

6.6.2019

**Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2018 tilinpäätöksestä****VALTION TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIKKAKESKUS VALTORI****1 Yhteenveto vuodelle 2018 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta**

Valtorin tilinpäätöksessä ja tässä kannanotossa käsitellään tulossopimuksen tavoitteiden toteutumista.

*Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus*

Valtorin tärkein vaikuttavuustavoite oli asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen, mutta palveluissa oli laajoja häiriöitä keväällä 2018.

Valtori ei saavuttanut tulossopimuksessa asetettuja tavoitteita, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 2.

*Toiminnallinen tehokkuus*

Asiat ovat menneet kokonaisuutena hyvään suuntaan (tuottavuus ja taloudellisuus), mutta maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuteen tulee kiinnittää huomiota.

Valtori saavutti toiminnalliselle tehokkuudelle asetetut tavoitteet taloudellisuudessa, mutta ei kokonaisuudessaan tuottavuudessa, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

*Tuotokset ja laadunhallinta*

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

*Henkilöstövoimavarojen hallinta*

Asetetut tavoitteet saavutettiin osittain, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3

Kokonaisarvosana Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin onnistumisesta asteikolla 1-5<sup>1</sup> on 3.

---

<sup>1</sup> 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 sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Vuosi 2018 oli Valtorin viides toimintavuosi. Toiminnan painopiste oli edelleen Valtorille siirryneiden asiakaskohtaisten ratkaisujen harmonisoinnissa. Suurimpana ongelmana oli asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen, joka näkyi kevään laajoissa häiriötilanteissa. Kevään jälkeen aloitettiin systemaattiset korjaustoimenpiteet ja niillä häiriötilanteet saatiin pääosin kuntoon.

Valtori kattoi kulunsa asiakaslaskutuksella ja asiakasratkaisujen yhtenäistämistä jatkettiin melko menestyksekkäästi.

### Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kokonaisarviona voidaan todeta, että toiminnan tuloksellisuudelle / yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Keskeisin puute oli palvelujen häiriötilanteet. Valtorin tilinpäätöksestä: ”Valtorin tärkein vaikuttavuustavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Tältä osin vuosi oli haasteellinen erityisesti kevään laajojen häiriötilanteiden takia.”

Päivittäiseen palveluun liittyvät tukitilanteet hoidettiin melko hyvin ja toteutuneet palvelutasot vastasivat JHS-suosituksen tavoitteita.

Palvelun laadun lisäksi vaikuttavuutta mitattiin kustannustehokkuudella, mutta koska palveluja ei ole vakioitu kattavasti, niin alkuperäisiä tehokkuustavoitteita ei ole myöskään vielä saavutettu. Yksikköhinnat ovat kuitenkin alentuneet keskitetyissä kilpailutuksissa (päätelaitteet, palvelimet ja puhepalvelut).

Valtori ei saavuttanut vaikuttavuustavoitteitaan, mutta syy tavoitteista jäämiseen on selvillä ja korjaavia toimenpiteitä on ja tavoitteita on asetettu vuoden 2019 tulossopimukseen. Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Valtorin tulee jatkaa määrätietoisesti yhtenäistettyjen palvelujen levittämistä. Asiakkaiden erilaiset tarpeet tulee huomioida pääasiassa tarjoamalla eri versioita yhtenäistetyistä palveluista, ei tekemällä asiakkaille omia palveluita.
- Valtorin tulee yhdessä valtiovarainministeriön kanssa kehittää vuoden 2020 tulossopimusta siten, että yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet ovat selkeämmin mitattavissa ja ne eroavat riittävästi muista tavoitteista.
- Valtorin tulee keskittyä asiakastyytyvyyden parantamiseen ja kommunikoida asiakkaille selkeästi tehdyt ja suunnitellut toimenpiteet
- Valtorin tulee ottaa asiakkaat aikaisessa vaiheessa mukaan palvelujen suunnitteluun, jotta palvelut vastaisivat tarvetta

### Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnallista tehokkuutta kuvaavat tavoite- ja toteumatiedot esitettiin neljässä alakohdassa: toiminnan tuottavuus, toiminnan taloudellisuus, maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus sekä yhteisrahoitteen toiminnan kustannusvastaavuus.

- *Toiminnan tuottavuus:* Perustietotekniikan yhtenäistäminen eteni kokonaisuuden kannalta suunnitelman mukaan, mutta kaikkia yksittäisiä tavoitteita ei saavutettu
- *Toiminnan taloudellisuus:* Palvelutuotannon kustannustehokkuus toteutui tavoitteiden mukaisesti. Tuntihinnat säilyivät vuoden 2017 tasolla, yhteisten palvelujen hintoja laskettiin muutaman palvelun osalta ja muiden hinnat pysyivät pääosin ennallaan.
- *Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus:* kulut katettiin 99,6% asiakaslaskutuksella. Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus on epäselvä: Valtorin tilinpäätöksestä: ”Valtorin laskutuksessa ei voida soveltaa suoraan liikekirjanpito pohjaista

*omakustannusarvoa ja siksi kustannusvastaavuuslaskelma ei välttämättä kuvaa täysin todellista tilannetta.”*

- *Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus:* ei toimintaa

Valtiovarainministeriö katsoo, että

- Valtorin tulee kattaa kaikki kustannuksensa asiakastuotoillaan. Asia on kehittynyt oikeaan suuntaan ja kustannuskattavuuteen tulee kiinnittää huomioita.
- Yksikköhintojen tavoitteet saavutettiin ja jatkossa saman trendin tulisi jatkua tuotteistettujen palvelujen levittämisen myötä.
- Edellisen kohdan myötä tuotteistettujen palvelujen sujuva levittäminen on avainasemassa toiminnallisen tehokkuuden tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuden epäselvyydet on selvitettävä ja asia korjattava. Lisäksi on ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin VTV:n 2017 tilinpäätöksestä esille nostamiin tilinpäätöslaskelmia ja niiden liitetietoja koskeviin huomioihin.
- Mittaroinnin kehittämistä ja koko Valtorin kattavien yhteisten mittareiden kehittämistä on jatkettava ja kullekin tuotteistetulle palvelulle on laadittava selkeät ja seurattavat laatumittarit.

## Tuotokset ja laadunhallinta

Suoritteiden määrissä kaikkia tavoitteita ei saavutettu.

- *Asiakaskokemuksen kokonaistyytyväisyys palveluihin:* tavoite 2018: 2,8 ja toteuma 2018: 2,81. Tavoite saavutettiin. Kokonaistyytyväisyys parani vuoteen 2017 nähden (2016 2,57, 2017 2,59)
- *Asiakaskokemus projekti- ja asiantuntijapalveluista:* tavoite 2018: 3,0 ja toteuma 2018: 2,56. Tavoitetta ei saavutettu. Kokonaistyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin heikkeni vuoteen 2017 verrattuna (2,75).
- Palvelutuotannon laadun tavoitteet saavutettiin käyttäjätuessa, mutta tavoitteista jäätin käyttöpalveluissa, päätelaitepalveluissa ja häiriöviestinnässä. Kaikki lukemat häiriöviestintää lukuun ottamatta paranivat vuoteen 2017 verrattuna.

Valtori jäi osin tavoitteestaan asiakastyytyväisyydessä ja palvelutuotannon laadussa. Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Asiakastyytyväisyyden kehittämiseksi suunniteltuja toimenpiteitä tulee jatkaa ja toimenpiteiden seuranta tulee olla kattavaa. Mahdollista poikkeamista on raportoitava valtiovarainministeriölle, joka pyrkii tukemaan Valtoria asiassa.
- Asiakastyytyväisyyden kehittämistoimenpiteet tulee tuoda nykyistä selkeämmin esille ja niistä tulee informoida asiakaskuntaa, jotta asiakkaat tietävät mitä tilanteen parantamiseksi on tehty ja tehdään jatkossa.

## Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Kokonaisuutena henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin melko hyvin.

- Henkilöstötyytyväisyyden osalta tavoite saavutettiin. 2018 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,6 (2016, 3,2, 2017 3,6).
- Rekrytoitiin runsaasti osaamista, vakituisten määrä kasvanut selkeästi ja htv-määrä on yli tavoitteen (tavoite 1170, toteuma 1201)

- Sairauspoissaoloissa tavoite saavutettiin reilusti, koulutuspäivissä jäätin tavoitteesta ja johtajuusindeksissä tavoite saavutettiin

Kokonaisuutena henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin osittain. Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Henkilöstömäärä on kasvanut tavoitetta suuremmaksi ja vakinaisten määrä on kasvanut selvästi enemmän kuin määräaikaisten ja asiaan tulee kiinnittää huomiota.
- Henkilöstön tyytyväisyyden ja asiakastyytyväisyyden erot on pyrittävä kuroma umpeen asiakastyytyväisyyttä nostamalla. Henkilöstön kohentunut tyytyväisyys luo siihen hyvät edellytykset.

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

Tilinpäätöksestä käy ilmi Valtorin ja sen palvelutuotannon tuloksellisuus.

Valtorin 2019 tulossopimuksessa on tavoitteeksi asetettu luoda kullekin tuotteistetulle palvelulle selkeät laatumittarit. Lisäksi kaikissa asiakkaan käyttönottamissa tuotteistetuihin palveluissa tavoitellaan sopimuksen mukaista palvelutasoa (SLA). Valtori julkaisee ja raportoi mittarit toteutumineen kuukausittain asiakkaille.

Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuusluokissa nykytasolla koko kehyskauden ajan.

Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Valtorin tulee yhdessä valtiovarainministeriön kanssa kehittää vuoden 2020 tulossopimusta siten, että yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet ovat selkeämmin mitattavissa ja ne eroavat riittävästi muista tavoitteista.
- Tilinpäätöksen tulee paremmin noudattaa tulossopimuksen sisältöä.
- Mittaristoa on edelleen kehitettävä ja yhtenäistettävä koko Valtoria kattavammaksi.

### **4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi**

Valtorin 2019 tulossopimuksessa tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Jatkuvuuden kannalta kyberuhkiin varautuminen on entistä tärkeämpää. Tavoitteiden saavuttamiseksi valtionhallinnon perustietotekniikan ratkaisuja pyritään yhtenäistämään mahdollisimman kattavasti.

Valtorin strategiaa kirkastettiin syksyllä 2018. Strategian painopisteet ovat

- ensiluokkainen asiakaskokemus ja -ymmärrys
- luotettavat, turvalliset ja joustavat palvelut
- virtaviivainen toiminta ja johtaminen
- erinomainen työntekijäkokemus ja osaaminen.

Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Valtorilla on uuden strategiansa toimeenpanossa kattava toimenpidelista vuoden 2019 tulossopimuksessa toiminnan kehittämiseksi.

- Näiden toimenpiteiden toimeenpanoa on seurattava sekä puututtava havaittuihin poikkeamiin proaktiivisesti.
- Olennaisimmat mittarit vuonna 2019 ovat yhtenäistämisen eteneminen, asiakastytyväisyys ja palvelutuotannon laatu.
- Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa tuotteistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja.

## 5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen osasto kehittää Valtorin ohjausmallia edelleen ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan yhtenäistämään sitä hallinnonalan muiden ohjattavien virastojen kaltaiseksi.

Valtiovarainministeriö katsoo, että:

- Ohjauksen kehittämisessä valtiovarainministeriö tulee tekemään tiivistä yhteistyötä Valtorin kanssa, jotta mallista saadaan mahdollisimman toimiva.
- Valtiovarainministeriö tukee ja seuraa Valtorin kehittämistoimia aktiivisemmin.
- Valtiovarainministeriö tekee vuonna 2019 palvelutuotantorakenteiden selvityksen, joka ohjaa osaltaan Valtorin pitkän aikavälin toimintaa.

Kunta- ja liikenneministeri



Anu Vehviläinen

Hallintopolitiikan alivaltiosihteeri



Päivi Nerg