



19.6.2018

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2017 tilinpäätöksestä**VÄESTÖREKISTERIKESKUS****1 Yhteenveto vuodelle 2017 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta***Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus*

Väestörekisterikeskus saavutti pääosin sille asetetut toiminnalliset ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteet.

Arvio tavoitteiden saavuttamisesta on 4.

Toiminnallinen tehokkuus

Väestörekisterikeskus saavutti sille asetetut toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet osittain. Varmennepalveluissa tavoitteet ylitettiin, mutta väestötietojärjestelmäpalvelujen tuottavuuden ja taloudellisuuden osalta tavoitteita ei saavutettu ja tulokset heikkenivät edellisvuodesta.

Arvio tavoitteiden saavuttamisesta on 3.

Tuotokset ja laadunhallinta

Väestörekisterikeskus saavutti tietojen oikeellisuudelle ja järjestelmien käytettävyydelle asetetut tavoitteet. VRK:n palvelutuotannossa luovutettujen yksiköiden määriä koskevat tavoitteet lähes kaikkien tuotteiden osalta saavutettiin ja ylitettiin. Lisäksi määrät kasvoivat. Kansalliseen palveluarkkitehtuuriohjelmaan liittyvien hankkeiden toteutus ja ohjelman toimeenpanon päättäminen sujuivat suunnitellusti ja asetetut tavoitteet saavutettiin ja pääosin ylitettiin.

Arvio tavoitteiden saavuttamisesta on 5.

Henkilöstövoimavarojen hallinta

Virasto saavutti osittain henkilöstövoimavarojen hallinnalle asetetut tavoitteet. Työtyytyväisyysindeksin toteuma koheni ja sairauspoissaolot vähenivät selvästi. Toisaalta johtajuusindeksin toteuma aleni selvästi, eikä tavoitetta saavutettu.

Arvio tavoitteiden saavuttamisesta on 3.

Kokonaisarvosana Väestörekisterikeskuksen onnistumisesta asteikolla 1-5¹ on 4.

2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Pääosa Väestörekisterikeskuksen vaikuttavuustavoitteiden saavuttamiseksi määritellyistä toimenpiteistä toteutui tulossopimuksessa sovitulla tavalla.

Väestötietojärjestelmän käytettävyys ja hyödyntäminen lisääntyvät mm. siksi, että VRK toteutti perheoikeudelliset lainsäädännön muutokset VTJ:ään ja avasi yhdessä Maanmittauslaitoksen kanssa rakennustietojen rajapintapalvelun.

Varmennepalvelujen käytettävyys ja hyödyntäminen lisääntyivät mm. siksi, että VRK laajensi varmenteiden tuotannon myös sosiaalihuollon tarpeisiin sekä toteutti pilotin terveydenhuollon varmenteiden käyttämisestä Android-mobiililaitteilla.

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman onnistunut läpivienti on osaltaan mahdollistanut Suomen digitalisoinnin etenemistä. Ohjelma-aikana ja budjetin alittaen valmistuneet yhteiset sähköisen asiointin tukipalvelut - Suomi.fi-palveluväylä, -tunnistaminen, -valtuudet, - verkkopalvelu, -palvelutietovaranto ja -viestit - tehostavat ja tukevat viranomaisten toimintaa asetetun vaikuttavuustavoitteen tarkoittamalla tavalla. Ainoastaan verkkopalvelun käyttäjälle tarjoamien rekisteritietojen määrässä sekä Suomi.fi-palvelujen käytön raportoinnin automatisoinnissa ei vielä päästy asetettuihin tavoitteisiin.

Yhteiskunnan perusrekisteritietojen laatua ja saatavuutta on kehitetty aloittamalla väestötietojärjestelmän kokonaisuudistushanke (HETI). Hankkeeseen kytkettiin myös jo aiemmin käynnistynyt maistraattien VTJ:ään liittyvien prosessien ja palvelujen sähköistämishanke (Digi3A). Hankkeiden yhdistäminen (uudelta nimeltään Väestötietojärjestelmän, asianhallinnan, arkistoinnin ja kansalaisen asiointin kehittämishanke VAAKA) lisää vaikuttavuustavoitteeksi asetetun perusrekisteritiedon laadun ja saatavuuden kohentamismahdollisuuksia.

Yhteenvedona Valtiovarainministeriö toteaa, että Väestörekisterikeskus toteutti kokonaisuutena arvioiden vaikuttavuustavoitteiden saavuttamiseksi sovitut toimenpiteet hyvin. Valtiovarainministeriö kuitenkin katsoo, että

- seuraavalla tulossopimuskierröksellä on tarpeen terävöittää vaikuttavuustavoitteita ja kytkeä niitä selvemmin hallitusohjelmaan ja hallinnon alan strategiaan tavoitteisiin*
- kehittää vaikuttavuustavoitteiden toteuttamiseksi määriteltäviä toimenpiteitä sekä erityisesti kirkastaa niiden mittareita*
- kehittää tavoitteiden saavuttamiseen liittyvää jatkuvaa seurantaa ja sen käytäntöjä osana tulosohjausprosessia.*

Tämä kehittämistyö on sovittu aloitettavaksi Väestörekisterikeskuksen kanssa jo keväällä 2018 v. 2019 tulossopimusta ajatellen.

¹ Arvosteluasteikko:

5 = tavoite ylitetty

4 = tavoite saavutettu

3 = toteutui osittain

2 = ei toteutunut

1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

toiminnallinen tehokkuus

Väestörekisterikeskuksen toiminnan kokonaistuottavuus nousi 1,2%, mikä ylitti lievästi tulosopimuksessa asetetun tuotos/panos-indeksillä mitattavan tavoitteen (+1,0%).

Väestötietojärjestelmän palveluissa kokonaistuottavuus laski selvästi ja jäi asetetusta tavoitteesta (toteuma -4,3%, tavoite +1,0%). Tähän VRK näkee syyksi paitsi kustannusten nousun myös massamuotoisten tietoluovutusten kysynnän heikkenemisen, kun yritykset siirtyvät kohdennettuun yksittäisten tietojen hakuun rajapintapalveluista. Sen sijaan varmennepalvelujen kokonaistuottavuus nousi 11,2% ylittäen tavoitteen +1%. Pääsyyinä näyttäisi olevan se, että kustannukset alenivat edellisvuodesta.

Valtiovarainministeriö on aiemmin v. 2017 kiinnittänyt tilinpäätöskannanotoissaan huomiota siihen, että tuottavuusmittareiden toteumat tulee ilmaista tilinpäätöksessä sellaisessa muodossa, että ne ovat selkeästi vertailtavissa suhteessa tulosopimuksessa asetettuihin tavoitteisiin. Periaatteessa nyt tilinpäätöksessä on esitetty tulosopimuksen tuottavuustavoite toteutuneiden lukujen rinnalla. Tuottavuuden kehityksestä on kuitenkin edelleen vaikeaa saada tarkkaa kuvaa, etenkin kun v. 2016 tuottavuuskehityksen lukuja on v. 2017 tilinpäätöksessä korjattu merkittävästi alaspäin v. 2016 tilinpäätökseen verrattuna. Valtiovarainministeriö uudistaa toiveensa tuottavuuskehityksen selkeämmästä raportoinnista ja trendin esittämistä siitä, miten tuottavuus on kehittynyt v. 2015 lähtien, joka on indeksin 0-vuosi.

Väestörekisterikeskuksen toiminnan taloudellisuus (kustannukset €/tietoyksikkö kpl) huononi selvästi ollen 12% huonompi kuin v. 2016. Jo v. 2016 taloudellisuus oli huonontunut edellisvuodesta 26%. Tietoyksiköitä on tuotettu muutaman viime vuoden ajan edellisvuotta vähemmän samalla kun kustannukset ovat kuitenkin jonkin verran kasvaneet.

Keskeisenä syynä koko toiminnan taloudellisuuden heikkenemiseen on VTJ-palvelujen taloudellisuuden merkittävä huonontuminen (+47%) edellisvuoteen verrattuna. Kustannukset ovat kasvaneet, vaikka VTJ-tietoyksiköitä on tuotettu koko ajan vähemmän. Varmennepalveluissa taloudellisuus kuitenkin koheni jonkin verran (-2%): kustannuksia on onnistuttu laskemaan, vaikka varmenteita on tuotettu aiempaa enemmän.

Väestörekisterikeskuksen maksullisten julkisoikeudellisten palvelujen kustannukset laskivat ja tuotot nousivat jonkin verran edellisvuodesta. Tuotot nousivat kuitenkin selvästi vähemmän kuin edellisenä vuonna ja tavoite alitettiin. Maksullisten liiketaloudellisten palvelujen osalta kustannukset jonkin verran nousivat. Sen sijaan maksullisten liiketaloudellisten palvelujen osalta tuotot nousivat merkittävästi, myös edellisvuoteen verrattuna, ja tavoite ylitettiin selvästi. Kokonaisuutena maksullisen toiminnan tuotot kasvoivat noin 1,4 miljoonalla eurolla edellisvuoteen verrattuna.

Viraston maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus oli hyvällä tasolla sekä maksullisissa julkisoikeudellisissa (toteuma 102 %) että liiketaloudellisissa palveluissa (toteuma 265 %). Maksullisten julkisoikeudellisten palveluiden kustannusvastaavuus nousi kuudella prosenttiyksiköllä ja maksullisten liiketaloudellisten palveluiden kustannusvastaavuus nousi 25 prosenttiyksiköllä edellisvuoteen verrattuna. Tavoite ylitettiin molemmissa palveluissa, mutta erityisen selvästi se ylitettiin maksullisissa liiketaloudellisissa palveluissa (tavoite 213%, eroa toteumaan 52 prosenttiyksikköä).

Suoriteryhmittäin kustannusvastaavuuksissa oli eroja. Erityisesti liiketaloudellisten tietopalvelusuoritteiden osalta viime vuodet vallinnut merkittävä ylikatteisuus (n. 300%) jatkuu. Julkiset tietopalvelusuoritteet olivat v. 2017 selvästi alikatteisia (85%) v. 2015 tapaan, vaikka v. 2016 kustannusvastaavuus oli saatu nousemaan jonkin verran yli 100%.

Julkisista tietopalvelusuoritteista ainoastaan julkisten kyselypalvelujen kustannusvastaavuus nousi. Nousu oli vielä voimakkaammin kuin edellisenä vuonna (nyt toteuma 153%, nousua edellisvuodesta 47 prosenttiyksikköä, v. 2016 nousu oli 9%). Tähän on todennäköisesti vaikuttanut näiden suoritteiden maksujen korottaminen vuoden 2016 alussa.

Julkisen muutostietopalvelun kustannusvastaavuus jatkoi v. 2016 tavoin laskuaan, nyt prosenttiyksiköllä 75 %:in. Valtiovarainministeriö kehotti jo v. 2017 tilinpäätöskannanotoon saan Väestörekisterikeskusta seuraamaan kustannusvastaavuuden kehitystä erityisesti tämän palvelun osalta (lasku v. 2016 12%), ja ryhtymään tarvittaessa toimenpiteisiin kustannusvastaavuuden parantamiseksi. Vaikka julkisen muutostietopalvelun kustannuksiin on vaikuttanut väestötietojärjestelmän käyttöympäristön uudistaminen v. 2016, aiemmassa tilinpäätöskannanotossa ennakoitiin tilanteen palautuvan pian aiemmalle, paremman kustannusvastaavuuden tasolle. Tästä syystä hintoja ei korotettu v. 2016 maksuasetusmuutoksen yhteydessä. Koska ainakaan vielä v. 2017 kannattavuus ei ole kohentunut toivotulla tavalla, valtiovarainministeriö kiinnittää edelleen huomiota asiaan ja toivoo, että Väestörekisterikeskus esittää keinoja ja ryhtyy tarvittaviin toimiin kannattavuuden parantamiseksi v. 2018 lopulla, jos tilanne vielä jatkuu.

Liiketaloudellisten tietopalvelusuoritteiden kustannusvastaavuus on erittäin korkealla tasolla (toteuma 330 %, tulot liki 11 milj. euroa), ylitti selkeästi tavoitteen (257%) ja on jatkanut kasvuaan v. 2016 tasosta (301 %).

Julkisoikeudellisten varmennetuotteiden kustannusvastaavuus oli liki tavoitteen mukaista (toteuma 104%, tavoite 100%) ja nousi 9 % edellisvuodesta. Sekä kansalaisvarmenteen että biovarmenteiden kustannusvastaavuudet nousivat. Valtiovarainministeriö kehotti v. 2017 tilinpäätöskannanotossaan Väestörekisterikeskusta seuraamaan erityisesti bio-varmenteiden kustannusvastaavuuden kehitystä, koska hintoja ei maksuasetusta valmisteltaessa muutettu ja kustannusvastaavuus oli kuitenkin v. 2016 heikentynyt. Bio-varmenteiden kustannusvastaavuus kuitenkin koheni 9% edellisvuodesta ollen 91% ja tilanne on korjaantumassa.

Liiketaloudellisten varmennetuotteiden kustannusvastaavuus pysyi aiemmalla tasollaan (106%) ja oli liki tavoitteen 103% mukaista. Liiketaloudellisten palveluvarmenteiden kustannusvastaavuus oli aiemmista vuosista poiketen selvästi ylikatteinen (toteuma 123 %). Liiketaloudellisten organisaatiovarmenteiden kustannusvastaavuus laski hieman edellisvuodesta ollen 104%.

Maksullisen toiminnan tulot laskivat sekä julkisten tietopalvelusuoritteiden että liiketaloudellisten varmennetuotteiden osalta, myös vuoteen 2015 verrattuna. Sen sijaan tulot kasvoivat liiketaloudellisissa tietopalvelusuoritteissa sekä julkisoikeudellisissa varmennetuotteissa. Asetetut tulotavoitteet ylitettiin ainoastaan liiketaloudellisten tietopalvelusuoritteiden osalta.

Budjettirahoitteisen toiminnan osalta (mm. VTJ:n ylläpito, Suomi.fi-palvelujen ylläpito ja maksuttomat tietopalvelut) kustannukset ovat kasvaneet jonkin verran erityisesti henkilöstökustannusten ja palvelujen oston osalta.

Yhteenvedona Valtiovarainministeriö toteaa, että Väestörekisterikeskus saavutti kokonaisuutena ajatellen toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet melko hyvin. Viraston toiminnan taloudellisuus ja tehokkuus sekä maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus ovat joistakin huolenaiheista huolimatta kokonaisuutena arvioiden melko hyvällä tasolla ja ovat myös kehittyneet pääosin oikeasuuntaisesti edellisvuoteen nähden.

Valtiovarainministeriö kuitenkin katsoo, että

- esitetty kokonaistuottavuusmittarin relevanssi tuottavuuden kehityksen mittarina ei ole paras mahdollinen, koska hyvin eriluonteiset toiminnot niputetaan mittarissa yhteen. Tuottavuutta olisikin syytä mitata jatkossa keskeisten tuotantoprosessien osalta, ei kokonaisuutena virastotasolla. Valtiovarainministeriö on halukas keskustelemaan mittarin kehittämisestä VRK:n kanssa v. 2018 aikana.*
- myös yksikkökustannusten taloudellisuuden osalta arviointia olisi hyvä tarkentaa palvelu- tai palveluryhmätasolle. Valtiovarainministeriö on niin ikään halukas keskustelemaan mittarin kehittämisestä VRK:n kanssa v. 2018 aikana.*

- *tilinpäätös ei ylipäättään anna riittävästi selityksiä sille, miksi tuottavuudessa ja taloudellisuudessa on tapahtunut merkittäviä muutoksia, ja mihin syihin VRK:lla tai valtiovarainministeriöllä on jatkossa mahdollista vaikuttaa. Erityisesti syy-seuraussuhteiden esiin saaminen on valtiovarainministeriön mielestä olennaista seuraavalla tulosohjauskierroksella ja ministeriö haluaa tukea VRK:ta tässä työssä.*
- *liiketaloudellisten tietopalvelusuoritteiden merkittävän ylikatteellisuuden jatkuva kasvu antaa aihetta pohtia tilanteen asianmukaisuutta. Lain mukaan julkisoikeudellisesta suoritteesta valtiolle perittävän maksun tulee vastata omakustannusarvoa. Liiketaloudellisten suoritteiden hinnoista päätetään liiketaloudellisin perustein siten, että kokonaiskannattavuus saavutetaan. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon mahdollinen määräävä markkina-asema. VRK:n tulee asettaa tavoite kustannusvastaavuuden saamiseksi kestävämmälle tasolle muutaman vuoden päästä ja esittää suunnitelma toimenpiteistä kirjattavaksi v. 2019 tulossopimukseen.*
- *VRK:n tulee kiinnittää huomiota erityisesti VTJ-palvelujen tuottavuuteen ja toiminnan taloudellisuuteen, jotka ovat heikentyneet. Vaikka Väestörekisterikeskus toteaa, että VTJ:n tietopalvelujen kysynnän lasku erityisesti massasiirtojen osalta on ollut jo pitkään ennakoitavissa, viraston on ponnistettava erityisesti VTJ:n uusien reaaliaikaisen rajapintapalvelujen lisääntyneeseen kysyntään vastaamiseen.*

Tuotokset ja laadunhallinta

Väestörekisterikeskus saavutti pääosin sille suoritemäärissä ja julkishyödykkeissä asetetut tavoitteet.

Muuttoilmoituksista tehtiin vuonna 2017 sähköisesti 77 % (tavoite 75 %), mikä on 5 prosenttiyksikköä enemmän kuin edellisvuonna. Sähköisen identiteetin oikeellisuuden 100 prosentin tavoite saavutettiin aiempien vuosien tavoin. Väestötietojärjestelmän suorakäyttökyselyiden käytettävyys heikkeni hieman edellisvuodesta ja toteuma 99,90% jäi hieman tavoitteesta 99,95%. Varmennetietojärjestelmän käytettävyyden osalta tavoite 99,95% saavutettiin.

Lisäksi vaalijärjestelyihin (kuntavaalit sekä presidentin vaaleihin ja maakuntavaaleihin valmistautuminen) liittyvät tehtävät suoritettiin.

Maksullisessa palvelutuotannossa kansalaisvarmenteita, biovarmenteita oleskelulupiin sekä terveydenhuollon varmenteita luovutettiin selvästi tavoitteita enemmän. Lisäksi sovelluskyselyjä VTJ-tietopalvelurajapinnasta oli selvästi tavoitetta enemmän (28 milj., tavoite 22,4 milj.). Sovelluskyselyt ovat kasvaneet viime vuosien aikana selvästi. Organisaatiovarmentaiden ja passeihin liittyvien biovarmentaiden luovuttamisen osalta jäätin hieman tavoitteesta ja määrä väheni myös hieman edellisvuoteen verrattuna.

Tietojärjestelmien laatua saatiin kohennetuksi saamalla kunnat käyttämään uutta VTJ:n rakennus- ja huoneistotietojen ilmoittamisen ylläpitorajapintaa tai ylläpidon käyttöliittymää. Lisäksi VTJ:ään tehdyt muutokset samaa sukupuolta olevien parien avioliiton rekisteröintiin sekä valmistautuminen VTJ:n henkilötietoja koskevaan järjestelmä uudistukseen (HETI-hanke) ovat kohentaneet ja kohentavat tulevaisuudessa erityisesti VTJ:n ja sen sisältämän tiedon laatua.

Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelmaan liittyvät tavoitteet ylitettiin liki kaikkien tavoitteiden osalta. Erityisesti Suomi.fi-palvelutietovarannon sisältämien palveluiden määrä (toteuma 31927 vs. tavoite 5000), Suomi.fi-palveluyälyään liittyneiden organisaatioiden määrä sekä Suomi.fi-valtuudet palvelun käyttöön ottaneiden asiointipalveluiden määrä ylittivät tavoitteet selvästi. Ainoastaan Suomi.fi-verkkopalveluun kirjautuneelle käyttäjälle tarjottavia uusia rekisteritietokokonaisuuksia pystyttiin tarjoamaan tavoitetta vähemmän.

Suomi.fi-palveluiden käytettävyydestä tavoitteet saavutettiin tai ylitettiin (99,75%-100%)

Liki kaikki palvelut valmistuivat aikataulussa ja alittivat budjettinsa. Valmistuneita palveluita olivat: Suomi.fi-palveluväylä, -tunnistus, -valtuudet, -palvelutietovaranto sekä verkkopalvelu. Lisäksi alun perin Valtorin käynnistämässä hankkeessa toteutettu Suomi.fi-viestit valmistui vuoden lopulla ja integroitiin verkkopalveluun.

Valtiovarainministeriö toteaa, että ulkoisen arvioinnin poikkeuksellisen positiiviset johtopäätökset Kapa-hankkeen onnistumisesta (tulokset syntyivät suunnitellusti, aikataulussa ja budjetin alittaen) ovat Väestörekisterikeskukselle oivallinen referenssi perusteltaessa maistraattien ja VRK:n muodostaman uuden viraston tulevaa roolia keskeisenä digitalisaation edistäjänä ja mahdollistajana julkishallinnossa.

Yhteisen tiedon hallinnan hanke (YTI), jossa rakennetaan kansallinen toimintamalli, palvelut ja infrastruktuuri julkishallinnon tiedonhallinnalle, saavutti myös sille asetetut tavoitteet. Hankkeessa synnytettiin yhteentoimivuusalusta ja sen työkalut sanastojen, koodistojen ja tietomallien hallintaan (yhteentoimiva.suomi.fi), kiinnitettiin henkilötietojen hallinnan tavoitteita ja valmisteltiin Omadata-pilotin käynnistymistä, toteutettiin suurten tiedostojen siirtoratkaisun pilotti palveluväylään sekä edistettiin tiedolla johtamisen kokeilua kuntien taloustietojen osalta.

Valtiovarainministeriö pyysi jo vuoden 2015 tilinpäätöskannanotossaan, että Väestörekisterikeskus esittäisi jatkossa tilinpäätöksissä säännöllisesti toistettavien asiakastytyväisyys- ja palvelukuvatutkimusten tulokset havainnollisella tavalla. Tilinpäätöksessä on esitetty v. 2017 lopulla toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn tulokset sekä Taloustutkimuksen tekemän palvelukuvakyselyn tulokset. Palvelukuvakyselyn tulos oli sidosryhmien osalta 7,97 ja kansalaisten osalta 8,28 (asteikolla 4-10). Asiakastytyväisyyskyselyssä palvelujen yhteinen kokonaisarvosana oli 8,4 asteikolla 4-10, mutta vastausprosentti jäi alhaiseksi (20%). Vaikka näiden tutkimusten tulokset olivat hyviä, valtiovarainministeriö pyytää edelleen Väestörekisterikeskusta kiinnittämään huomiota asiakastytyväisyyden mittaamisen voimakkaaseen kehittämiseen.

Väestörekisterikeskuksen v. 2017 käyntiin panema valmiussuunnitelmien uudistaminen on omiaan kohentamaan viraston toiminnan laatua tietoturvallisuuden ja jatkuvuudenhallinnan osalta.

Viraston toiminnan laatu on kohentunut myös tietopalvelujen tietojen käyttöoikeushakemusten ja tilausten sähköisen asiakaspalvelun käyttöönoton myötä. Toteutuneet käsittelyajat alitavat palvelulupauksissa annetut ajat. Valtiovarainministeriö haluaa kiinnittää huomiota siihen, että palvelulupausten toimitusaikoja (2 vrk – 3 kk) tulisi edelleen arvioida kriittisesti ja nähdä lyhyiden toimitusaikojen merkitys koko yhteiskunnan ketterälle toiminnalle esim. varmenteiden toimittamisen osalta.

Yhteenvedona Valtiovarainministeriö toteaa, että Väestörekisterikeskus saavutti pääosin sille suoritamäärissä ja julkishyödykkeissä asetetut tavoitteet sekä saavutti asiakastytyväisyys- ja palvelukuvakyselyssä melko hyviä tuloksia.

Valtiovarainministeriö kuitenkin katsoo, että

- VRK:n tulee jatkossa kiinnittää huomiota asiakastytyväisyyden mittaamisen voimakkaaseen kehittämiseen erityisesti vastausprosentin kohentamisen, vertailtavuuden mahdollistavan kattavan kyselyformaatin kehittämisen sekä laadullisen asiakaspalautteen saamisen osalta. Palautetta tulisi saada kattavasti erikseen eri palvelujen osalta ja eri asiakasryhmien antamana.*
- VRK:n oman toiminnan asiakasohjautuvuutta ja asiakaspalvelukykyä on tarpeen kohentaa. Palvelujen yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa – jota jo tehdäänkin – sekä kattavan asiakastytyväisyyden jatkuva mittaaminen ovat avainasemassa tämän kehittämisessä. Asiakastytyväisyyskyselyssä esiin tullut toive asiakkaiden aiempaa*

syvemmästä osallistamisesta palvelujen kehittämiseen on otettava vakavasti ja ryhdyttävä toimeen. Väestörekisterikeskuksessa käynnistetty asiakas- ja sidosryhmätyön mallin kehittäminen on tässä hyvä alku.

Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Väestörekisterikeskuksen henkilötyövuosimäärä nousi selvästi edellisvuodesta (toteuma 152,5 htv, v. 2016 118,5 htv), vaikka henkilöstöresurssien käyttö pysyikin asetetussa kehyksessä (tavoite 155 htv).

Työtyytyväisyysindeksin (VMBaro asteikko 1-5) tulos 3,48 on hyvää tasoa, liki tavoitteen (3,5) mukainen ja pysyi samalla tasolla kuin parina viime vuotena. Erityisesti henkilöstön keskuudessa työn tavoitteiden tietäminen ja uskallus uudistaa omaa työtä ovat tulosten perusteella erinomaisella tolalla, selvästi yli tavoitteiden. Lisäksi sairauspoissaolojen määrä kehittyi aiempien vuosien tavoin selkeästi positiiviseen suuntaan, ja asetettu tavoite alittui erityisen selvästi (toteuma 6,5, tavoite 8,5). Henkilöstön keski-ikä on edellisvuosien tapaan laskenut (toteuma 46,1) ja vakituisten työntekijöiden määrää on saatu lisättyä (toteuma 144, koko henkilöstö 165).

Sen sijaan johtajuusindeksin toteuma (3,21) heikkeni edellisvuoden tapaan (v. 2016 3,29; v. 2015 3,46) ja asetettu tavoite (3,4) alittui selvästi. Esimiesten toimiminen esimerkkinä ja suunnan näyttäjänä sekä onnistuminen töiden organisoinnissa saivat erityisen huonot arviot. Lisäksi henkilöstön koulutus ja kehittäminen on laskenut alle kolmasosaan aiempien vuosien tasosta.

Yhteenvedona valtiovarainministeriö katsoo, että Väestörekisterikeskus saavutti pääosin henkilöstövoimavarojen hallinnalle ja kehittämiselle asetetut tavoitteet. Erityisesti sairauspoissaolojen merkittävä lasku on ilahduttavaa.

Valtiovarainministeriö kuitenkin

- *toistaa edellisvuoden tilinpäätöskannanoton huolen johtajuusindeksin kehittymisestä*
- *kehottaa VRK:ta kiinnittämään henkilöstövoimavarojen kehittämisessä vuonna 2018 erityisesti huomiota johtamisen kehittämiseen, erityisesti johdon esimerkkinä ja suunnan näyttäjänä toimimisen sekä töiden organisoinnin suhteen*
- *toivoo, että virasto kiinnittää huomiota henkilöstön koulutuksen ja kehittämisen määrän laskuun ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin asian kohentamiseksi.*

3 Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Valtiovarainministeriön näkemyksen mukaan Väestörekisterikeskuksen tilinpäätös ja toimintakertomus antavat pääpiirteissään kattavan ja luotettavan kuvan viraston toiminnasta.

Yhteenvedona Valtiovarainministeriö kuitenkin katsoo, että seuraavalla tulosohjauskaudella

- *erityisesti muutosta selittävien tekijöiden esittämistä kertomuksessa tulee kehittää, jotta kehittämistoimiin voidaan tarvittaessa ryhtyä*
- *pidemmän kehitystrendin saaminen näkyviin (esim. kuvana) palvelisi analyysiä siitä, onko tunnuslukujen muutos tilapäistä vai onko kyseessä pysyvämpi kehitys*

- taulukoiden sijaan tilinpäätöksessä tulee nykyistä enemmän esittää kehitystä heikkavainnollistavien graafien avulla ja liittää yksityiskohtaiset taulukot toteutuneista luvuista tilinpäätöksen liitteeksi. Osittain näin on jo tehtykin.
- asiakastyytyväisyys- ja palvelukuvatutkimuksia tulee kehittää myös raportoinnin osalta esittämällä vuosittaiset toteumat taulukkoina tai kuvaajana.
- ylipäätään tulossopimukseen kirjattuja tavoitteita ja niiden mittareita sekä tulosten seuranta on syytä kehittää. Kehittämistä vaativat mm. tavoitteiden tiiviimpi kytkentä hallitusohjelman, VM:n hallinnonalan sekä asiakassidosryhmien tavoitteisiin sekä pidemmän aikavälin tavoitteiden saaminen osaksi tulossopimusta. Myös viraston toiminnan vaikuttavuuden mittareita ja niiden seuranta on syytä kehittää. Tämän vuoksi v. 2018 aikana valtiovarainministeriö aikoo yhdessä Väestökisterikeskuksen kanssa työstää uuden tulossopimuksen sisältöä ja rakennetta niin, että saadaan aikaan entistä vaikuttavampi sopimus Väestökisterikeskuksen toiminnan aiempaa strategisempaan ohjaamiseen.

4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi

Väestökisterikeskus saavutti vuodelle 2017 asetetut tavoitteet kokonaisuutena arvioiden hyvin.

Viraston toiminnan kulut (Väestökisterikeskuksen toimintamenomomentti) nousivat vain hieman edellisvuoden tasosta. Omavaraisuusaste (tulot/menot=73%) nousi tulojen lievän kasvun vuoksi edellisvuoteen verrattuna noin prosentin. Vuodelta 2017 vuodelle 2018 siirtyi viraston toimintamenomomentin määrärahaa 7 milj. euroa.

Yhteenvetona valtiovarainministeriö toteaa, että VRK:n talousnäkyvät ovat toistaiseksi suhteellisen vakaat. Valtiovarainministeriö kuitenkin katsoo, että

- *uudistuvan viraston rooliin kohdistuu uusia paineita ja mahdolliset uudet tehtävät vaativat jatkossa erityistä suunnitelmallisuutta myös rahoituksen turvaamisen suhteen*
- *VRK:n tulee seurata erityisesti tässä tilinpäätöskannanotossa esiin nostettujen suoriteryhmiä kustannusvastaavuuden kehitystä ja ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin kustannusvastaavuuden parantamiseksi. Asia on syytä ottaa esiin, kun VRK:n maksuasetusta muutetaan seuraavan kerran syksyllä 2018.*
- *viraston on myös kehitettävä maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuksia valtion maksuperustelain mukaisesti ja esitettävä VM:lle suunnitelma asian korjaamiseksi tässä tilinpäätöskannanotossa esiin tuotujen suoritteiden osalta. Suunnitelma kirjataan seuraavaan tulossopimukseen. VTV on jo aiemmin kiinnittänyt huomiota tähän asiaan.*
- *VRK:n tulee kiinnittää erityistä huomiota johtajuuden kehittämiseen. Virasto on muutosprosessinsakin vuoksi haastavassa tilanteessa, mutta toimenpiteisiin on ryhdyttävä ja parannusta saatava aikaan, jotta henkilöstövoimavarojen tila ei vaarannu.*
- *viraston tulee saada asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö sekä asiakastyytyväisyyden laaja mittaaminen systemaattiselle tolalle. Lisäksi asiakkaiden tarpeet on kyettävä ottamaan huomioon aiempaa varhaisemmassa vaiheessa palvelujen kehittämisessä. Valtiovarainministeriö edellyttää, että jo vuoden 2018 tulosohjausprosessin aikana VRK esittelee mallin, jolla asiakasyhteistyötä tehdään ja asiakkaiden tyytyväisyyttä tehokkaasti jatkossa mitataan*
- *viraston perustehtäviin kuuluvien väestötietojärjestelmän ja varmenteiden käytettävyyden varmistamiseen tulee jatkossakin kiinnittää erityistä huomiota*

- Kansallisessa palveluarkkitehtuuriohjelmassa tuotettujen Suomi.fi-palvelujen sekä VRK:lle v. 2018 alussa siirtyneiden digitalisaation kehittämisen tukipalvelujen vakiinnuttamiseen ja käyttöönottojen edistämiseen on jatkossa erityisesti panostettava.

5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriölle Väestörekisterikeskuksen tuloksellisuus ja viraston kehittyminen ovat erityisen tärkeitä tilanteessa, jossa virastosta ollaan rakentamassa kokonaan uudenaista julkishallinnon digitaalisen kehittämisen vastuuvirastoa.

Viraston tuloksellisuuden parantumisen edistämiseksi Valtiovarainministeriö aikoo mm.

- keskustella VRK:n kanssa viraston kustannusvastaavuuden kehityksestä kevään 2018 aikana tulosohjausprosessissa ja ryhtyy omalta osaltaan tarvittaviin toimiin esimerkiksi, kun viraston maksuasetusta muutetaan syksyllä 2018
- tukea VRK:ta käynnistämään pidemmän aikavälin (esim. v. 2025/2030 ulottuvan) suunnittelutyön digitalisaation edistämisestä ja viraston tehtävien ja palvelujen tulevaisuuden tiekartoista yhdessä asiakasorganisaatioiden kanssa.
- tukea VRK:ta sen perustehtävien, käynnissä olevien kehittämishankkeiden sekä maistraattien kanssa käynnissä olevan yhdistymisprosessin toteuttamisessa. Ministeriö toteaa, että yhdistymisprosessi ja viraston roolin ja tehtävien suunniteltu merkittävä laajentuminen samalla kun perustehtävien hoitaminen on yhteiskunnan kannalta elintärkeää, ovat haasteellinen yhtälö. Ministeriö pyrkii varmistamaan, että viraston tulevaan rooliin saadaan laaja tuki koko julkishallinnon taholta.

Kunta- ja uudistusministeri



Anu Vehviläinen

Hallintopolitiikan alivaltiosihteeri



Päivi Nerg