

PALVO I:
Talous- ja henkilöstöhallinnon
palvelukeskuksen suunnittelu

Oikeusministeriö

LIITE 5
Palvelukeskuksen mittarit

Versio 1.0

5.1.2005

Johdanto palvelukeskuksen mittareihin

Palvelukeskuksen mittareita on ulkoisia ja sisäisiä. Ulkoiset mittarit kertovat palvelukeskuksen asiakasvirastoille, OM:n osastoille ja Riselle palvelukeskuksen toiminnasta. Sisäisiä mittareita seurataan palvelukeskuksen sisällä eikä niitä raportoida ulospäin.

PALVO 1-projektissa tunnistetut mittarit ovat alustavia ja ne täsmennetään keväällä 2005 osana PALVO II-vaihetta. Tällöin otetaan huomioon mm. ministeriöiden parhaiden käytäntöjen kartoitustyössä käytetyt mittarit, sekä henkilöstövoimavarojen hallintaa ja kehittämistä koskevat mittarit.

Palvelukeskuksen ulkoiset mittarit

Palvelukeskuksen johtaja raportoi YLO:oon ja sektoreille.

Mitattava asia	Kriitt. menestystekijät						Mittari	Mittaustiheys
	Tehokkuusprosessit	Ruusunen linjat x, y ja z	Asiakas tietoisuus	Asiakas tietoisuus	Asiakas tietoisuus	Asiakas tietoisuus		
Toiminnan tehokkuus	x	x	x				Talous- ja henkilöstöhallinnon kustannukset vs. hallinnonalan kokonaiskustannukset	12 kk
Ostolaskut – tehokkuus	x	x					Ostolaskun käsittelykustannus palvelukeskuksessa, EUR/lasku	6 kk
Myyntilaskut - tehokkuus	x	x					Myyntilaskun käsittelykustannus palvelukeskuksessa, EUR/lasku	6 kk
Palkat - tehokkuus	x	x					Kuukausipalkkalaisen palkanmaksun kustannus palvelukeskuksessa, EUR/palkanmaksu	6 kk
Toiminnan kehittyminen	x	x					Kehittämishankkeiden toteuttaminen suunnitellusti aikataulussaan	12 kk
Palvelulupauksen pito			x				% tuotetuista palveluista, jotka palvelusopimuksen mukaisia	6 kk
Asiakastyytyväisyys			x	x			Asiakastyytyväisyys palvelukeskuksen palveluihin, 1-5	6 kk
Työtyytyväisyys						x x	Palvelukeskuksen henkilöstön työtyytyväisyys, 1-5	12 kk
Osaamisen kehittäminen					x	x	Koulutuspäivien lukumäärä per henkilö	12 kk

Sisäiset ryhmien yhteiset mittarit

Palvelukeskuksen kaikkien ryhmien esimiehet raportoivat sisäisesti palvelukeskuksen johtajalle.

Mitattava asia	Kriitt. menestystekijät								Mittari	Mittaustiheys
	Tehokkaita prosesseja	Resurssien tehokas käyttö	Ajoneuvon saatavuus	Käsitteilyaika	Henkilöstön koulutus	Henkilöstön vaihtuvuus	Muutokset	Korjaus		
Asiakastyytyväisyys			x	x					Asiakastyytyväisyys tuotettuihin palveluihin, asteikolla 1-5	6 kk
Asiakastyytyväisyys			x	x					Asiakasvalitusten lukumäärä	3 kk
Palvelulupauksen pito			x						% tuotetuista palveluista, jotka palvelusopimuksen mukaisia	3 kk
Henkilöstön työttyytyväisyys							x	x	Työttyytyväisyys asteikolla 1-5	12 kk
Henkilöstön työttyytyväisyys								x	Henkilöstön vaihtuvuus, % vakituisesta henkilöstöstä	12 kk
Henkilöstön työttyytyväisyys								x	Sairaspoissaolojen määrä, päivää per henkilö	12 kk
Osaamisen kehittäminen						x	x		Koulutuspäivien lukumäärä per henkilö	12 kk
Parannusehdotukset		x	x						Toteutetut parannusehdotukset vs. kaikki parannusehdotukset	12 kk

Sisäiset taloushallinnon mittarit

Taloushallinnon ryhmien esimiehet raportoivat sisäisesti palvelukeskuksen johtajalle.

Mitattava asia	Kriitt. menestystekijät								Mittari	Mittaustiheys
	Tehokkaita prosesseja	Resurssien tehokas käyttö	Ajoneuvon saatavuus	Käsitteilyaika	Henkilöstön koulutus	Henkilöstön vaihtuvuus	Muutokset	Korjaus		
Ostolaskut - tehokkuus	x	x							Ostolaskun käsittelykustannus palvelukeskuksessa, EUR/lasku	6 kk
Ostolaskut - toimivuus	x		x			x			Myöhässä maksettujen ostolaskujen osuus, % laskuista	6 kk
Ostolaskut - tehokkuus	x	x							Oikeudenkäyntikululaskun käsittelyaika palvelukeskuksessa, min/lasku	6 kk
Myyntilasku - tehokkuus	x	x							Myyntilaskun käsittelykustannus palvelukeskuksessa, EUR/lasku	6 kk
Perintä - tehokkuus	x								Tileistä poistojen määrä, EUR	6 kk
Kirjanpito - oikeellisuus									Kirjanpidon korjausositteiden määrä	6 kk
Raportoinnin taso				x	x	x			Asiakkaiden arvio raportoinnin tuesta päätöksenteolle, asteikko 1-5	6 kk
Tilinpäätös - tehokkuus	x	x							Tilinpäätöksen laatimisen kustannus palvelukeskuksessa, EUR	12 kk

Sisäiset henkilöstöhallinnon mittarit

Henkilöstöhallinnon ryhmien esimiehet raportoivat sisäisesti palvelukeskuksen johtajalle.

Mitattava asia	Kriitt. menestystekijät								Mittari	Mittaustiheys
	Tronokkaan prosessi	Resurssien tehokas käyttö	Avoimisuus	Asiakas lähtöisyys	Asiakas lähtöisyys	Asiakas lähtöisyys	Asiakas lähtöisyys	Asiakas lähtöisyys		
Toiminnan tehokkuus	x	x							Palveltavat henkilöt virastossa per htv palvelukeskuksessa (palvelujänne)	6 kk
Palkat – tehokkuus	x	x							Kuukausipalkkalaisen palkanmaksun kustannus palvelukeskuksessa, EUR/palkanmaksu	6 kk
Palkat – tehokkuus	x	x							Muuttuvat palkat ja palkkiot – palkkatapahtuman kustannus palvelukeskuksessa, EUR/tapahtuma	6 kk
Palkat - toimivuus	x	x	x	x	x				Palkanmaksuun liittyvien virheiden määrä, kpl	6 kk
Palvelusaikalask. - tehokkuus	x	x							Kustannus uuden henkilön palvelusaikalaskennasta, EUR/henkilö	12 kk
Nimikirjat - tehokkuus	x	x		x					Uuden nimikirjan luomiseen käytetty aika	12 kk
Palvelussuhdeasiat - toimivuus				x	x				Tulkintaneuvottelupyyntöjen määrä	12 kk
Raportoinnin taso				x	x				Asiakkaiden arvio raportoinnin tuesta päätöksenteolle, asteikko 1-5	6 kk

Alla työpohja mittareiden täsmentämistä varten. Täsmentäminen tehdään PALVO II:ssa.

Mittarin nimi	Vast. alue tulosprismassa:	
	Kriitt. menestystekijät joihin liittyy:	
	Vastaava organisaatiotaso:	
Mitattava asia		
Mittari		
Tavoitearvo		
Mittaustiheys		
Tietolähteet		
Raportointitapa		
Mittarin tulkinnan ohjeet		
Mittarin vastuuhenkilö		
Tiedon keruun vastuuhenkilö		