



3.6.2021

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2020 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Valtorin vuoden 2020 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus. Lisäksi perustana ovat Palkeiden ja Valtorin arvioinnin loppuraportti valtiovarainministeriölle (Deloitte 1.3.2021), valtiovarainministeriön ohjauskirjeet (VN/1411/2020) Valtorille, valtiovarainministeriön päätös Valtorin palveluiden häiriöiden seurantarvymästä (VN/11566/2019) sekä VTV:n tuloksellisuustarkastuskertomus 4/2019 keskitetyistä ICT-palveluista ja -hankinnoista.

Ministeriön yleisarvio Valtorin tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **tydyttävä** (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko).

Valtiovarainministeriö katsoo, että Valtori onnistui saavuttamaan sille tulossopimuksessa 2020 asetetut tulostavoitteet osittain. Valtorin muutosohjelman 2020-2022 painopiste oli valmistelussa ja suunnittelussa eivätkä valtiovarainministeriön ohjauskirjeissä asetetut kehittämistavoitteet vielä toteutuneet. Koronaepidemian johdosta valtionhallinnollissa siirryttiin maaliskuussa 2020 laajamittaiseen etätyöskentelyyn, minkä mahdollistamisen Valtori toteutti kiitettävästi.

Valtorin hallitus lakkautettiin 15.3.2020 ja siirryttiin erillisvirastomallista valtiovarainministeriön ohjaukseen.

Valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ollut virastolle huomautuksia.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Valtorin toiminta kasvoi edelleen asiakkaiden digitaalisten palvelujen käytön laajentuessa. Toiminnan tuottavuus, taloudellisuus, maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus, asiakastyytyväisyys ja henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen paranivat edeltäneistä vuosista. Pidemmällä aikavälillä tavoitteena on

edelleen asiakkailta veloittavien kustannusten alentaminen vuoden 2022 loppuun mennessä.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtori saavutti yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteensa **osittain**.

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Tulossopimuksen keskeisiä mittareita ovat valtionhallinnon perustietotekniikan yhtenäistämisen eteneminen, asiakastytyväisyys ja palvelutuotannon laatu. Laadun varmistamisessa ja kehittämisessä keskeistä on laajojen häiriötilanteiden määrän ja keston minimointi. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on alentaa tuotteistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja keskitetyn hankinnan ja keskitetyn tuotannon palvelujen volyymihyödyn kautta.

Yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita ei ole esitetty selkeästi mitattavassa muodossa. Tavoitteiden toteutumisen tarkastelua vaikeuttaa myös se, että yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet on kuvattu tulossopimuksessa toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteina. Vastaavasti tilinpäätöksessä toiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta kuvataan yhtenäistämisen etenemisen, asiakastytyväisyyden ja palvelutuotannon laadulle asetettujen tavoitteiden edistymisenä. Koska nämä tavoitteet ovat tulossopimuksessa asetettu toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteiksi, käsitellään tavoitteiden saavuttamista kannanoton luvuissa 1.2.1 ja 1.2.2.

Valtiovarainministeriö kiinnitti vuonna 2020 ohjauskirjeillä huomiota Valtorin toiminnan tuloksellisuuden parantamiseen ja palvelujen järjestämisessä havaittuihin kehittämistarpeisiin sekä asetti näitä koskevia tavoitteita. Näiden tavoitteiden edistymistä tarkastellaan luvussa 1.3.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

Valtori saavutti toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteet **osittain**.

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Valtori saavutti tavoitteensa **osittain**.

Valtorin tärkein tuottavuustavoite on käytössä olevien asiakasratkaisujen yhtenäistäminen ja harmonisointi. Tulossopimuksessa palvelujen yhtenäistämiseksi ja tavoitteenmukaisuudelle asetettiin toiminnan kokonaiskustannusten, vakiopalvelujen yksikköhintojen ja laskutettavien tuntihintojen kehitystä kuvaavia tulostavoitteita.

Toiminnan kokonaiskustannukset (384 728 000 euroa) kasvoivat vuonna 2020 edellisvuoteen verrattuna (347 684 000 euroa). Tavoitteena ollutta kokonaiskustannusten tasoa (364 411 950 euroa) ei saavutettu. Tuotteistettujen palveluiden

hinnat pysyivät pääsääntöisesti ennallaan tai laskivat. Hinta laski 14 palvelussa ja nousi kahdessa. Vakiopalveluiden yksikköhinnoissa ei saavutettu kaikissa palveluissa tulostavoitteita mutta osassa palveluja hinnat laskivat. Henkilötyön tuntihinnat pysyivät edellisvuoden tasolla keskimääräisen palkkatason noususta huolimatta.

Valtiovarainministeriö katsoo, että tuloksellisuustavoitetta asiakkailta veloitettavien kustannusten alenemisesta vuoden 2022 loppuun mennessä tulee edelleen jatkaa.

Valtorin tuottavuus parani tuotteistettuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin siirtymisen avulla. Tavoitteenmukaisten palveluiden osuus laskutuksesta oli 86 prosenttia, se ja ylitti tavoitteen (85) ja nousi edellisvuoden (82) tasosta.

Valtori on nettobudjetoitu erityisvirasto, jonka tulee kattaa kaikki kulunsa asiakas- tuotoillaan. Viraston kulut katettiin 100-prosenttisesti asiakaslaskutuksella (vuonna 2019: 99,3-prosenttisesti) sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnassa. Toiminnan kustannusvastaavuus oli 100,8 prosenttia.

Vuonna 2020 Valtorin yhtenäistettyjen, tuotteistettujen palvelujen osuus oli 79 prosenttia ja se kasvoi edellisvuoteen (74 prosenttia) verrattuna.

Valtiovarainministeriö toteaa, että tulostavoitteeksi asetetun asiakaslaskutuksen tehostamisen sekä laskutuksen oikea-aikaisuuden ja raportoinnin parantamiseksi tehdyt kehittämistoimenpiteet (muun muassa laskutuksen automatisointi) ovat olleet oikeansuuntaisia ja niitä tulee edelleen jatkaa.

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuksissa päästiin 100 prosenttiin. TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d §:n mukaisesti eriytettävän toiminnan kustannusvastaavuus oli hieman ylikatteellinen (106,5 prosenttia).

Valtiovarainministeriö toteaa, että Valtorin tulee jatkossa säilyttää toiminnan kustannusvastaavuus hyvällä tasolla sekä korjata myös TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d §:n mukaisesti eriytettävän toiminnan ylikatteellisuutta.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Valtori saavutti tavoitteensa **osittain**.

Palvelutuotannon laadun tavoitteet toteutuivat vuonna 2020 laajojen häiriötilanteiden määrässä, joka oli 3,7 ja pysyi alle tulossopimuksessa sovitun (enintään 5 kappaletta kuukaudessa). Laajojen häiriötilanteiden ratkaisuaika oli 6,03 tuntia eli tulostavoitetta (8 tuntia) parempi. Häiriönhallinnan ratkaisuaika lyheni merkittävästi edellisvuodesta (vuonna 2019: 12,1 tuntia). Puhelinpalvelun vastausaika oli 178 sekuntia ja se piteni edellisvuoteen verrattuna (vuonna 2019: 62 sekuntia) eikä tulostavoitetta (40 sekuntia) saavutettu. Tukipyyntöjen ratkaisuaika oli 2,45 päivää ja tulos jäi hieman tulostavoitteesta (2,4 päivää) mutta lyheni edellisvuoteen (vuonna 2019: 2,6 päivää) verrattuna.

Tukipyyntöjen palvelutaso (SLA-prosentti) toteuma oli 92,2 prosenttia ja ylitti tavoitteen 91,5. Palvelutaso myös parani edellisvuoteen (90,1 prosenttia) verrattuna.

Aluepalveluiden (lähituen) osuus tukipyynnöistä (TORI) oli 12,9 prosenttia ja tulostavoite 15 prosenttia saavutettiin. Vakioitujen työasemien määrässä (64 400) ei saavutettu tulostavoitetta (65 000). Edellisvuoteen (57 000) verrattuna kehitys on kuitenkin ollut tavoitteen suuntaista.

Reklamaatioita oli 36. Tulostavoite 45 saavutettiin ja reklamaatiot myös vähenivät edellisvuoteen (50) verrattuna.

Asiakastyytyväisyydessä päättäjien ja yhteys henkilöiden tyytyväisyys oli 2,83 (asteikko 1-5) ja tulostavoite 2,8 saavutettiin. Tulos parani edellisvuoteen (2,34) verrattuna merkittävästi. TUVE-palveluita käyttävien asiakkaiden tyytyväisyys Valtorin toiminnan kehittämiseen ja palveluiden toimivuuteen on kuitenkin edelleen alhaisemmalla tasolla.

Asiakkaiden tyytyväisyys projekteihin oli 3,6 ja tavoite 3,0 ylitettiin. Tulos parani edellisvuodesta (2,39) merkittävästi. Vastausprosentti oli vain 20 prosenttia, joten laajempaa yleistystä asiakkaiden tyytyväisyydestä projekteihin voidaan todentaa.

Loppukäyttäjätyytyväisyys valtionhallinnon IT-tukipalveluihin oli 9,3 (asteikko 1–10) ja tavoite 9,1 ylitettiin. Käyttäjätyytyväisyys nousi edellisvuoteen (9,05) verrattuna ja säilyi myös korkealla tasolla.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Valtori saavutti tavoitteensa **pääosin**.

Valtorin henkilöstömäärän kasvua saatiin hillittyä automatisaation, tekoälyn ja vuokratyövoiman hyödyntämisen avulla ja henkilötyövuositavoite (1437) alitettiin (1381). Henkilöstömäärä on kuitenkin edellisvuosiin verrattuna edelleen korkeampi (vuosi 2028: 1201 ja vuosi 2019: 1357).

Valtorin henkilöstötyytyväisyys parani. Henkilöstötyytyväisyys oli 3,73 (vuonna 2019: 3,55). Työtyytyväisyysindeksi ylitti tulostavoitteen 3,7 ja myös valtionhallinnon keskiarvon.

Vuonna 2020 lisääntynyt etätyöskentely heijastui myös Valtorin henkilöstön sairauslomien määrään, jotka vähenivät 13 prosenttia edellisvuoteen nähden. Matkustaminen väheni ja sen myötä matkakustannukset alenivat selkeästi.

Osaamiseen kehittämiseen on panostettu aktiivisesti ja kiitettävästi ja henkilöstön liikkuvuutta Valtorin sisällä on lisätty. Tulossopimuksessa sovitun mukaisesti on otettu myös käyttöön tehtävän vaativuuteen ja henkilökohtaiseen työssä suoriutumiseen perustuva palkkausjärjestelmä.

1.3. Muut asiat

Valtiovarainministeriö on kiinnittänyt huomiota Valtorin toiminnan tuloksellisuuden parantamiseen ja palvelujen järjestämisessä havaittuihin kehittämistarpeisiin ja asettanut johtamisen tuloksellisuutta ja tavoitteiden asettamista sekä niiden raportointia koskevia kehittämistavoitteita vuodelle 2020-2022. Valtiovarainministeriö katsoo, ettei johtamisen tuloksellisuuden, tavoitteiden asettamisen ja raportoinnin kehittämistavoitteita ole vielä saavutettu ja kehittämistä tulee jatkaa. Vuonna 2020 Valtorin Muutosohjelman 2020-2022 painopiste oli pääosin valmistelussa ja suunnittelussa ja varsinainen toteutusvaihe alkoi vuoden 2021 alusta.

TORI-lain (1226/2013) mukaisessa toiminnassa on todettu myös ongelmia. Valtorin nykyinen laaja palveluvalikoima ei mahdollista toiminnan tuloksellisuutta. Tilinpäätöksen mukaan vuonna 2020 Valtorin yhtenäistettyjen, tuotteistettujen palvelujen osuus oli 79 prosenttia ja kasvoi edellisvuoteen (74 prosenttia) verrattuna. Valtiovarainministeriö katsoo, että palveluvalikoiman ja -mallien kehittämiseksi ja palvelujen yhtenäistämiseksi asetetut tavoitteet eivät ole vielä täysin toteutuneet ja kehittämistä tulee jatkaa.

Valtiovarainministeriö toteaa, ettei Valtori ole kiinnittänyt tilinpäätöksessä riittävästi huomiota toiminnan laadusta saatuihin palautteisiin asiakasprojekteissa eikä raportoinut niistä. Ministeriön saamassa palautteessa on noussut esille, että Valtori ja erityisesti sen TUVE liiketoiminta-alue eivät ole kyenneet edistämään asiakasprojekteja sovitulla laajuudella tai aikataululla. Tämä on osaltaan heikentänyt asiakkaiden tyytyväisyyttä Valtorin toimintaan.

Valtiovarainministeriö toteaa, etteivät tietoturvan varmistamiseen ja kehittämiseen liittyvät vaikuttavuustavoitteet ole vielä toteutuneet eivätkä tulokset ole riittäviä ja kehittämistä tulee jatkaa.

Valtiontalouden tarkastusvirasto nosti esille puutteita sopimus- ja toimittajahallinnan sisäisessä valvonnassa. Havaittuihin puutteisiin kiinnitetään huomiota myös tilinpäätöksen Valtorin sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa. Valtiovarainministeriö toteaa, etteivät Valtorin toimenpiteet ja tulokset ole vielä riittäviä ja toimittajahallinnan, hankintojen ja sopimushallinnan kokonaisuuden kehittämistä tulee jatkaa.

Tilinpäätöksen sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuman mukaan esille on noussut asiakirjahallintoon ja riskien hallintaan liittyviä puutteita. Valtiovarainministeriö katsoo, että asiakirjahallinnon ja riskien hallinnan kehittämistoimenpiteitä tulee edelleen jatkaa.

2. Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin tilinpäätös ja toimintakertomus antavat pääpiirteissään kattavan ja luotettavan kuvan viraston toiminnasta.

Valtiovarainministeriö toteaa, että Valtori ei ole kiinnittänyt tilinpäätöksessä asiakastytyväisyyden kuvauksen yhteydessä riittävästi huomiota toiminnan laadusta saatuihin palautteisiin asiakasprojekteissa. Raportointia tulee tältä osin kehittää siten, että se sisältää myös toiminnan laadusta saadun palautteen.

Valtiovarainministeriö katsoo, että toimintamomentin ja investointimomentin vuodelle 2021 siirtyneisiin määrärahoihin vaikuttaneita tekijöitä ei ole kuvattu tilinpäätöksessä ja perustelut on hyvä jatkossa lisätä mukaan tilinpäätökseen.

3. Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Tuloksellisuuden parantamiseksi Valtorin tulee

- toteuttaa tehokkaasti ja tuloksellisesti Muutosohjelma 2020-2022 -ohjelmassa sovitut tavoitteet ja sen toimenpiteet
- selvittää ja esittää valtiovarainministeriölle, millä toimenpiteillä se pystyy jatkossa varmistamaan asiakasprojektien ja muiden kehittämisprojektien läpiviennin tavoiteaikatauluissa
- säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuskategorioissa nykytasolla koko kehyskauden ajan aiemman tavoitteen (vuoden 2020 tulossopimus) mukaisesti
- varmistaa, että positiivinen tuottavuuden kehitys jatkuu
- jatkaa edelleen henkilöstömäärän kasvun hillitsemistä
- säilyttää toiminnan kustannusvastaavuus hyvällä tasolla ja pyrkiä korjaamaan TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d §:n mukaisesti eriyttävän toiminnan ylikatteellisuus
- jatkaa edelleen tietosuojan ja tietoturvallisuuden varmistamista ja kehittämistä
- kehittää edelleen asiakirjahallintaa
- kehittää edelleen riskienhallintaa osana Valtorin toiminnan ja talouden suunnittelua ja seurantaa sekä prosessien kehittämistä
- kehittää asiakasprojektien laadun raportointia tilinpäätöksessä
- jatkaa edelleen yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tuloksellisuuden mittareiden kehittämistä
- huomioida valtiontalouden tarkastusviraston Valtorin vuoden 2020 tilintarkastuksessa ja tilintarkastajan vuosiyhteenvedossa esitetyt suositukset, muun muassa muistiotositteiden tietosisällön parantaminen

- jatkaa edelleen asiakaslaskutuksen tehostamista sekä laskutuksen oikea-aikaisuuden ja raportoinnin parantamista siten, että koko valtionhallinnon laskuautomaatio saadaan tavoitteiden tasolle (automaattisesti käsiteltyjen ostolas-kujen osuus).

Lisäksi Valtorin tulee dokumentoida uuden laskutusjärjestelmän järjestelyt ja raportoida siitä käyttöönoton jälkeen valtiovarainministeriölle.

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö seuraa säännöllisesti Valtorin Muutosohjelman 2020-2022 etenemistä ja sen tavoitteiden ja tulosten saavuttamista sekä kehittää Valtorin ohjausmallia edelleen ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan yhtenäistämään sitä hallinnonalan muiden ohjattavien virastojen kaltaiseksi.

Ministeriö jatkaa vuonna 2020 valmistuneen kehittämishankkeen ehdotusten toteuttamista tulohajauksen ja taloussuunnittelun vaikuttavuuden parantamiseksi sekä suunnittelu-, ohjaus- ja seurantaprosessien tehostamiseksi ja selkeyttämiseksi. Jatkotyössä otetaan huomioon myös valtionhallinnon tulohajausmallin kehittäminen

Kuntaministeri

Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri

Päivi Nerg

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, JulkICT-osasto
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto