



## KEHA-keskuksen tulostavoiteasiakirja vuosille 2018 ja 2019

### 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

### 2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteet on ryhmitelty kolmeen asiakokonaisuuteen:

- A) Maakuntaudistus ja valtakunnalliset palvelukeskukset
- B) KEHA-keskuksen, ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittäminen sekä sähköisten järjestelmien ja palvelujen kehittäminen
- C) Henkilöstön kehittäminen ja tukeminen muutoksessa

#### A) Maakuntaudistukseen ja palvelukeskuksiin liittyvät tavoitteet

- Maakuntien talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen Hetli Oy:n, sekä työvoima- ja yrityspalvelujen yhteisen ns. Kasvupalvelu Oy:n toiminnan käynnistymisen tukeminen. Mahdollistetaan KEHA-keskuksen henkilöstön osaamisen ja henkilöresurssien käyttö palvelukeskusten toimintaan yhtiöiden kanssa sovitulla tavalla.
- Maakuntaudistuksen ja kasvupalvelujen tuki, huomioiden valtion sisällä tapahtuvat muut organisaatiouudistukset.
- Maakuntiin siirrettävän perustietotekniikan ja järjestelmien osalta valmisteluprojektin aloittaminen yhdessä maakuntien valmisteluorganisaatioiden kanssa 2018 vuoden alussa. Projekti jatkuu vuoden 2019 loppuun.
- Tuetaan LUOVA-viraston perustamisprosessia VM:n, YM:n ja valmisteluorganisaation kanssa sovitulla tavalla.
- Toteutetaan organisaatioiden (ELY/TE/KEHA) alasajoon liittyvät toimenpiteet.

B) KEHA-keskuksen, ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämisen sekä sähköisten järjestelmien ja palvelujen kehittäminen

- Yleisen avustusjärjestelmän laajennus kalataloustehtäviin on valmis aikataulussa keväällä 2018. Henkilöstön osaamisesta on huolehdittu. Verkkoasiointia on edistetty ja asiakasviestintää kehitetty. Järjestelmän laajentaminen joukkoliikenneavustuksiin selvitetään.
- Kansallisen tulorekisterin käyttöönottoa on edistetty palkkatiedon ilmoittamiseen perustuvissa prosesseissa. KEHA KATRE hanketta on toteutettu suunnitelman mukaisesti.
- Iskukykyiset palvelut -hankkeen mukaiset kehittämisprojektit on toteutettu aikataulussa ja tulokset otettu käyttöön.
- Asiakastietojärjestelmän (henkilö-CRM) rakentaminen 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. Henkilöasiakkaan CRM-järjestelmä on käytössä 31.12.2019.
- Työmarkkinatorin ensimmäinen asiakaskäyttöön tarkoitettu versio on ollut pilotoinnissa Q1-Q3/2017. Palvelun ensimmäinen tuotantoversio (hakupalvelu) julkaistaan Q4/2017. Työmarkkinatori on valmis 1.1.2019. Kyseessä on laadukkaan ja nopean kohtaannon (matching) osaamisen kohtaamisen palvelu.
- USPA 3.0 on valmis 31.12.2018.
- KEHA-keskuksen, ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakaskeskeisyyttä tuetaan palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen keinoin.
- Tiedolla johtamista vahvistetaan ja kehitetään huomioiden ohjaavien tahojen, KEHA-keskuksen, ELY-keskusten ja TE-toimistojen tarpeet. Kehittämisessä huomioidaan ELY-palvelujen kokonaisuus, tuleva maakuntauudistus sekä omana kehittämiskohteenä kasvupalvelu-uudistuksesta nousevat tietotarpeet. Kokonaisuuteen liittyy myös toimintaympäristö- ja ennakointitiedon tuottaminen ja jakelu.
- Riskienhallintaa lisätään ja ELY-keskuksia, TE-toimistoja ja KEHAN eri yksiköitä tuetaan riskiarviointien toteutuksessa sekä riskinhallintatyökalun käyttöönotossa.

C) Henkilöstön ja esimiesten tukeminen muutoksessa

- Maakuntauudistukseen liittyvien henkilöstösiirtojen toteutus (ml. työhyvinvoinnin tuki) yhdessä virastojen kanssa.
- Uudistumisohjelmaa toimeenpannaan suunnitellusti vuosi 2018 ja sitä jatketaan vuodelle 2019. Uudistumisohjelma pitää sisällään muutoksen tuen sekä toiminnan ja osaamisen kehittämisen digitaalisin painotuksin. Sen avulla vastataan maakuntauudistuksen toimeenpanon osaamisvaateisiin. Henkilöstölle annetaan mm. valmiuksia yrityksissä ja maakunnissa työskentelyyn, yrittäjyyteen, palveluosaamiseen ja muutoksen hallintaan/asiakaskokemuksen kehittämiseen ja palvelumuotoiluun.
- Huomioidaan erityisesti KEHA-keskuksen oman henkilöstön tukeminen
- Työkäytäntöjen jatkokehittäminen huomioiden yksiköiden resurssit ja virastojen tarpeet
- Jatketaan valtion toimitilastrategian mukaisia toimitilahankkeiden toteutuksia huomioiden maakuntauudistus.

### 3 Tuotokset ja laadunhallinta

Suoritteet	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Sähköisten hakemusten osuus palkkatukien ja starttirahojen maksatuksista	75 %	82 %	90 %
Sähköisten asiointien lukumäärä	85 000	90 000	100 000
Sopimuskohdistuksen osuus ostolaskuista	10 %	27 %	30 %
Verkkolaskutuksen osuus	80 %	93 %	95 %

Palvelukyky ja laatu	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Asiakastyytyväisyys KEHA-keskuksen maksatuksen palveluihin (1-5)*	-	3,7	4,0
Maksatuspäätösten ka. käsittelyaika (pv)	<30	<30	<25
Matkalaskujen asiatarastuksen vasteaika (pv)	<5	<5	<5
Myöhässä maksettujen ostolaskujen %-osuus	<10 %	<10 %	<10 %

\* Tavoite KEHA-keskuksen asiakastyytyväisyydestä korvataan maksatusyksikön asiakastyytyväisyydellä

### 4 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	Tavoite 2017	Tavoite 2018	Tavoite 2019
Henkilöstön kokonaistyytyvyys (1 – 5)	>3,4	> 3,4	> 3,4

### 5 Resurssit

Määräraharesurssit tarkentuvat vuosittaisen määrärahaajaon yhteydessä.

### 6 Voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2019 loppuun.

KEHA-keskuksen johtaja raportoi KEHA-keskuksen toiminnasta OHJAUS-valmisteluryhmän ja tarvittaessa ELY-keskusten valtakunnallisen johtoryhmän kokouksessa.

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

### 7 Allekirjoitukset

Helsingissä 11.12.2017

  
Marja-Riitta Pihlman  
osastopäällikkö  
työ- ja elinkeinoministeriö

Helsingissä 11.12.2017

  
Mikko Salmenoja  
johtaja  
KEHA-keskus



Anu Jänkälä  
neuvotteleva virkamies  
työ- ja elinkeinoministeriö



Taina Vuorinen  
henkilöstöjohtaja  
KEHA-keskus