

**PALVO I:**  
Talous- ja henkilöstöhallinnon  
palvelukeskuksen suunnittelu

*Oikeusministeriö*

**LIITE 4**  
**Mitoituslaskelmien lähtötiedot**

Versio 1.0

**5.1.2005**

---

## Johdanto palvelukeskuksen mitoituskaskelmiin

Palvelukeskuksen mitoituskaskennassa on arvioitu palvelukeskuksen ryhmien kokoa vuonna 2007, jolloin koko hallinnonala siirtynyt palvelukeskuksen asiakkaaksi. Laskennassa on hyödynnetty mahdollisimman laajasti nykyisten maksukeskusten tehokkuuslukuja. Lisäksi laskennassa on käytetty osin myös ulkopuolisia parhaita käytäntöjä.

Mitoittamisessa ovat olleet mukana Hannele Havala, Mirja Rajala, Markku Korpinen, Tiina Kukkonen-Suvivuo, Aira Liimatainen, Heli Pukkila, Paula Kaunismäki ja Johanna Pullinen. Accenture on tukenut mitoitustyötä.

## Palvelukeskuksen mitoittamisessa käytetyt menetelmät

Palvelukeskuksen mitoittamisessa on käytetty kolmea lähestymistapaa:

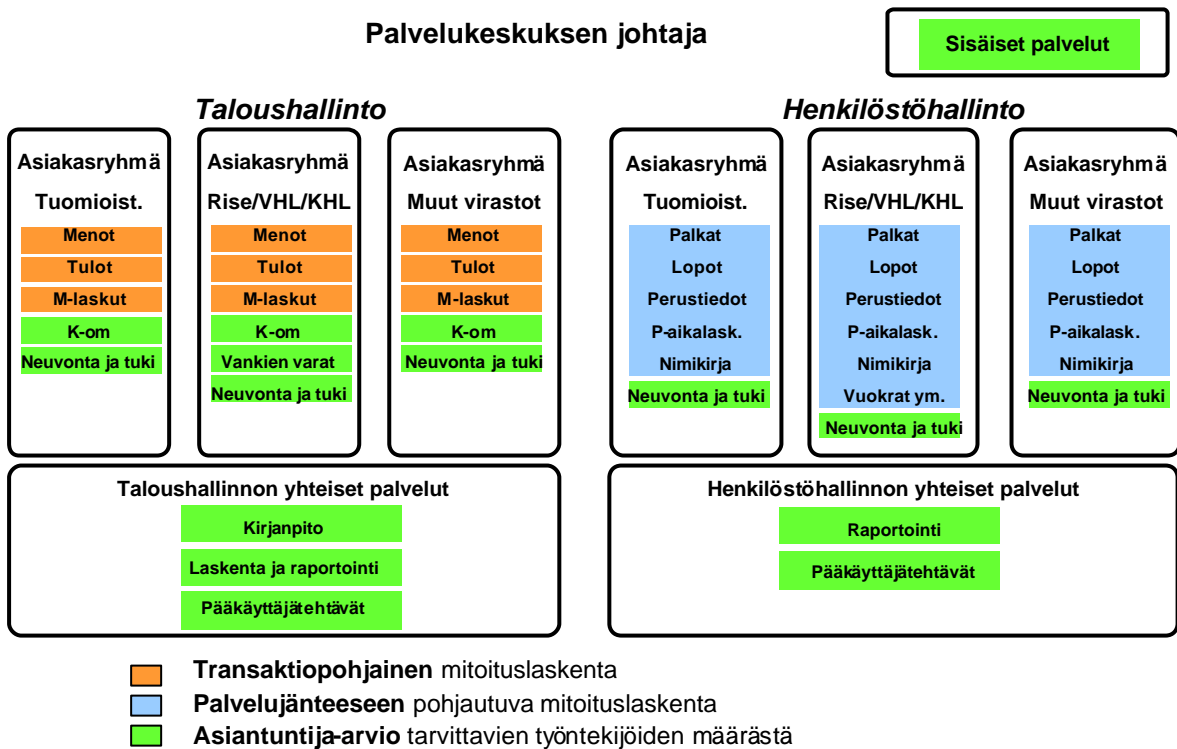
- 1 Transaktiopohjainen mitoituskaskenta, jossa mitoituksen pohjana on ollut tuottavuusodotus kpl/htv. Tuottavuusodotukset on määritelty nykyisten maksukeskusten tehokkuustietojen perusteella (= toteutuneita lukuja).
- 2 Palvelujänteen pohjautuva mitoituskaskenta, yksikkönä henkilö palvelukeskuksessa per X henkilöä virastossa.
- 3 Asiantuntija-arvio tarvittavien työntekijöiden lukumäärästä palvelukeskuksessa.

Tuottavuusodotuksia määriteltäessä ja esimiesten lukumäärää arvioitaessa on otettu huomioon myös oikeusministeriön tekemä suunnittelupäätös toimipisteiden lukumäärästä ja sijaintipaikoista, jonka mukaan kolmen pysyvän toimipaikan lisäksi siirtymävaiheessa palvelukeskuksen toimintaa olisi hajautettu myös kolmelle muulle paikkakunnalle.

Transaktiopohjaista mitoitusta pyritti käyttämään aina kun työllä on tunnistettavissa selkeät suoritteet ja kun vertailutietoja on ollut saatavilla. Mitoituksissa on otettu huomioon myös seuraavat, ajallisesti muuttuvat tekijät:

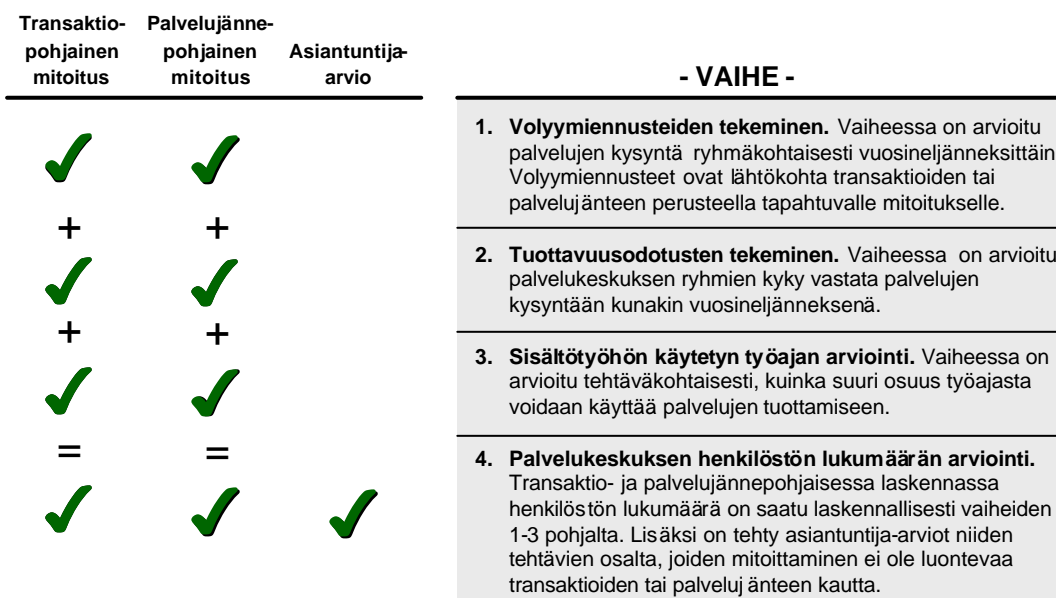
- Arviot henkilöstön ajankäytöstä substanssitehtäviin (%)
- Arviot palvelujen kysyntämäärästä (kpl)

Alla olevassa kuvassa (Kuva 1) on esitelty mitoituksessa käytetyt menetelmät.



Kuva 1. Palvelukeskuksen mitoituksessa käytetyt menetelmät.

Mitoituksessa on ollut neljä vaihetta. Nämä vaiheet ovat volyyymiennusteen tekeminen, tuottavuusodotusten tekeminen, sisältötyöhön käytetyn työajan arviointi, sekä palvelukeskuksen työajan arviointi. Asiantuntija-arviossa on suoraan pitäydytty arvioimaan palvelukeskuksen henkilöstön lukumäärää. Ks. Kuva 2.



Kuva 2. Mitoitustyön neljä keskeistä vaihetta.

## Taloushallinnon volyyymiennusteet

Taloushallinnon ryhmien mitoitus on tehty valtaosin transaktiomäärien pohjalta. Sakkojen palautusten, käyttöomaisuuskirjanpidon sekä vankien varojen osalta on tehty asiantuntija-arviot tarvittavasta työn määrästä.

Laskennassa käytetyt volyyymiennusteet perustuvat vuosien 2002 ja 2003 laskettuihin toteumiin. Toteumia on jouduttu osin myös arvioimaan todellisten tietojen puuttuessa – nämä eivät ole kuitenkaan lopputulosten kannalta merkityksellisiä.

Sähköisten ostolaskujen osalta on tehty olettaus, että vuonna 2007 35% laskuista saapuu sähköisenä.

*Taulukko 1. Taloushallinnon volyyymiennusteet.*

	Yksikkö	2Q/07
<b>1. VOLYYMIENNUSTEET</b>		
<b>TALOUSSHALLINTO</b>		
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>		
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	3701
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	6874
A4 Oikeudenkäyntikululaskun käsittely	okklaskua	24364
A5 Isyytutkimuslaskun käsittely	ittlaskua	884
A7 Vahingonkorvaukset	maksu	250
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua	1879
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua	100
C4 Myyntilaskujen käsittely suppea tuomioistuimet	myyntilaskua	99375
D1 Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito	Asiantuntija-arvio	
VARA		
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>		
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	6563
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	12188
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua	3400
B2 Matkalaskun käsittely KHL	matkalaskua KHL	1838
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua	251
C2 Myyntilaskun käsittely Sonetilla, suppea, VHL	myyntilaskua	1475
C3 Myyntilaskun käsittely Sonetilla, laaja, VHL	myyntilaskua	1425
D Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito, kokonaisuus	Asiantuntija-arvio	
H Vankien varat	Asiantuntija-arvio	
VARA		
<b>Asiakasryhmä muut</b>		
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	4446
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	ostolaskua	8258
A6 Sakkojen palautus ORK	Asiantuntija-arvio	
A7 vahingonkorvaukset	laskua	250
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua	3000
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua	2000
C4 Myyntilaskujen käsittely suppea oikeusaputoimistot	myyntilaskua	7500
D Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito, kokonaisuus	Asiantuntija-arvio	

## Henkilöstöhallinnon volyyymiennusteet

Henkilöstöhallinnon operatiiviset prosessit on mitoitettu palvelujänteen kautta. Alla olevassa taulukossa esitetty volyyymiennuste kuvaa kyseisen palvelukeskuksen ryhmän asiakkaana olevien virastojen henkilökunnan määrää. Laskenta on tehty nykyisen henkilökunnan määrän mukaan, mahdollista hallinnonalan henkilöstön vähenemää ei ole ennakoitu. Laskennassa on eroteltu vakinaisen henkilökunnan määrä sekä palkkionsaajat. Asiakasryhmässä Rise/VHL/KHL palkkionsaajien lukumäärä ei niin merkittävä kuin tuomioistuimissa, joten ei eroteltu.

Taulukko 2. Henkilöstöhallinnon volyyymiennusteet.

	Yksikkö	2Q/07
<b>1. VOLYYMIENNUSTEET</b>		
<b>HENKILÖSTÖHALLINTO</b>		
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>		
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palveltavien asiakasviras	4400
Kaikki palkkionsaajiin liittyvät palkka- ja palvelussuhdeasiat	palkkionsaajien lukumää	4400
VARA		
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>		
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palveltavien asiakasviras	3900
VARA		
<b>Asiakasryhmä muut</b>		
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palveltavien asiakasviras	3600
Kaikki palkkionsaajiin liittyvät palkka- ja palvelussuhdeasiat	palveltavien asiakasviras	4000

### Taloushallinnon tuottavuusodotukset

Tuottavuusodotuksissa on hyödynnetty mahdollisimman paljon nykyisten maksukeskusten tehokkuudesta saatuja tietoja. Paperisten ostolaskujen tuottavuusodotukset perustuvat Länsi-Suomen maksukeskuksen nykyiseen tehokkuuteen.

Sähköisten ostolaskujen käsittelyn on laskennassa arvioitu olevan 10% tehokkaampaa kuin paperisten. Sähköisten matkalaskujen käsittelyn tuottavuusodotus sama kuin ostolaskujen.

Myyntilaskujen tuottavuusodotus on laskettu nykytilan tuottavuuden ja jatkohankkeessa tunnistetun tehostumispotentialin pohjalta.

Taulukko 3. Taloushallinnon tuottavuusodotukset.

2. TUOTTAVUUSODOTUKSET		Yksikkö	2Q/07
<b>TALOUSHALLINTO</b>			
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>			
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	ostolaskua/3kk	4400	
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	ostolaskua/3kk	3200	
A4 Oikeudenkäyntikululaskun käsittely	okklaskua/3kk	4250	
A5 Isyystutkimuslaskun käsittely	itlaskua/3kk	4250	
A7 Vahingonkorvaukset	maksu/3kk	4250	
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua/3kk	4400	
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua/3kk	3190	
C4 Myyntilaskujen käsittely suppea tuomioistuimet	myyntilaskua/3kk	6875	
D1 Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito	Asiantuntija-arvio		
VARA			
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>			
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	ostolaskua/3kk	4400	
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	ostolaskua/3kk	4000	
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua/3kk	4400	
B2 Matkalaskun käsittely KHL	matkalaskua KHL/3kk	2500	
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua/3kk	3190	
C2 Myyntilaskun käsittely Sonetilla, suppea, VHL	myyntilaskua/3kk	4785	
C3 Myyntilaskun käsittely Sonetilla, laaja, VHL	myyntilaskua/3kk	3988	
D Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito, kokonaisuus	Asiantuntija-arvio		
H Vankien varat	Asiantuntija-arvio		
VARA			
<b>Asiakasryhmä muut</b>			
A1 Sähköisen ostolaskun käsittely	sostolaskua/3kk	4400	
A2 Paperisen ostolaskun käsittely	postolaskua/3kk	4000	
A6 Sakkojen palautus ORK	Asiantuntija-arvio		
A7 vahingonkorvaukset	palvelujänne	4250	
B1 Matkalaskun käsittely	matkalaskua/3kk	4400	
C1 Myyntilaskun käsittely lomakkeella	myyntilaskua/3kk	3190	
C4 Myyntilaskujen käsittely suppea oikeusaputoimistot	myyntilaskua/3kk	7700	
D Käyttöomaisuuskirjanpidon hoito, kokonaisuus	Asiantuntija-arvio		

## Henkilöstöhallinnon tuottavuusodotukset

Alla olevassa taulukossa on esitetty henkilöstöhallinnon tuottavuusodotukset. palvelujänne tarkoittaa, että yksi henkilö palvelukeskuksessa hoitaa X viraston henkilön asioita.

Palvelujänne 300-400 palkka- ja palvelussuhdeasioissa vastaa nykyistä palvelujännettä maksukeskuksissa. Ero palvelujänneessä johtuu VHL:n haittatyölisistä, ylitöistä ja palkasta perintöjen määrästä (esim. ostot työtoiminnasta, ateriaperinnät)

Taulukko 4. Henkilöstöhallinnon tuottavuusodotukset.

2. TUOTTAVUUSODOTUKSET		Yksikkö	2Q/07
<b>HENKILÖSTÖHALLINTO</b>			
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>			
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palvelujänne	360	
Kaikki palkkionsaajiin liittyvät palkka- ja palvelussuhdeasiat	palvelujänne	900	
VARA			
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>			
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palvelujänne	300	
VARA			
<b>Asiakasryhmä muut</b>			
Kaikki operatiiviset palkka- ja palvelussuhdeasiat	palvelujänne	400	
Kaikki palkkionsaajiin liittyvät palkka- ja palvelussuhdeasiat	palvelujänne	1000	

## Käytetty työaika substanssitehtäviin

Alla olevassa taulukossa on kuvattu kunkin roolin käyttämä työaika substanssitehtäviin prosenttilukuna. Asiantuntijoiden osalta on prosenttilukua pienentää aika, joka kuluu muutoksesta aiheutuvaan lisäkoulutukseen, työhöiden laatimiseen ym. Lomat, normaalit poissaolot ym. on huomioitu jo tuottavuusodotuksissa, niitä ei enää huomioitu toistamiseen prosenteissa. Esimiesten osalta prosenttilukua pienentävät mm. osallistuminen palvelukeskuksen johtoryhmätyöhön, päivittäiset johtamisen tehtävät ym.

Arvioita ei ole tehty yhteisissä talous- ja henkilöstöhallinnon palveluissa sekä sisäisessä tuessa toimiville henkilöille, koska ko. henkilöiden lukumäärät on arvioitu laskelmissa suoraan asiantuntija-arviona.

*Taulukko 5. Työaika substanssitehtäviin.*

3. TYÖAIKA SUBST. TEHTÄVIIN	Yksikkö	2Q/07
<b>TALOUSHALLINTO</b>		
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>		
Ryhmän esimies	%	25 %
Taloushallinnon asiantuntija	%	100 %
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>		
Ryhmän esimies	%	50 %
Taloushallinnon asiantuntija	%	100 %
<b>Asiakasryhmä muut</b>		
Ryhmän esimies	%	50 %
Taloushallinnon asiantuntija	%	100 %
<b>HENKILÖSTÖHALLINTO</b>		
<b>Asiakasryhmä Tuomioistuimet</b>		
Ryhmän esimies	%	25 %
Palkka- ja palvelussuhdeasiantuntija	%	100 %
<b>Asiakasryhmä Rise/VHL/KHL</b>		
Ryhmän esimies	%	50 %
Palkka- ja palvelussuhdeasiantuntija	%	100 %
<b>Asiakasryhmä muut</b>		
Ryhmän esimies	%	50 %
Palkka- ja palvelussuhdeasiantuntija	%	100 %

## Yhteiset taloushallinnon palvelut –ryhmän mitoittaminen

Mitoittaminen on tehty asiantuntija-arviona alla olevan mukaisesti.

- 1 henk. { • Esimiestehtävät
- 1 henk. { • Maksuliikkeen hoito
- 7 henk. { • Muistiotositteet (0,5 henk)  
• Tiliviraston kirjanpidot (2,5 henk)  
• Sisäinen laskentatoimi (2 henk)  
• Raportointi (2 henk)
- 5 henk. { • Taloushallinnon pääkäyttäjätehtävät  
(mm. Rondon pääkäyttäjätehtävät)

**yht. 1+13 henk.**

## Yhteiset henkilöstöhallinnon palvelut –ryhmän mitoittaminen

Mitoittaminen on tehty asiantuntija-arviona alla olevan mukaisesti.

- 1 henk. { • Esimiestehtävät
- 9 henk. { • Henkilöstöhallinnon asiantuntija- ja raportointipalvelut ym.  
(mm. VES:n soveltamiseen liittyvät asiat)
- 3 henk. { • Henkilöstöhallinnon pääkäyttäjätehtävät

**yht. 1+12 henk.**

## Sisäiset palvelut –ryhmän mitoittaminen

Mitoittaminen on tehty asiantuntija-arviona alla olevan mukaisesti.

*Mitoittaminen on tehty asiantuntija-arviona.*

- 1 henk. { • Esimiestehtävät / palvelukeskuksen johtajan sijaistaminen
- 1 henk. { • Kehittäminen ja sisäisen tuki-ryhmän johtaminen
- 1 henk. { • Toiminnan kehittämiseen liittyvät tehtävät: kehitystyön suunnittelu,  
johtaminen, seuranta
- 1 henk. { • Palvelukeskuksen henkilöstön tarvitsemat henkilöstöpalvelut: rekrytointi,  
henkilöstösuunnittelu ym.  
• Palvelukeskuksen henkilöstön koulutuksen suunnittelu
- 2 henk. { • Palvelukeskuksen toimintaan liittyvä taloussuunnittelu (mm. budjetointi,  
seuranta),  
• Palvelukeskuksen oma taloushallinto, ml. hankintatoiminnan koordinointi.
- 1 henk. { • Palvelusopimusten laadintaan ja seurantaan liittyvät tehtävät.  
• Tietopalvelut & sihteeripalvelut.
- 2 henk. { • Vahtimestari- ja aulapalvelut, kokousjärjestelyt

**yht. 2+7 henk.**