

Valtorin asiakasneuvottelukunta
Tietohallintojohtaja Ari Uusikartano

Eduskunnan hallintovaliokunnalle 7.2.2020

Asia: HE 84/2019 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta

Yleistä

Valtorin asiakasneuvottelukunnan tehtävänä on ollut voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti käsitellä ja seurata erityisesti seuraavia palvelukeskuksen toimintaan liittyviä asiakokonaisuuksia:

- palvelukeskuksen toiminnan kehittämissuunnat ja toimintalinjat
- palvelujen kehittämissuunnitelmat ja muut palvelujen kehittämiseen liittyviä asiat
- palvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys
- palveluista perittävät hinnat ja hinnoittelumallit
- hintojen muodostumisen perustana oleva kustannusrakenne ja sen kehittyminen
- palveluiden käyttöön liittyvät asiat, sekä
- muut vastaavat palvelukeskuksen toimintaan liittyviä asiat, joilla on yksittäistä asiakasta laajempaa merkitystä palvelujen tuottamiseen, kehittämiseen tai käyttöön.

Asiakasneuvottelukunta laatii toimintaansa varten tavoitteet ja suunnitelman. Se tekee tehtäviinsä liittyviä aloitteita valtiovarainministeriölle ja palvelukeskukselle.

Asiakasneuvottelukunnalla ei siis ole suoranaista ohjausvaltaa palvelukeskuksen toimintaan.

Kanta esitettyyn lakimuutokseen

Asiakasneuvottelukunta kannattaa esitettyä säädösmuutosta joka selkeyttää Valtorin ohjausmallia nykyisestä. Suhteessa asiakasohjautuvuuden vahvistamiseen neuvottelukunta näkee sen kuitenkin vasta ensimmäisenä askeleena palvelukeskuksen toiminnan kehittämisessä ja uudelleen kohdentamisessa. Neuvottelukunnan puheenjohtajisto ja myös jäsenistö laajemmin on tuonut kokouksissaan esille huolensa siitä, että Valtorin tuottamat palvelut eivät ole kehittyneet riittävän nopeasti vastaamaan asiakastarpeita. Palvelukeskuksen toiminnan kehittämisessä on ollut lähtökohtana keskitettyjen ja vakioitujen itse tuotettujen palvelujen rakentaminen. Tällä metodikalla toki on mahdollista saavuttaa säästöjä, mutta samalla olisi ollut myös varmistuttava siitä, että tuotetut palvelut ovat asiakkaiden keskenään hyvinkin vaihtelevia tarpeita vastaavia. Näin ei ole toistaiseksi tapahtunut.

Asiakasneuvottelukunnan kokemuksen mukaan Valtorin toiminnassa on myös jäänyt vähemmälle huomiolle, että julkishallinnon nopeassa digitaalisaatiokehityksessä on kyettävä kehittämään ennen muuta asiakkaiden toiminnan uudistamista mahdollistavia

palveluita, jolla on tekijänä merkittävästi suurempi tuottavuusvaikutus kuin palvelukeskuksen oman toiminnan ja palvelujen optimoinnilla.

Edelleen suuressa osassa Valtorin palveluja sen rooliksi on jäänyt toimiminen läpilaskuttajana, kun asiakkaiden suoraan yritysten kanssa tehty palvelusopimukset on velvoitettu lakimuutoksen myötä aikanaan siirtämään Valtorille. Tällöin palvelukeskuksen alkuperäiseen laskuun lisäämä yleiskustannuslisä on voinut olla asiakkaalle kustannuksena merkittävä tuottamatta toiminnallisesti lisäarvoa. Edellä kuvatuista syistä johtuen asiakasneuvottelukunta näkee, että nyt tehtävä säädösmuutos on siis vasta alkuaskel tarpeen olevalle laajemmalle tarkastelulle julkishallinnon ICT-palvelutuotannon järjestelyissä. Nyt esitetty muutos on toki syytä toteuttaa välittömästi.

Koetuista ongelmista ja palvelukeskuksen toiminnan kehittämisen suunnasta

Asiakasneuvottelukunnan kokouksissa on käsitelty Valtorin palveluissa ilmenneitä ongelmia ainoastaan niissä tapauksissa joissa ongelmat ovat olleet vaikutuksiltaan laajoja ja haittavaikutukset ovat kohdentuneet useampiin asiakkaisiin. Osaa näistä laajavaikutteisista ongelmista on käsitelty julkisuudessa median toimesta. Neuvottelukunnan näkemys on, että erityisesti palvelujen liiallinen keskittäminen ja vakiintumaton palvelutuotannon tapa sekä ohjeistuksen puuttuminen ja joissakin tapauksissa sen noudattamatta jättäminen ovat johtaneet koettuihin ongelmiin.

Asiakasneuvottelukunta onkin esittänyt, että Valtori kokeilisi palvelutuotannossaan ja -kehityksessään nopeita toimenpiteitä palvelujensa kehittämiseksi ja asiakastyytyvyyden lisäämiseksi. Niitä voisivat olla valikoitujen palvelukokonaisuuksien osalta esimerkiksi:

- nykyistä yksityiskohtaisempien palvelukuvausten laadinta palvelukäsikirjamuodossa
- palveluihin liittyvän mittaroinnin kehittäminen
- palvelujen SLA-palvelutasojen määrittely
- SLA-tasoihin liittyvien bonus/sanktiomenetelmien kehittäminen yhteistyössä asiakkaan kanssa
- useamman eri alihankkijan käyttäminen palvelutuotannossa, jotta asiakasvirasto voisi valita tarpeitaan parhaiten vastaavan palvelukokonaisuuden
- arviointi itse tekemisen ja alihankinnan käyttämisestä valittujen palvelujen tuottamisessa; tätä voi tukea tuotantomenetelmien pilotoinnilla ja siihen liittyvällä laadun, kustannusten ja asiakaspalautteen arvioinnilla
- Valtorin valmisteilla olevan strategian toimeenpano-ohjelman valmistelu yhteistyössä asiakasneuvottelukunnan kanssa.

Edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi Valtori voisi luoda yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa asiakasneuvottelukunnan toimintaa tukemaan vastaavan kaltaisen valmistelumenettelyn kuin Turvallisuusverkkopalveluiden (TUVE) osalta on luotu. Tähän olisi mahdollista kytkeä käsiteltävät asiat valmisteleva sihteeristö, jonka toimintaan asiakasvirastojen edustajat voisivat resurssiensa puitteissa osallistua. Näin virastojen edustajien osallistuminen neuvottelukunnan toiminnan valmisteluun olisi nykyistä aktiivisempaa, ja toiminta osaltaan tiivistäisi Valtorin ja asiakkaiden välistä yhteydenpitoa.

Lopuksi

Asiakasneuvottelukunta kannattaa tehtyä muutosesitystä. Neuvottelukunnan kannalta muutostyötä myös säädöspohjan osalta tulee kuitenkin jatkaa siten, että asiakasnäkökulma entistä vahvemmin ohjaa ICT-palvelutuotantoa, jotta hallinnon uudistamiskehityksen mahdollisuudet sekä toiminnan kustannustehokkuus paranevat. Edelleen on tarkasteltava erityisesti palvelutuotannon tapaa, jossa peruspalvelujen oman tuotannon sijaan on mahdollista hankkia suuri osa niistä koordinoitusti markkinoilta. Erityistä turvaamista edellyttävien – kuten korkean turvallisuuden ja varautumisen järjestelmät hallinnon turvallisuusverkossa (TUVE) – ja toisaalta perus-ICT-palvelujen tuotannon sijoittamista samaan organisaatioon tulisi neuvottelukunnan mielestä myös harkita uudelleen.

Tämän lausunnon laatimiseen ovat osallistuneet asiakasneuvottelukunnan puheenjohtajan ohella neuvottelukunnan varapuheenjohtajat Tapio Aaltonen sisäministeriöstä ja Kalervo Koskimies opetus- ja kulttuuriministeriöstä.