



3.6.2022

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2021 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin vuoden 2021 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtionalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus. Lisäksi perustana ovat Palkeiden ja Valtorin arvioinnin loppuraportti (Deloitte 1.3.2021) sekä Valtionalouden tarkastusviraston jälkiseurantaraportti 4.11.2021 keskitettyjen ICT-palvelujen ja -hankintojen tarkastuksesta.

Ministeriön yleisarvio Valtorin tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **tydyttävä**.

Valtiovarainministeriö katsoo, että Valtori on saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2021 asetetut tavoitteet osittain.

Tuotteistettujen palveluiden yksikköhinnat alenivat, mutta tavoitetta ei saavutettu. Palvelutuotannon määrälliset tavoitteet saavutettiin pääosin hyvin. Asiakastytyväisyydessä Valtorin loppukäyttäjätyytyväisyyden tavoite saavutettiin, mutta päätäjien ja yhteyshenkilöiden kokonaistyytyväisyys jäi alle tavoitteen ja edellisvuoden tason. Henkilöstövoimavarojen hallintaan ja kehittämiseen liittyvät tavoitteet saavutettiin pääosin. Muutosohjelman 2020-2022 kaikkia vuoden 2021 tavoitteita ei saavutettu.

Valtionalouden tarkastusviraston vuoden 2021 tilintarkastuskertomuksessa ei ollut virastolle huomautettavaa. Vuosiyhteenvedossa esille otettuja asioita on tilinpäätöskannanoton luvuissa 2 ja 3.

1 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Valtorin tuottavuus on parantunut pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna tuotteistetuihin palveluihin ja yhtenäisiin toimintatapoihin siirtymisen avulla. Valtorin toiminnan tärkein painopiste on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Laadun varmistamisessa ja kehittämisessä keskeistä on laajojen häiriötilanteiden määrän ja keston minimointi. Valtorin palvelutaso kehittyi erinomaisesti tukipyynnöiden palvelutasototeuman (SLA-prosentti), ratkaisuaikojen ja ensikontaktilla ratkaistujen palvelupyynnöiden perusteella. Valtorin tulee edelleen parantaa asiakastytyvyyttä. Pidemmällä tähtäimellä tavoitteena on myös alentaa tuotteistettujen palvelujen ja välitystuotteiden yksikköhintoja.

1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Valtori saavutti tavoitteensa osittain.

Valtiovarainministeriön hallinnonalan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteita tukevana Valtorin tavoitteena oli tuottaa hallinnon palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhtenäisillä prosesseilla ja digitaalisilla palvelu- ja tuotantoratkaisuilla varmistuen hyvä asiakaskokemus. Tavoitteen mittarina on valtionhallinnon perustietotekniikan yhtenäistämisen eteneminen ja toteutumista tarkastellaan tilinpäätöskannanoton luvussa 1.2.1.

Toisena tavoitteena oli se, että Valtorin toimialariippumattomat ICT-palvelut ovat kilpailukykyisiä, laadukkaita, ekologisia, tietoturvallisia ja asiakastarpeet täyttäviä. Tavoitteen mittarit koskevat palvelutuotannon määrää ja asiakastytyvyyttä. Valtori saavutti palvelutuotannon määrän tavoitteet pääosin hyvin. TORI-palveluissa tukipyynnöiden määrä nousi 5 prosenttia ja TUVE-palveluissa noin 6 prosenttia. Asiakastytyvyyttä kuvaavien tavoitteiden toteutumista tarkastellaan tilinpäätöskannanoton luvussa 1.2.2.

Valtorin tilinpäätös ei sisällä Valtiokonttorin velanhoidon ja kassanhallinnan tietotekniikan toimivuutta koskevan tavoitteen raportointia. Osaamisen ja muiden henkilöstövoimavarojen tavoitteiden toteutumista tarkastellaan luvussa 1.2.3. ja muutoshjelman 2020-2022 tavoitteiden toteutumista luvussa 1.3.

1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Toiminnan kokonaiskustannukset kasvoivat noin 400 miljoonaan euroon vuonna 2021. Tavoitteena ollut kokonaiskustannusten taso (371 miljoonaa euroa) ylittyi.

Valtorin liikevaihdon kasvu todettiin ja tulossopimuksen tavoitetaso ylittyminen sovittiin aiemmin yhteisesti kevään 2021 tulosohjauskokouksessa.

Vakiopalveluiden hinnat pysyivät pääsääntöisesti ennallaan tai laskivat. Tuotteistettujen palveluiden yksikköhinnat laskivat keskimäärin 4,7 prosenttia. Tavoitteena on alentaa vuoden 2022 loppuun mennessä palveluiden yksikköhintoja 11 prosenttia verrattuna vuoden 2019 tasoon. Muissa palveluissa yksikköhintojen kehitystavoite saavutettiin. Asiantuntijoiden henkilötöiden tuntihinnat pysyivät edellisvuoden tasolla.

Valtorin kokonaiskustannusvastaavuus oli 99,5 prosenttia eli tavoitetta (98) parempi, mutta se heikkeni edellisvuodesta (100,3).

TORI-liiketoiminnan kustannusvastaavuus oli 99,2 prosenttia ja heikkeni edellisvuodesta (100,1). TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d § mukaisesti eriytettävän toiminnan kustannusvastaavuus oli hieman ylikatteellinen (107,8 prosenttia) ja se nousi myös edellisvuoden tasosta (106,5).

TUVE-liiketoiminnan kustannusvastaavuus oli 100,6 prosenttia ja ylikatteellisuus parani hieman edellisvuoden tasosta (100,9).

Valtorin tavoitteenmukaisten palveluiden osuus laskutuksesta oli 85 prosenttia ja alitti tavoitteen (89) mutta oli hieman edellisvuotta hieman korkeampi (83).

Laskutusaste (TORI ja TUVE yhteensä) oli 73 prosenttia ja ylitti hieman tavoitteen (72). Automatisointia koskeva säästyneiden henkilötövuosien tavoite 10 saavutettiin, toteuma oli 10,9 henkilötövuotta ja ylitti vuoden 2020 tason (5,2).

Valtori on erikseen raportoinut uuden laskutusjärjestelmän käyttöönoton valtiovarainministeriölle.

1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Valtorin tärkein tavoite on asiakkaiden toiminnan jatkuvuuden varmistaminen. Olennaisimmat palvelukyvyyn ja laadun mittarit tässä ovat asiakastytyväisyys ja palvelutuotannon laatu.

Asiakastytyväisyydessä Valtorin loppukäyttäjätytyväisyys asteikolla 1-10 oli 9,4 ja se ylitti tavoitteen 9,1. Päätäjien ja yhteyshenkilöiden kokonaistyytyväisyys Valtoriin asteikolla 1-5 oli 2,6 ja jäi alle tavoitteen 3,1 ja edellisvuoden tason 2,8. Asiakkaiden tyytyväisyys palvelukehitykseen oli 2,7 ja jäi alle tavoitteen 2,9. Valtori ei ole raportoinut asiakkaiden tyytyväisyyttä projekteihin koskevan tavoitteen toteumaa. Asiakastytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli vain 23 prosenttia, mikä vaikeuttaa tulosten tulkintaa.

Palvelutuotannon laadun tavoitteet toteutuivat vuonna 2021 laajojen häiriötilanteiden määrässä, joka oli keskimäärin 3,9 kuukaudessa ja pysyi alle 4 kappaleen

tavoitteen. Laajojen häiriötilanteiden ratkaisuaika pidentyi ja oli 11 tuntia eikä 6 tunnin tavoitetta saavutettu.

Tukipyyntöjen palvelutasototeuma (SLA) oli 93,1 prosenttia, tavoite 91,5 ylitettiin ja toteuma parani myös edellisvuodesta (92,2). Tukipyyntöjen ratkaisuaikojen toteuma oli 1,8 päivää eli 2,4 päivän tavoitetta parempi.

TORI-liiketoiminnassa tuotteistettujen palveluiden vaatimusten mukaisuus todennettiin 40-prosenttisesti eikä tavoitetta (60) saavutettu. TUVE-liiketoiminnassa vaatimusten mukaisuus todennettiin 67 prosentissa palveluista eikä tavoitetta (90) saavutettu. Sekä TORI- että TUVE-liiketoiminnoissa jäätiin merkittävästi tuotteistettujen palveluiden vaatimusten mukaisuuden todentamiselle asetetuista tavoitteista.

1.2.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Henkilötyövuosien määrä oli 1 389 ja se pysyi edellisvuoden tasolla. Sairauspoissaolojen määrä oli 6,6 työpäivää henkilötyövuotta kohti, tavoite saavutettiin eikä määrä kasvanut edellisvuodesta. Valtorin henkilöstön työtyytyväisyyden kokonaisindeksi oli 3,68 ja jäi hieman edellisvuodesta (3,73) mutta tavoite 3,7 lähes saavutettiin. Tilinpäätöksessä ei ollut raportoitu kaikkien tavoitteiden toteumatietoja.

Henkilöstön arvio johdon onnistumisesta työyhteisön töiden organisoinnissa ja johdon toiminta esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä jäivät alle edellisvuoden tason eikä tulostavoitteita saavutettu. Johtajuusindeksin tulos parani kuitenkin hieman edellisvuodesta ja tavoite ylitettiin.

Valtorin haaste henkilöstövoimavarojen kehittämisessä liittyy keskeisesti nopeasti uudistuvan teknologisen osaamisen ylläpitämiseen. Henkilöstön arvio oppimisen ja uudistumisen mahdollisuuksissa työssä säilyi edellisen vuoden tasolla.

1.3 Muut asiat

Valtiovarainministeriö on asettanut vuosille 2020-2022 Valtorin muutosohjelman, jonka tavoitteena on tuloksellisuuden parantaminen ja palvelujen järjestämisen kehittäminen. Toteutusvaihe alkoi vuoden 2021 alusta. Palveluiden järjestämisen tärkeimpien projektien toteuttaminen sovitulla aikataululla toteutui 30-prosenttisesti. Palveluportfolion hallinnan mallin käyttöönoton jalkautusaste oli 45 prosenttia. Tulos ei ole tyydyttävä. Muutosohjelman toimenpiteillä saavutettu kokonaisuudessaan vuoden 2021 aikana oli 500 000 euroa. Vaikka kustannussäästöjä voidaan arvioida tietyiltä osin saavutetun, eivät kustannustehokkuustavoitteet ei ole vielä täysin toteutuneet. Henkilöstövoimavarojen hallintaa ja kehittämistä koskevat tavoitteet ovat toteutuneet pääosin hyvin.

TUVE-arkkitehtuurin uudistamisen (TUVE NG, Next Generation -ohjelma) raportoinnin perusteella ei voida kattavasti todentaa, miten ohjelma on edennyt, ja raportointia tulee kehittää. Valtori on pyrkinyt varmistamaan tietoturvan kehittämisohjelman tuotoksilla asiakkaiden toiminnan jatkuvuutta ja turvallisuutta. Palvelujen vaatimusten mukaisuuden todentamisen (ulkopuolisten arviointilaitosten suorittamat todentamiset) tavoitteita ei ole edelleen saavutettu. Valtorin tietoturvan varmistamiseen ja kehittämiseen liittyneet toimenpiteet ovat kuitenkin olleet oikeansuuntaisia ja on tapahtunut paljon myönteistä kehitystä. Kehittämistä tulee ja on tärkeää edelleen jatkaa.

Handi-ostolaskujen automaatioasteen toteuma vuonna 2021 oli 38 prosenttia ja tavoite 35 ylitettiin. TUVE-palveluissa laskutusjärjestelmän käyttöönoton tavoitetta ei saavutettu. Käyttöönoton vaikutuksia laskutukseen liittyvien reklamaatioiden määrän vähenemiseen ei ole arvioitu käyttöönoton viivästymisen johdosta.

Valtiovarainministeriö pitää myönteisenä kehityksenä sitä, että keskeisimpien prosessien (esimerkiksi häiriönhallinta) kehittäminen on ollut systemaattista ja että organisaation toiminnan kannalta keskeisimmät prosessit on pyritty tunnistamaan.

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. Tulosopimuksen tavoitteiden toteumien raportointi on selkeytynyt aiemmasta, mutta paikoin on vielä kehittämistarpeita.

Henkisten voimavarojen hallintaa ja kehittämistä koskevissa tiedoissa on pientä epätarkkuutta, esimerkiksi tavoitteet oli esitetty vuodelta 2020 eikä tulosopimuksen kaikkia tavoitteita ei ole raportoitu. Kaikkia yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteiksi asetettuja toteumatietoja ei ole raportoitu. Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden yhteydessä on kuvattu toiminnalliseen tuloksellisuuteen eli tuotoksiin ja laadunhallintaan kuuluvia toteumatietoja. Kehittämishankkeiden tulostavoitteiden raportointi on osin puutteellista.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on vuosiyhteenvedossaan maininnut, että tuottavuus- ja taloudellisuustiedoissa vertailutiedot oli esitetty vain yhdeltä vuodelta, vaikka Valtiokonttorin toimintakertomusohjeen mukaan tuloksellisuuden vertailutiedot tulisi esittää kahdelta vuodelta. Lisäksi tilinpäätöstä ei ollut annettu määräajassa helmikuun loppuun mennessä vaan muutaman päivän myöhässä. Valtorin tulee korjata nämä seuraavassa tilinpäätöksessä sekä varmistua, että kaikki tulosopimuksen tavoitteet tulevat selkeästi raportoituja.

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

Tuloksellisuuden parantamiseksi Valtorin tulee

- varmistaa, että positiivinen tuottavuuden kehitys jatkuu
- arvioida kokonaiskustannusten tason kehitystä suhteessa Valtorin omien henkilötövuosien ja tuotettujen palveluiden määrän kehitykseen
- jatkaa edelleen työtä asiakkailta veloittavien kustannusten alentamiseksi
- parantaa TORI-liiketoiminnan kustannusvastaavuutta sekä korjata TORI-liiketoiminnan kilpailulain 30 d §:n mukaisesti eriytettävän toiminnan ja TUVE-liiketoiminnan ylikatteellisuutta
- jatkaa edelleen asiakaslaskutuksen tehostamista sekä laskutuksen oikea-aikaisuuden ja raportoinnin parantamista
- selvittää tukipyyntöjen määrän ennustettua suuremman kasvun syitä ja pohtia toimenpiteitä tukipyyntöjen kasvun hillitsemiseksi
- nopeuttaa häiriötilanteiden ratkaisuaikoja
- parantaa edelleen asiakastytyväisyyttä ja tunnistaa asiakastytyväisyyteen vaikuttavat tekijät sekä kehittää asiakastytyväisyysmittausten laatua
- arvioida tarkemmin syyt, miksi tuotteistettujen palvelujen vaatimusten mukaisuuden todentamisen tulostavoitteita ei ole saavutettu ja analysoida, miten tilannetta tullaan korjaamaan
- toteuttaa sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa esille tuodut kehittämistoimenpiteet tuloksellisesti
- ottaa henkilöstömäärän mitoituksessa ja osaamisen varmistamisessa ja kehittämisessä huomioon muuttunut kyber- ja tietoturvallisuuden toimintaympäristö ja asiakkaiden palvelutarpeiden muutokset (mukaan lukien palveluiden digitalisaatio)
- jatkaa edelleen tietoturvan varmistamiseen ja kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä.

Muutosohjelmassa sovitut tavoitteet tulee toteuttaa tuloksellisesti ja esittää tulosten raportoinnin yhteydessä suunnitelma siitä, millä toimenpiteillä Valtori varmistaa asiakasprojektien ja muiden kehittämisprojektien läpiviennin tavoitteiden ja aikataulun mukaisesti.

Valtorin uudessa organisaatiossa tulee lisäksi

- kuvata selkeästi toimittajahallinnan roolit ja vastuut ja varmistaa niiden mukainen toiminta
- tarkentaa uudistetun toimittajahallinnan mallin jalkautusta myös TUVE-liiketoiminta-alueelle ja tunnistaa kehittämisen hyötyjä
- varmistaa uudistetun hankintaohjeistuksen käyttöönotto ja toteuttaa vuodelle 2022 suunniteltu hankintojen arviointimenettelyn käyttöönotto

- jatkaa edelleen prosessien kehittämistä sekä toteuttaa prosesseihin liittyvien riskien määrittäminen ja varmistaa prosessien hallinnan menettelyjen käyttöönotto (mukaan lukien prosessien omistajien nimeäminen).

Lisäksi kehittämishankkeiden kustannus-vaikuttavuusanalyysien laatua tulee parantaa siten, että niissä otetaan nykyistä paremmin huomioon myös valtion konsernitason kokonaishyötyjen ja tuloksellisuuden näkökulma.

Valtorin tulee ottaa huomioon valtionalouden tarkastusviraston vuosiyhteenvetossa esitetyt kehittämistarpeet (muun muassa inventointiluettelon puutteiden korjaaminen ja tiettyjen ICT-hankintojen sopimusten läpikäynti).

4 Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö:

- huomioi toimintaympäristön muutoksen ja tukee Valtorin kykyä torjua ja varautua kyber- ja tietoturvallisuusuhkiin
- seuraa säännöllisesti Valtorin muutosohjelman 2020-2022 etenemistä ja sen tavoitteiden ja tulosten saavuttamista ja käynnistää muutosohjelman arvioinnin
- käynnistää valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä annetun valtioneuvoston asetuksen (TORI-asetus) uudistamisen
- jatkaa edelleen yhteistyössä Valtorin kanssa tulostavoitteiden ja mittareiden kehittämistä valtionhallinnon tulosohjauksen ja valtiovarainministeriön hallinnonalan tulosohjauksen kehittämislinjaukset huomioon ottaen.

Kuntaministeri

Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri

Jani Pitkäniemi

Tiedoksi

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