöön
- Toteutetaan siviilipalveluskeskuksen tilaratkaisun vaatimat toimenpiteet
- Jatketaan valtion toimitilastrategian mukaisia toimitilahankkeiden toteutuksia huomioiden maakuntauudistus.

ELY-keskuksiin ja TE-palveluihin liittyvät tavoitteet

- Yksityistiejärjestelmän laajennus ympäristö ja luonnonvarat –vastualueen rahoitustehtäviin on valmiina aikataulussa keväällä 2017. Henkilöstön osaamisesta on huolehdittu. Verkkoasiointia on edistetty ja asiakasviestintää kehitetty.
- Asiakaspalvelujärjestelmää on rakennettu vaiheittain hankesuunnitelman mukaisesti. Se vastaa TE-palvelujen tuottamismallin (monitoimijaympäristö) ja kaikkikanavaisuuden asettamia vaatimuksia sekä asiakaspalvelutoiminnon vaatimuksia (esim. ITIL). Toiminto kokoaa erilaiset palvelut ja prosessit asiakasrajapinnassa. Asiakaspalvelutoiminto palvelee samalla tavoin eri kanavien kautta. Järjestelmä on käytössä 31.12.2018.
- Työmarkkinatorin käyttöönotto on käynnistetty. Työmarkkinatorin ensimmäinen asiakaskäyttöön tarkoitettu versio on pilotoinnissa tai kokeilukäytössä Q3/Q4 2017. Työmarkkinatori on valmis 1.1.2019. Kyseessä on laadukkaan ja nopean kohtaannon (matching) osaamisen kohtaamisen palvelu.
- Johtamisen, asiantuntijatyön, julkisuuden ja asiakkaiden tietotarpeiden perustaa on vahvistettu laajentamalla analysointi- ja raportointityökalu QlikView'n käyttöä
- Kansallisen tulorekisterin käyttöönottoa on edistetty palkkatiedon ilmoittamiseen perustuvissa prosesseissa. KEHA KATRE hanketta on toteutettu suunnitelman mukaisesti.

- TE-palvelujen tehostamiseen ja määräaikaishaastatteluihin liittyvät keskitetyt hankinnat on hoidettu onnistuneesti kaikkien ELY-keskusten osalta yhdessä Pirkanmaan ELY-keskuksen kanssa.

KEHA-keskuksen omaan toimintaan liittyvät tavoitteet

- KEHA-keskus toimii tuloksellisesti, taloudellisesti ja tehokkaasti.
- KEHA-keskus pystyy saumattomasti vastaamaan hallinnon rakennemuutosten ja muuttuvan toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin.

2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Vuosittaiset lisä säästöt	Tavoite 2017	Alustava tavoite 2018
Säästöt toimitiloista (32.01.02)	-40 000	-250 000
Säästöt toimitiloista ja ostopalveluista (32.30.01)	-308 000	-282 000

2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Suoritteet	Tavoite 2017	Alustava tavoite 2018
Sähköisten hakemusten osuus palkkatukien ja starttirahojen maksatuksista	75 %	90 %
Sähköisten asiointien lukumäärä	85 000	90 000
Sopimuskohdistuksen osuus ostolaskuista	10 %	15 %
Verkkolaskutuksen osuus	80 %	85 %

Palvelukyky ja laatu	Tavoite 2017	Alustava tavoite 2018
Asiakastyytyväisyys KEHA-keskuksen palveluihin (1-5)	3,4	3,4
Maksatuspäätösten ka. käsittelyaika (pv)	<30	<30
Matkalaskujen asiatarastuksen vasteaika (pv)	<5	<5
Myöhässä maksettujen ostolaskujen %-osuus	<10 %	<10%

3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	Tavoite 2017	Alustava tavoite 2018
Henkilöstön kokonaistyytyväisyys (1 - 5)	>3,4	>3,4

4 Resurssit

1000 euroa	Alustava tavoite 2017
32.01.02 KEHAn oma toiminta	23 177
32.01.02 ELY-keskusten yhteiset menot	38 665
32.30.01 TE-toimistojen yhteiset menot	48 130

Määräraharesurssit tarkentuvat vuoden 2017 määrärahaajaon yhteydessä.

5 Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2017 loppuun.

KEHA-keskuksen johtaja raportoi KEHA-keskuksen toiminnasta jokaisessa OHJAUS-valmisteluryhmän ja TE-palvelujen ohjausryhmän kokouksessa sekä tarvittaessa ELY-keskusten valtakunnallisen johtoryhmän kokouksessa.

Lisäksi työ- ja elinkeinoministeriön alueosasto ja KEHA-keskus käsittelevät tapaamisissaan noin kerran kuukaudessa KEHA-keskuksen toimintaa.

6 Allekirjoitukset

Helsingissä 20.12.2016



Marja-Riitta Piimänen
teollisuusneuvos
työ- ja elinkeinoministeriö



Anu Jänkälä
neuvotteleva virkamies
työ- ja elinkeinoministeriö

17.1.2017
Helsingissä __.12.2016



Mikko Salmenoja
johtaja
KEHA-keskus



Taina Vuorinen
henkilöstöjohtaja
KEHA-keskus