



9.6.2017

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2016 tilinpäätöksestä**VALTION TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIKKAKESKUS VALTORI****1 Yhteenveto vuodelle 2016 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta**

Valtorin tilinpäätöksessä ja tässä kannanotossa käsitellään tulossopimuksen tavoitteiden toteutumista.

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Tulossopimuksessa asetettuja tavoitteita ei kokonaisuudessaan ole saavutettu, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnalliselle tehokkuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu kokonaisuudessaan, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

Tuotokset ja laadunhallinta

Asetettuja tavoitteita ei saavutettu kokonaisuudessaan, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

Henkilöstövoimavarojen hallinta

Asetettuja tavoitteita ei saavutettu, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 2.

Kokonaisarvosana Valtorin onnistumisesta asteikolla 1-5¹ on 3.

¹ Arvosteluasteikko:

5 = tavoite ylitetty

4 = tavoite saavutettu

3 = toteutui osittain

2 = ei toteutunut

1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä ja asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Valtori sai uuden hallituksen sekä uuden toimitusjohtajan vuonna 2016. Tämän lisäksi Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIK:ssa tuotetut turvallisuusverkkotoiminnan (TUVE) tehtävät ja niitä tekevä henkilöstö siirtyi osaksi Valtoria. Vuonna 2016 asiakastytyväisyys ei yltänyt tavoitetasoon, mutta kehittyi positiivisesti melkein kaikilla osa-alueilla. Palveluiden toimivuus parani selvästi vuoteen 2015 verrattuna

Vuonna 2016 aloitettiin myös liiketoiminnan uudelleenorganisointia koskevat YT-neuvottelut, joiden tavoitteena on asiakassuuntautuneempi toimintatapa.

Valtorin tuotot eivät kattaneet toiminnan kustannuksia. Valtori käytti vuodelta 2015 siirtyneen investointimomentin määrärahan 10 miljoonaa euroa vuonna 2016. Lisäksi vuoden 2016 investointimomentista käytettiin 1,7 miljoonaa euroa ja 3.3 miljoonaa euroa siirtyy vuodelle 2017.

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Vuoden 2016 aikana Valtorissa tapahtui paljon muutoksia, jotka vaikuttivat osaltaan tavoitteiden saavuttamiseen. Vuoden aikana saatiin valmiiksi useita tuotteistuksia, mutta käyttöönotot ovat viivästyneet ja siitä syystä pääosa palveluista on "as-is"-tasolla. Valtorin reagoitakyky häiriötilanteissa on parantunut VY-verkon tietoturvan valvomokeskuksen (Security Operation Center, SOC) ansiosta.

Kokonaisuudessaan Valtori käynnisti monia oikean suuntaisia toimenpiteitä tavoitteidensa saavuttamiseksi, mutta niiden vaikuttavuus ei ole vielä toteutunut.

Toiminnallinen tehokkuus

TUVE-toiminnan siirto Valtoriin toteutettiin asetetun tavoitteen mukaisesti 1.6.2016. Vuoden 2016 loppuun mennessä saatiin peruspalvelut tuotteistettua. Käyttöönotot, erityisesti päätelaitepalvelu Valtti, etenivät suunniteltua hitaammin. Jatkuvien palveluiden kumulatiivinen kustannuskehitys jäi tavoitteesta muun muassa tuotteistettujen palveluiden uudet kiinteät kustannukset ja käyttöönottojen viivästyminen. Käyttöönotot jatkuvat seuraavina vuosina.

Tuotteistettujen palveluiden toteutuneessa palvelutasossa saavutettiin melkein kaikki tavoitteet. Tavoitteena oli myös laatia kullekin palvelulle selkeät ja seurattavat laatumittarit, mutta nämä tai niiden toteutuminen ei käynyt tilinpäätöksestä ilmi.

Tuotokset ja laadunhallinta

Valtorin keskeisin laadunhallinnan tavoite on asiakastytyväisyys. Asiakastytyväisyydessä ei päästy tavoitetasolle, mutta se kehittyi kokonaisuutena myönteisesti edelliseen vuoteen verrattuna (marraskuussa 2015 kokonaisarvosanaksi tuli 2,6 ja marraskuussa 2016 3,31). TUVE-yksikön osalta asiakastytyväisyydeksi tuli 2,17, josta tyytyväisyyden heikkeneminen kohdistui erityisesti internet-palvelun käyttöön. TUVE:n asiakaskyselyn vastausprosentti oli vain 6 % (kyselyitä lähetettiin yli 15 000 ja vastauksia saatiin alle 1 000).

Reklamaatioita tuli vuonna 2016 53 kappaletta (2015 55 kpl).

Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Tulossopimuksessa oli asetettu vuodelle 2016 tavoitteet henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen koskien henkilötyövuosien määrää, henkilöstön tyytyväisyyttä ja sairauspoissaoloja.

Henkilötyövuosikertymä oli tavoitetta alhaisempi, koska TUVE-palveluiden tarkka siirtöpäivä ei ollut suunnitteluhetkellä tiedossa ja se toteutui ennakoitua myöhemmin. Henkilöstön työtyytyväisyys (VMBaro) säilyi vuoden 2015 tasolla (3,16) eikä yltänyt tavoitteeseen (3,3) ja alittaa valtion keskiarvon (3,55). Valtorissa käytiin vuoden 2016 aikana kahdet yhteistoimintaneuvottelut, jotka osaltaan alensivat työtyytyväisyyttä. Lisäksi vuoden 2016 aikana toteutettiin työaikajärjestelyitä, jotka heikensivät erityisesti käyttäjätukihenkilöstön tyytyväisyyttä. Sairauspoissaolot lisääntyivät (9,3 /htv), eikä tavoitetta (7) saavutettu. Pitkien poissaolojen lisäksi myös lyhyet poissaolot lisääntyivät. Vuoden aikana tehostettiin sairauspoissaolojen seuranta erilaisten toimenpiteillä ja niillä saatiin sairauspoissaoloja vähennettyä loppuvuoden aikana. Vuoden 2016 koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset peruutettiin elokuusta 2016 lähtien. Valtorin tulee varmistaa, että henkilöstöllä on mahdollisuus siirtyä kouluttautumalla myös uusiin tehtäviin ja toiminnassa noudatetaan valtion hyvää henkilöstöpolitiikkaa.

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

Tilinpäätöksestä käy ilmi Valtorin ja sen palvelutuotannon tuloksellisuus. Raportointia on kehitettävä siten, että yksikköhinnoille on selkeät mittarit, joiden kehittymistä seurataan vuosittain. Mittareissa on otettava huomioon myös markkinahinnat mahdollisuuksien mukaan.

4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtorin 2017 tulossopimuksessa on tavoitteiden saavuttamiseen liittyen kirjattu neljä päähanketta, joita on kehitettävä sopimuksen mukaisesti. Hankkeet ovat asiakasvetoinen toimintamalli, tuotteistettujen palvelujen levittäminen asiakkaille, asiakasympäristöjen yhdistäminen sekä talouden tervehtyttäminen ja säästöjen saavuttaminen.

5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö kehittää Valtorin ohjausmallia edelleen ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan yhtenäistämään sitä hallinnonalan muiden ohjattavien virastojen kaltaiseksi.

Kunta- ja uudistusministeri



Anu Vehviläinen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä



Martti Hetemäki

