



10.6.2024

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2023 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Valtorin vuoden 2023 tilinpäätöksestä. Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus. Lisäksi perustana ovat [Valtorin jälkiarvioinnin loppuraportti](#) 2.5.2023, Valtiontalouden tarkastusviraston kanteluratkaisu 18.7.2023 ja tilintarkastajan väliraportti 23.2.2024.

Ministeriön yleisarvio Valtorin tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **tydyttävä** (asteikko: erinomainen, hyvä, tyydyttävä, välttävä, heikko). Valtori on saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2023 asetetut tavoitteet osittain. Talousarvion tavoitteet ja henkilöstövoimavarojen hallinnan ja kehittämisen tavoitteet Valtori saavutti täysin ja numeeristen tavoitteiden toteumisissa ollaan yli 50 prosentissa.

Yksikköhintojen kehityksen ja asiakastyytyvyyden tavoitteet saavutettiin. Laajoja häiriötilanteiden määrää ja ratkaisuaikaa koskevat tavoitteet saavutettiin ja tulokset paranivat huomattavasti edellisvuodesta. Laskutusasteen, asiakas- ja palvelukehitysprojektien toimitustäsmällisyyden ja palveluiden vaatimustenmukaisuuden tavoitteisiin ei päästy. Pääosa Valtorin omista hankkeista eteni tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti.

Valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ollut virastolle huomautuksia. Vuosiyhteenvedossa esiin otettuja kehittämistarpeita on mainittu kannanoton kohdissa 2–4.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Vuonna 2023 toteutetun Valtorin jälkiarvioinnin mukaan palvelukeskustoiminnan kypsyystaso on kehittynyt muutamilla osa-alueilla, mutta suurimmilta osin kypsyystasossa ei kuitenkaan ole tapahtunut muutosta. Valtorin toiminnan tärkeä

painopiste on asiakkaiden toiminnan häiriöttömyyden ja jatkuvuuden varmistaminen, ja jälkiarvioinnin mukaan suurin myönteinen kehitys on tapahtunut asiakaslähtöisyydessä.

Laskutusaste ei ole parantunut tavoitteiden mukaisesti. Vakiopalvelujen yksikköhinnat ovat alentuneet keskimäärin 4,5 prosenttia vuodesta 2019 vuoteen 2023. Valtorin jälkiarvioinnin (2023) mukaan kustannuseroa suhteessa markkinaan ja verrokipalvelukeskuksiin on saatu kurottua hieman kiinni, mutta suurimmalta osin Valtorin kustannukset ovat yhä vertailuryhmiä korkeammat.

Laajojen häiriötilanteiden määrän ja keston minimoinnissa on edistytty hyvin. Tukipyyntöjen palvelutasototeumalla (SLA-prosentti) arvioituna Valtorin palvelutaso on pysynyt erinomaisella tasolla. Asiakas- ja palvelukehitysprojektien toimitustämällisyydessä ei ole päästy tavoitteisiin. Tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuuden varmistamisessa on saavutettu merkittävää etenemistä, mutta tavoitetasoja ei ole vielä saavutettu.

Vuoden 2023 tulossopimuksessa Valtorille oli asetettu 31 numeerista tavoitetta, joista toteutui 17 ja toteutumatta jäi 13. Yhdestä tavoitteesta ei ollut saatavissa vertailukelpoista tietoa. Sanallisia tavoitteita oli 4 mutta näiden toteutumista ei raportoitu tarkemmin. Tulossopimuksessa olleista 7 hankkeesta pääosa eteni tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti ja yhden hankkeen toteutus viivästyi perustellusta syystä.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virastolla ei ollut varsinaisia vaikuttavuustavoitteita. Valtion talousarviossa asetetut ministeriön hallinnonalan vaikuttavuustavoitteita tukevat toiminnalliset tavoitteet saavutettiin täysin ja näitä on arvioitu kannanoton luvussa 1.2.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Laskutusaste pysyi edellisvuoden tasolla 72 prosentissa eikä tavoitetta (73) saavutettu. Vakiopalveluiden yksikköhintojen tavoitteina oli hintojen lasku suhteessa vuoden 2019 tasoon (vertailuluku 100). Yksikköhintojen kehityksen tavoite (vertailuluku 95) saavutettiin. Keskimäärin Valtorin vakiopalveluiden yksikköhinnat laskivat 4,5 prosenttia vuodesta 2019 vuoteen 2023. Tori-toiminnassa hinnat laskivat aikavälillä 8,0 prosenttia. Tuve-toiminnassa hinnat nousivat 4,4 prosenttia.

Valtorin toiminnan laajuutta kuvaavat kokonaiskustannukset olivat 459 miljoonaa euroa ja ne kasvoivat edellisvuodesta merkittävästi, 8,2 prosenttia. Myös väliillisten kustannusten osuus kokonaiskuluista kasvoi 12,6 prosenttiin eikä tavoitetta

(12,4) saavutettu. Kustannuskehityksen taustalla on Valtorin toiminnan laajeneminen volyymikasvun ja uusien asiakkuuksien myötä, yleisen hintatason ja palkkatason nousu sekä panostaminen toimintavarmuuteen, toimituskykyyn ja turvallisuuteen. Valtorin kustannusvastaavuustavoite on 100 prosenttia. Kokonaiskustannusvastaavuus heikkeni hieman edellisvuoden 99,9 prosentista ja oli 99,3 prosenttia. Tori-toiminta jäi 0,8 miljoonaa euroa ja Tuve-toiminta 2,4 miljoonaa euroa alikatteelliseksi.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Päättäjien ja yhteyshenkilöiden kokonaistyytyväisyys Valtoriin oli 3,8. Tulos ylitti tavoitteen 3,5 mutta laski hieman edellisvuodesta (3,9). Käyttäjien tyytyväisyys palveluihin oli 4,2, se ylitti tavoitteen 3,4 ja parani edellisvuodesta (4,0). Asiakkaan tyytyväisyys asiakas- ja palvelukehitysprojekteihin oli 4,0, tavoite 3,7 ylitettiin ja tulos parani edellisvuodesta (3,7).

Asiakas- ja palvelukehitysprojektien toimitustäsmällisyyden 74 prosentin tavoitetta ei saavutettu. Tulos oli 66 prosenttia ja se heikkeni edellisvuodesta (69). Tori-palveluissa toimitustäsmällisyys oli 78 prosenttia ja jäi alle tavoitteen (80) ja heikkeni edellisvuodesta (81). Tuve-palveluissa toimitustäsmällisyys oli 33 prosenttia eikä 60 prosentin tavoitetta saavutettu. Tulos kuitenkin parani huomattavasti edellisvuodesta, jolloin projekteja ei valmistunut tavoiteajassa. Asiakkaiden tyytyväisyys palvelukehitykseen oli 3,6 ja tavoite 3,5 ylitettiin ja tulos parani edellisvuodesta (3,5).

Laajojen häiriötilanteiden määrän ja keston minimoinnissa on edistytty hyvin. Laajavaikuttaisia häiriöitä oli keskimäärin 3,0 kpl/kk (edellisvuonna 4,1) ja tavoite (3,5) saavutettiin. Keskimääräinen ratkaisuaika oli 2,0 tuntia (edellisvuonna 5,9 tuntia) ja 4,5 tunnin tavoite saavutettiin. Tukipyyntöjen palvelutasototeuma (SLA) oli 95,6 prosenttia ja tavoite (92,5) ylitettiin mutta taso heikkeni hieman edellisvuodesta (96,0). Valtori kehitti ja pilotoi Käyttäjien menetetty työaika häiriötilanteiden takia -mittaria mutta mittarin käyttöönotto ei onnistunut vuoden 2023 aikana ja kehittämistä jatketaan vuonna 2024.

Tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuuden tavoitteista jäätin sekä Tori- että Tuve-palveluissa selvästi, mutta molemmissa tulos parani edellisvuodesta. Tori-palveluissa vaatimustenmukaisuus parani edellisvuoden 53 prosentista 68 prosenttiin (tavoite 80) ja Tuve-palveluissa 74 prosentista 84 prosenttiin (tavoite 95). Laskutuksen automaatiotavoite 75 prosenttia saavutettiin ja tulos parani huomattavasti edellisvuoden 60 prosentista 80 prosenttiin. Hyvityslaskujen osuus pieneni edellisvuoden 2,8 prosentista 2,7 prosenttiin mutta 2,5 prosentin tavoitetta ei saavutettu. Asiakasreklamaatiot käsiteltiin Valtorin johtoryhmässä tavoitteen mukaisesti.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tulossopimuksessa asetetut tavoitteensa täysin.

Työtyytyväisyystulokset paranivat selvästi edellisvuodesta. Kokonaisindeksi oli 3,82 (tavoite 3,8) ja tulos parani edellisvuodesta yli kymmenyksen (3,69). Johtajuusindeksi oli 3,70, tavoite (3,6) ylitettiin ja tulos parani edellisvuodesta (3,64). Myös muut tulossopimustavoitteet saavutettiin ja osin ylitettiin. Henkilötyövuosien määrä kasvoi edellisvuodesta 9,7 prosenttia. Sairauspoissaolojen määrä oli 7,5 työpäivää henkilötyövuotta kohden ja pysyi edellisvuoden tasolla.

1.3. Muut asiat

Kyberturvallisuutta kehitettiin erillisellä kyberrahoituksella valtiovarainministeriön asettaman ja vuoden 2025 loppuun jatkuvan Yhteisten palveluiden turvallisuuden kehittämissuunnitelman (PATO) kautta ja palveluissa saavutettiin merkittävä tietoturvallisuuden tason nosto. Tuve-teknologia-arkkitehtuurin uudistus ja EU-R hyväksyntä -hankkeet etenivät Valtorin omana työnä, mutta ovat jäljessä alkuperäisestä aikataulusta. Tori-hallintamallin käyttöönotto eteni Valtorissa aktiivisesti sekä omassa toiminnassa että asiakasorganisaatioiden kanssa tapahtuvassa yhteistyössä. K&K2.0 -hanke ja palvelusopimuksessa sovittujen palveluiden käyttöönotto ei edennyt suunnitelmien mukaan perustelluista syistä. Tori-asetuksen muutosten toimeenpano eteni suunnitelmien mukaisesti ja tavoitteet saavutettiin.

Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa tuodaan esille useita jo edellisvuosina havaittuja puutteita seuraavasti:

- asiakirjahallinnon kehittäminen
- toimittajahallinnon kehittäminen
- hankintojen ja hankintasopimusten seurantamenettelyiden määrittäminen ja kehittäminen
- prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen ja
- riskienhallinnan kehittäminen (mm. riskien tunnistaminen ja dokumentointi)
- sisäisen valvonnan kehittäminen ja sen toimivuuden ja riittävyuden arviointi.

Valtiovarainministeriö on tuonut em. menettelyiden kehittämistarpeet esille tilinpäätöskannanotoissaan vuosina 2020, 2021 ja 2022. Hallinnollisten menettelyjen kehittämishankkeessa ja kesästä 2023 alkaen laajemmassa Valo-ohjelmassa on edistetty myös näitä kehittämiskohteita. Ohjelma on edennyt suunnitellusti, mutta Valtorin tulee vielä jatkaa kehittämistoimenpiteitä havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Suomen NATO-jäsenyys, kiristynyt kyberuhkatilanne sekä energian ja sähkönsyötön riittävyyden varmistaminen toivat mukanaan muutosvaikutuksia. Valtori

kykeni huolehtimaan toimintansa sekä vastuullaan olevan kriittisen infrastruktuurin jatkuvuuden turvaamisesta ja varautumisesta.

Investointien osuus Valtorin toimintamenoista on edelleen matala. Tori-toiminnassa investointien osuus oli 1,33 prosenttia ja aleni edellisvuoden 1,69 prosentista. Tuve-toiminnassa investointien osuus oli 6,45 prosenttia ja kasvoi merkittävästi edellisvuoden 3,62 prosentista.

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.

Kokonaisuutena tulossopimuksen tavoitteiden toteutumien raportointi on parantunut. Palvelukyvyyn ja laadun sanallisten tavoitteiden toteutumisesta ei raportoitu tarkemmin mutta näissä Valtori jatkaa kehitystyötä osana Valtionhallinnon tuottavuusohjelmaa. Henkilöstövoimavarojen hallinnan ja kehittämisen raportoinnissa oli pientä epätarkkuutta. On esimerkiksi merkitty tavoitteiksi sellaisia, jotka eivät olleet tulossopimustavoitteita. Jatkossa Valtorin tulee merkitä selvästi, mitkä ovat tulossopimuksen tavoitteita ja mitkä muuta informaatiota.

Valtori ei ole raportoinut vuoden 2022 tilinpäätöskannanotossa edellytettyjen sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa esille tuotujen kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja tuloksia tarkemmin. Havaittujen puutteiden jatkuminen tuodaan tosin esille sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa. Raportointia tulee tältä osin kuitenkin parantaa.

Valtiontalouden tarkastusvirasto antoi virastolle huomautuksen palveluraportoinnin ja laskutuksen ongelmia koskeneessa kanteluratkaisussa (D/90/03.04.01/2023).

VTV toteaa vuosiyhteenvedossaan tilinpäätöksen liitteen 18 kilpailulain mukaisen toiminnan laskelman virheet, joilla ei kuitenkaan ollut olennaista vaikutusta kilpailullisen toiminnan tulokseen.

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

Ministeriö kiittää Valtoria erityisesti hyvästä kehityksestä ja tuloksista asiakastytyväisyydessä, yksikköhintojen alentamisessa, laajojen häiriötilanteiden määrään ja ratkaisuaajan lyhentämisessä, tukipyyntöjen palvelutasossa ja henkilöstövoimavarojen hallinnassa ja kehittämisessä.

Tuloksellisuuden parantamiseksi Valtorin tulee

- varmistaa, että positiivinen tuottavuuden kehitys jatkuu
- kiinnittää erityisesti huomiota siihen, että investoinnit ja kehittäminen tukevat valtionhallinnon tuottavuusohjelman toimeenpanoa Valtorissa ja sen asiakkaissa
- parantaa erillismäärärahalla rahoitettavan kehittämisen kustannusten suunnittelua ja hallintaa
- käyttää nykyistä tehokkaammin alihankkijoita kehittämishankkeissa
- jatkaa edelleen:
 - työtä asiakkailta veloittavien kustannusten ja yksikköhintojen alentamiseksi
 - asiakaslaskutuksen tehostamista sekä laskutusprosessin ja Vallaslaskutusjärjestelmän kehittämistä osana Valo-ohjelmaa ja VTV:n tilintarkastajan väliraportissa edellyttämällä tavalla
 - asiakas- ja palvelukehitysprojektien toimitustäsmällisyyden parantamista
 - tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuuden todentamista
 - tietoturvan varmistamiseen ja kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä
- toteuttaa sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumassa esille tuodut kehittämistoimenpiteet tuloksellisesti (asiakirjahallinnon kehittäminen, toimittajahallinnon, hankintojen ja hankintasopimusten seurantamenettelyiden määrittäminen ja kehittäminen, prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen, riskienhallinnan kehittäminen, sisäisen valvonnan kehittäminen ja sen toimivuuden ja riittävyyden arviointi) ja raportoida toimenpiteistä ja tuloksista valtiovarainministeriölle kirjallisesti 29.11.2024 mennessä.
- toteuttaa VTV:n tilintarkastajan väliraportissa ja vuosiyhteenvedossa suositellut toimenpiteet viraston päätöksenteon delegoinnin tarpeiden ja –menettelyjen kehittämiseksi viraston hankinnoissa ja jatkaa yhdessä valtiovarainministeriön kanssa ja johdolla Tori-lainsäädännön kehittämistä viraston palvelussuhdelajikysymyksen osalta
- osallistuu VTV:n vuosiyhteenvedossa esitetyn mukaisesti Tori- ja Tuve-lainsäädännön kehittämistarpeiden arviointiin yhdessä valtiovarainministeriön kanssa ja sen johdolla (mm. toimintojen taloudellisen eriyttämisen ja toimintokohtaisten kustannusvastaavuuslaskelmien esittämisen tarpeellisuus ja nyky-lainsäädännön muut päällekkäisyydet ja uudistustarpeet).

Lisäksi on sovittu, että Valtori laatii vuoden 2024 aikana vuoden 2022 tilinpäätöskannanotossa edellytetyn suunnitelman ja ehdotuksen taloudellisine laskelmineen turvallisuusverkkotoiminnassa havaittujen merkittävien puutteiden korjaamiseksi vuosina 2023–2025.

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö

- huomioi toimintaympäristön muutoksen ja tukee Valtorin kykyä torjua ja varautua kyber- ja tietoturvallisuusuhkiin
- huolehtii turvallisuusverkko toiminnassa havaittujen puutteiden korjaamiseksi tarvittavien toimien seurannasta ja toimenpiteiden tukemisesta vuosina 2023–2025
- ohjaa ja seuraa Valtionhallinnon tuottavuusohjelman mukaisten Valtoria koskevien toimenpiteiden käynnistymistä ja toteutumista
- ohjaa Valtoria selvittämään viraston päätöksenteon delegoinnin tarpeet ja -menettelyt viraston hankinnoissa sekä toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet ja seuraa niiden toteutumista
- vastaa Tori- ja Tuve -lainsäädännön kehittämistarpeiden arvioinnista ja lainsäädännön kehittämisestä (mm. viraston palvelussuhdelajit, toimintojen taloudellisen eriyttämisen ja toimintokohtaisten kustannusvastaavuuslaskelmien esittämisen tarpeellisuus ja nyky lainsäädännön muut päällekkäisyydet ja uudistustarpeet).
- jatkaa edelleen yhteistyössä Valtorin kanssa tulostavoitteiden ja mittareiden kehittämistä valtionhallinnon tulosohjauksen ja valtiovarainministeriön hallinnon alan tulosohjauksen kehittämislinjaukset huomioon ottaen.

Kunta- ja alueministeri

Anna-Kaisa Ikonen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Juha Majanen

Tiedoksi

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