



6.6.2025

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2024 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa Valtorin vuoden 2024 tilinpäätöksestä.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus.

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

Virasto on saavuttanut tulossopimuksessa vuodelle 2024 asetetut tulostavoitteet pääosin.

Vuonna 2024 Valtorissa edistytettiin hyvin viraston omien toimintamallien kehittämisessä, ja esimerkiksi asiakaslaskutusta on saatu tehostettua. Asiakastytyväisyys on edelleen hyvällä tasolla ja laajojen häiriötilanteiden määrä on laskenut edellisvuodesta. Myös tuottavuusohjelman säästötavoitteessa onnistuttiin.

Valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ollut virastolle huomautuksia. Vuosiyhteenvedossa esiin otetut kehittämistarpeet on mainittu kannanoton kohdassa 3.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Viraston tuloksellisuus on ollut kokonaisuutena tarkasteltuna viime vuosina tyydyttävällä tasolla, mutta vuonna 2024 tuloksellisuudessa tapahtui positiivista kehitystä mm. tuotosten ja laadunhallinnan mittareilla.

Vuoden 2024 tulossopimuksessa Valtorille oli asetettu 33 numeerista tavoitetta, joista 21 toteutui ja 10 jäi toteutumatta. Kahden numeerisen tulostavoitteen toteutumista ei ole tilinpäätöksessä suoraan raportoitu. Lisäksi virastolla oli neljä sanallista vaikuttavuustavoitekokonaisuutta, joissa päästiin pääosin tavoitteisiin.

Tulossopimuksessa olleista viidestä hankkeesta kolme eteni pääosin tavoitteiden mukaisesti, yksi on viivästynyt ja yhdessä Valtorille suunnitellusta vastuualueesta luovuttiin kokonaan.

1.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Valtiovarainministeriön toimialan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteisiin kytketyt numeeriset tavoitteet (TAE-tavoitteet) Valtori saavutti pääosin.

Virastolle oli asetettu lisäksi neljä sanallista vaikuttavuustavoitekokonaisuutta, joista kahta koskien tulossopimuksessa oli asetettu myös numeerisia tavoitteita.

Sanallisiin vaikuttavuustavoitteisiin liittyviä toimia Valtori on toteuttanut osin hankkeiden kautta.

Tavoite: Valtorin rooli valtiokonsernin IT-palvelujen tuottajana ja strategisten ICT-linjausten toteuttajana vahvistuu. Palvelukeskus edistää ja tukee omalta osaltaan hallitusohjelman Valtionhallinnon tuottavuusohjelman tuottavuustavoitteiden toteutumista.

Valtorin tuottavuusprojektissa päästiin sille vuodelle 2024 asetettuun 5 milj. euron säästötavoitteeseen.

Valtori raportoi laatineensa palveluvalikoiman kehittämissuunnitelmat ja käsitelleensä ne asiakasneuvottelukunnassa sekä TUVE-asiakasyhteistyöryhmässä sekä näiden alaisissa kehitysryhmissä. Lisäksi Valtori on tarjonnut asiakkaille mahdollisuuden osallistua kehittämisprojekteihin ja asettanut asiakkaiden kanssa vuosittaiset keskeiset yhteistyötavoitteet.

Tavoite: Valtori tuottaa palvelustrategiatyön avulla pitkántähtäimen kattavan suunnitelman palveluvalikoiman ja -toiminnan kehittämiseksi.

Tavoitteeseen liittyi kaksi numeerista tavoitetta, joista toisen virasto saavutti. Kehitykseen käytetty osuus kokonaiskustannuksista jäi tavoitetason alle, mutta kehitykseen käytetty osuus kokonaishenkilötyövuosimäärästä oli yli tavoitetason.

Valtori raportoi esitelleensä palvelustrategian mukaisia palvelukehityskohteita Tori-kehitysryhmässä sekä osallistaneensa asiakkaita pilvisiirtymän ja käyttö- ja kapasiteettipalveluiden tavoitetilojen valmisteluun haastattelujen avulla. Palvelustrategian toimeenpanon tiekartan mukaiset toimenpiteet etenivät viraston mukaan viiveellä resurssipulan takia. Palvelustrategiaprosessista suunnitellaan vi-

raston tilinpäätöksen mukaan jatkuva strategiaprosessi, jolla varmistetaan palveluportfolion tavoitteiden mukainen tehokas hallinta, asiakasohjaus ja aidosti strategisesti ohjattu palveluvalikoiman jatkuva kehittyminen.

Tavoitteeseen linkittyvässä tulossopimukseen sisältyneessä Tuve-palvelukehityssuunnitelman mukaisten projektien sekä Valtorin asiakasprojektien toimeenpano -hankkeessa tavoitteeksi oli asetettu, että vuonna 2024 valmistuvaksi määritetyistä projekteista 70 % valmistuisi. Valtorin tilinpäätöksen mukaan projekteista 88 % valmistui aikataulussa.

Tavoite: Valtorin rooli hallitusohjelmatavoitteiden mukaisessa kyberturvallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan kriinkestävyyden varmistamisessa vahvistuu.

Tavoitteeseen liittyi kaksi numeerista tavoitetta, joita virasto ei saavuttanut tai raportoinut. Tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuutta ei ollut kokonaisuutena todennettu riittävässä määrin (TUVE-palveluissa tavoitetasoon päästiin), ja Valtorin itsearviointin ja asiakasneuvottelukunnan antaman arvion keskiarvo jäi raportoimatta. Ministeriön arvion mukaan Valtorin palvelutuotanto on onnistunut hyvin kyberuhkiin vastaamisessa, ja virasto on myös vahvistanut toimintaansa kyberympäristön uhkien torjunnassa.

Tavoitteeseen linkittyi myös kolme hanketta: PATO-ohjelma, EU-R hyväksyntä VM:n ja Valtorin määrittelemälle TUVE-palveluympäristölle sekä Yhteisen tietojenkäsittelyratkaisun toteuttaminen.

PATO-ohjelma eteni hyvin ja tehtävien edistymisprosentti oli keskimäärin 91 %. Palveluympäristön suojaustoimenpiteiden suorituskyky vahvistui Valtorin mukaan edelleen. Tilannekuvatuotteen käyttöönotto kuitenkin siirtyi vuodelle 2025. Alatavoitteeksi tulossopimuksessa oli kirjattu asiakkaiden kasvanut luottamus Valtorin tietoturvapalveluihin, kybersuojauksen kehittämiseen ja Valtorin kykyyn suojata asiakkaiden tietoa. Tästä ei kuitenkaan ole tilinpäätöksessä erikseen raportoitu.

Kansainvälisen EU-R tiedonkäsittelyn edistäminen ei toteutunut suunnitellusti mm. suunniteltujen käytötapausten vaihtumisen ja EU-lainsäädännön kehityksen myötä tarkentuneiden tarpeiden vuoksi. Vaihtoehtoinen etenemissuunnitelma kuitenkin laadittiin.

Yhteisen tietojenkäsittelyratkaisun toteuttaminen -hanke ei edennyt suunnitelmien mukaan, sillä hankkeen ohjausryhmässä luovuttiin osuudesta, joka olisi ollut Valtorin vastuulla.

Tavoite: Valtorin toimintamallien kehittäminen

Valtorin toimintamallin kehittäminen -hanke, Valo-ohjelma, päätettiin etuajassa ja sen toimenpiteet on Valtorin mukaan pääosin suoritettu. Näitä toimia olivat mm. johtamisjärjestelmän kuvaaminen ja käyttöönotto, rekrytointikäytäntöjen uudistaminen ja käyttöönotto, taloussäännön päivitys, hyvän hallintotavan kuvaaminen ja

käyttöönotto Valtorissa sekä keskeisten palvelutuotannon prosessien ja toimintamallien kuvaaminen. Hankkeen toimenpiteistä koskien YT-menettelyjä ja strategista henkilöstösuunnitelmaa ei ole erikseen raportoitu.

1.2. Toiminnallinen tuloksellisuus

1.2.1. Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Valtorin toiminnallisen tehokkuuden tavoitteet oli jaoteltu tuottavuuden, taloudellisuuden ja kustannusvastaavuuden tavoitekokonaisuuksiin. Virasto saavutti tuottavuuden viidestä numeerisesta tavoitteesta kolme. Tuottavuusindeksi, laskutusaste ja TUVE-yksikköhintojen kehitys olivat tavoitetasolla. Yksikköhintojen kehityksen keskiarvo ja TORI-yksikköhintojen kehitys jäivät tavoitetason alle.

Taloudellisuuden tavoitteissa toiminnan kokonaiskustannuksissa menttiin tavoitetason yli, samoin kuin välillisten kustannusten osuudessa kokonaiskustannuksista, eli näillä mittareilla tavoitteet eivät täyttyneet. Toisaalta viraston mukaan kustannuksia nostivat toiminnan laajeneminen volyymikasvun, erillisympäristöjen kasvun ja uusien asiakkuuksien myötä sekä yleisen hintatason ja palkkatason nousu. Toiminnan kustannusvastaavuustavoitteet on Valtorin mukaan saavutettu (100,2 % ja +0,8 me), mutta tulossopimuksen mittarin kanssa vertailukelpoista laskelmaa ei esitetty tilinpäätöksessä. Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus on tilinpäätöksen mukaan 99,6 % ja -1,8 me.

1.2.2. Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Palvelukyvyn ja laadun 12 tavoitteesta virasto saavutti yhdeksän. Tulossopimukseen merkitystä mittarista, joka koski käyttäjien menetettyä työaikaa laajavaikutteisten häiriötilanteiden takia, luovuttiin ministerin kanssa sovitusti vuoden 2024 aikana.

Tavoitteisiin Valtori pääsi asiakastyytyväisyydessä (käyttäjät ja päättäjät/yhteyshenkilöt, asiakasprojektit sekä palvelukehitys), tukipyyntöjen SLA-tasossa sekä tuotteistettujen palveluiden laajavaikutteisten häiriöiden määrässä. Näissä useimmissa tulos on edellisvuotta parempi. Asiakasprojekteissa tyytyväisyys on tavoitteen saavuttamisesta huolimatta laskenut merkittävästi edellisvuodesta. Tuotteistettujen palveluiden laajavaikutteisten häiriöiden keskimääräinen ratkaisuaika oli tavoitetasoa pidempi ja tavoite jäi saavuttamatta. Ratkaisuaika pidentyi melko paljon vuoteen 2023 nähden. Viraston mukaan vuoden 2024 ratkaisuaikoihin vaikutti häiriöiden luonne. Käytössä olevien ja vuoden 2024 aikana käyttöön otettujen tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuus oli todennettu tavoitetason

ylittävällä prosentiosuudella vain TUVE-palveluissa, kun taas TORI-palveluissa ja palveluiden kokonaisuutta katsottaessa vaatimustenmukaisuutta ei todennettu riittävän suuressa osassa palveluita. Automaattisesti muodostettujen myyntilaskujen osuudessa tavoite saavutettiin ja jopa ylitettiin. Myös hyvityslaskujen osuus myyntilaskuista väheni edellisvuosiin nähden ja tavoite saavutettiin.

Tulossopimuksessa oli asetettu tuotosten ja laadunhallinnan kokonaisuuteen liittyen myös kaksi muuta tavoitetta: asiakasreklamaatioiden käsittely johtoryhmässä prosessin mukaisesti % ja turvallisuusverkkoympäristön vaatimuksenmukaisuuden parantamistoimet toteutettu. Näistä ensimmäinen Valtorin mukaan toteutui ja toisesta ei ole tilinpäätöksessä erikseen raportoitu. Ministeriön tietojen mukaan turvallisuusverkkoympäristöön liittyvää parantamissuunnitelmaa on käsitelty ja seurattu TUVE-toimintaan liittyvissä toimielimissä.

1.2.3. Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Henkilöstövoimavarojen tavoitteet Valtori saavutti erinomaisesti, lukuun ottamatta työtyytyväisyyden kokonaisindeksiä, joka jäi hieman tavoitetasosta. Sairauspoissaolojen määrä, johtajuusindeksi, yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä, kokemus oppimisesta ja uudistumisesta sekä työnantajakuva ja arvot olivat tavoitellulla tasolla. Henkilöstötyytyväisyyskysely toteutettiin tilanteessa, jossa viraston henkilöstölle oli ilmoitettu YT-menettelyn käynnistämisestä, ja siihen nähden kokonaistulos on hyvä. Kokonaisuutena henkilöstövoimavarojen mittarit osoittavat työtyytyväisyyden pysyneen viime vuosina samalla hyvällä tasolla.

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

Virasto on raportoinut tilinpäätöksessään tulossopimuksen tavoitteiden toteutumisesta pääosin kattavasti. Viraston numeeristen vaikuttavuustavoitteiden toteutumisesta puuttuu Valtorin itsearviointin ja asiakasneuvottelukunnan antaman arvion keskiarvo, eli tavoitteen saavuttamista ei voi arvioida. Myös tuotosten ja laadunhallinnan muiden tavoitteiden raportoinnissa on pieniä puutteita (tulossopimuksen taulukko 8). Kustannusvastaavuuden raportoinnissa tulee jatkossa esittää tulossopimuksen tavoitteiden kanssa vertailukelpoiset tiedot ja laskelmat tilinpäätöksessä edellytettyjen maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelmien lisäksi. Mittaristoa on myös hyvä tarkastella ja kehittää yhdessä ministeriön kanssa vuoden 2026 tulossopimuksen valmistelussa.

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

Tuloksellisuuden parantamiseksi Valtorin tulee jatkaa työtä asiakkailta veloitettavien kustannusten ja yksikköhintojen alentamiseksi sekä panostaa tuotteistettujen palveluiden vaatimustenmukaisuuden todentamiseen. Laajavaikutteisten häiriöiden ratkaisuaikoihin on kiinnitettävä huomiota sekä kehitettävä häiriöistä toipumista ja tiedottamista.

Erityisen tärkeää on, että Valtori edistää ja tukee omalta osaltaan kehittämisen kautta Valtionhallinnon tuottavuusohjelman tuottavuustavoitteiden toteutumista. Lisäksi viraston vaikuttavuustavoitteisiin kytkeytyvien hankkeiden ja toimenpiteiden etenemiseen tulee panostaa.

Valtorin sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumissa esille tuotujen puutteiden korjaamista tulee jatkaa tuloksellisesti. Kehityskohteita ovat mm. organisaatioyksiköiden välisten vastuiden selkiyttäminen, prosessien ja prosesseihin liittyvien valvontatoimenpiteiden määrittäminen ja kuvaaminen sekä riskienhallinnan kehittäminen. Myös turvallisuusverkkotoiminnassa havaittujen puutteiden korjaamista tulee jatkaa.

Lisäksi tuloksellisuuden parantamiseksi on tärkeä varmistaa, että henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen säilyvät korkealla tasolla.

VTV:n vuosiyhteenvedossa Valtoria ja valtiovarainministeriötä on suositeltu arvioimaan, onko Valtorin toimintaa koskevissa laeissa säädetty TORI- ja TUVE-toimintojen taloudellinen eriyttäminen ja toimintokohtaisten kustannusvastaavuuslaskelmien esittäminen tilinpäätöksessä enää tarpeellista. Lisäksi VTV suositteli selvittämään Valtoria koskevan nykylainsäädännön muitakin päällekkäisyyksiä ja uudistustarpeita sekä sitä, voisiko viraston tehtävistä (ml. palveluiden hinnoittelu/kustannusvastaavuus) säätää yhdellä lailla.

VTV teki vuosiyhteenvedossaan huomioita myös työsopimussuhteisten palvelusuhteiden ja julkisen vallan käytön ongelmallisuudesta. Vuosiyhteenvedossa on lisäksi mainittu lisenssien kirjausmenettelymuutoksen tietojen puuttumisesta tilinpäätöksen liitteestä 1.

4. Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriö on organisoinut uudelleen tulosohjaukseen liittyviä tehtäviä ministeriössä ja tavoittelee jatkossa yhdenmukaisempaa ja strategisempaa tulosohjausta virastojen suuntaan. Ministeriö jatkaa edelleen strategisen tulosohjauksellisen mallin ja tavoiteasetannan kehittämistä. Lisäksi ministeriö jatkaa yhteistyössä Val-

torin kanssa tulostavoitteiden ja mittareiden kehittämistä (mm. kustannusvastavuus). Valtionhallinnon tuottavuusohjelman virastoille asettamat säästövaatimukset otetaan huomioon tulossopimuksen mittareiden tavoitetasoissa.

Ministeriö vastaa TORI- ja TUVE-lainsäädännön kehittämistarpeiden arvioinnista. Lisäksi se seuraa ja tukee mm. valtionhallinnon tuottavuusohjelman Valtoria koskevien toimien toteutumista, turvallisuusverkkotoiminnassa havaittujen puutteiden korjaamista sekä Valtorin kykyä torjua kyber- ja tietoturvallisuusuhkia ja varautua niihin.

Kunta- ja alueministeri

Anna-Kaisa Ikonen

Valtiosihteeri kansliapäällikkönä

Juha Majanen

Liitteet

1. Yhteenveto tavoitteiden toteumista (saatavana tietopyynnöllä valtiovarainministeriön kirjaamosta)

Tiedoksi

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