



Sopimus

16.11.2009

TEM/2834/02.01.02/2009

KUV/6210/01/2009

Työ- ja elinkeinoministeriön ja Kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2010

1. Yleistä

1.1. Toiminta-ajatus, visio ja arvot

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä.

Kuluttajaviraston toimintalinjoja ovat kuluttajaoikeus, valmismatkaliikkeen, valistus ja viestintä sekä alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus. Kuluttajavirastossa toimii Euroopan Kuluttajakeskus. Kuluttajaviraston tehtäväkenttä käsittää periaatteessa kaikki kulutushyödykkeet tavaroista palveluihin ja toisaalta liiketoimintaprosessin kaikki vaiheet (valmistus, maahantuonti, markkinointi, myynti, sopimusehdot, huolto, korjaus, virhetilanteiden hyvitykset, laskutus, maksaminen, perintä, velkaantuminen, ympäristökysymykset). Vuoden 2010 alusta lähtien Kuluttajavirasto vastaa palveludirektiivistä johtuvien viranomaisia koskevien velvoitteiden yhteensovittamisesta.

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus. Kuluttajaviraston visio vuoteen 2013 on olla aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asiantuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti.

1.2. Toiminnan kytkentä hallinnonalan strategiaan tavoitteisiin

Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapolitiittisen ohjelman, työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian ja hallinnonalan tuottavuusohjelman mukaisesti. Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat ministeriön elinkeinopolitiittisia linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toimimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöisesti.

Kuluttajapolitiikan keskeisenä ohjeena toimii valtioneuvoston periaatepäätös kuluttajapolitiittisesta ohjelmasta vuosille 2008 -2011. Vuosi 2010 on kuluvan hallituskauden viimeinen vuosi. Kuluttajapolitiikassa valmistaudutaan mahdollisiin uusiin periaatelinjauksiin vuonna 2011. Kuluttajatutkimuskeskus tuottaa vuoden 2010 loppuun mennessä katsauksen valtioneuvoston kuluttajapolitiittisen ohjelman toteutumisesta ja kuluttajapolitiikan tilasta vuonna 2010 Suomessa yhdessä Kuluttajaviraston kanssa.

14195

Työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian tavoitelinjaukset ovat:

- Talouskriisin aikana huolehditaan elinkelpoisten yritysten rahoituksen saata- vuudesta hallinnon käytettävissä olevin keinoin.
- Edistetään uutta, kasvavaa ja kansainvälistyvää yritystoimintaa.
- Vahvistetaan innovaatiopolitiikkaa ja luodaan huippuluokan innovaatiokeskit- tymiä.
- Lisätään työvoiman osaamista ja nopeutetaan työllistymistä työnantajien tar- peisiin.
- Parannetaan tuottavuutta, työelämän laatua ja pidennetään työuria.
- Edistetään uusiutuvan energia käyttöä.

Kaikilla näillä linjauksilla on myös edistettävä kaikkien alueiden kilpailukykyä ja ke- hitystä

Kuluttajanäkökulman huomioimista yhteiskuntapolitiikan eri lohkoilla vahvistetaan tii- vistämällä yhteistyötä viranomaisten, elinkeinoelämän sekä kuluttaja- ja kansalaisjär- jestöjen kesken. Kuluttajahallinnon uudistamistyötä jatketaan tehtyjen evaluointien tu- losten pohjalta ja varmistetaan järjestelmän toimivuus myös uudessa valtion aluehal- linnossa. Yleisen taloustilanteen heikkeneminen uhkaa johtaa kansalaisten velkaon- gelmien lisääntymiseen

Kuluttajaviraston toiminta palvelee ensisijaisesti ministeriön Yritysten toimintaympäris- tö, markkinoiden sääntely ja työelämä – politiikkalohkon strategiaa, jossa on asetettu seuraavat vaikuttavuustavoitteet:

- Yritykset ja julkinen valta noudattavat toiminnassaan kuluttaja- ja kilpailuoikeu- den moderneja periaatteita.
- Kuluttajien asema on turvallinen, ja kuluttajat luottavat markkinoiden toimivuu- teen.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Tavoitteena on varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toi- mivuutta. Valvonnalla, viestinnällä ja vaikuttamisella ylläpidetään luottamusta markki- noiden toimintakykyyn.

Kuluttajaviraston vaikuttavuustavoitteena on

- kuluttajien asema on turvattu ja se vahvistuu yhteiskunnassa

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeisiksi asioiksi ja kehittämiskohteiksi vuonna 2010 katsotaan:

- kestävä kulutus (erityisesti testaus- ja selvitystoimintaan liittyvänä näkökulma- na, kuluttajainformaatio sekä ympäristö- ja eettisten markkinointiväittämien valvonta)
- kuluttajan asema viestintäpalvelujen tarjonnassa
- luottomarkkinoiden eri ilmiöt ja vastuullinen luotonanto
- kuluttaja-asioita koskevan liiketoimintaosaamisen kehittäminen asiakaspalve- lunäkökulmasta ja vuorovaikutuksen kehittäminen
- palveludirektiivin toimeenpanoon liittyvän kansallisen yhteyspisteen käynnis- täminen ja kuluttajan aseman turvaaminen
- suojelua tarvitsevat ryhmät, kuten lapset ja nuoret
- aktiivinen osallistuminen EU-yhteistyöhön
- kuluttajaneuvonnan toiminnan ja tulosohjauksen kehittäminen

3. Toiminnalliset tavoitteet

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

Kuluttajaoikeus:

- Kuluttajaoikeuden hankkeet kohdentuvat kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin ja parantavat kuluttajan oikeudellista asemaa
 - tehdään sekä omin toimin että osin yhdessä: mm. aluehallintovirastojen, Kuluttajatutkimuskeskuksen ja Kilpailuviraston kanssa.
- Kuluttajaoikeudellisten linjausten valmistelua kehitetään työ- ja elinkeinoministeriön muistion 1.9.2009 (Kuluttajaviraston linjausten ja ohjeiden valmistelun kehittäminen) pohjalta
 - tehdään omin toimin

Valistus ja viestintä (testaus, selvitykset, kuluttajakasvatus, media- ja verkkopalvelut):

- Kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on käytettävissään sisällöltään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat Kuluttajaviraston verkkopalvelut
 - tehdään sekä omin toimin että osin yhdessä: valistushankkeita projekti-kohtaisesti vaihtuvien toimijoiden kanssa ja osa selvityksistä aluehallintovirastojen kanssa.
- Kuluttaja-lehden levikki ja kustannusvastaavuus säilyy hyvänä
 - tehdään omin toimin ja käyttäen ostopalveluita

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta:

- Valmismatkan ostajan saatava on turvattu valmismatkaliikkeen konkurssitapauksessa
- Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti
 - tehdään sekä omin toimin (vakuuksien määrittäminen, valvonta, yritysten neuvonta, kiellot, uhkasakot ja konkurssien selvittäminen) että osin yhdessä aluehallintovirastojen (valvonta ja valvontakampanjat) kanssa.

Alue- ja paikallishallinto (neljä eri toimintoa):

- Kuluttajaviraston ohjauksella tuetaan alue- ja paikallishallinnon (aluehallintovirastojen kuluttajatehtävät, maistraattien kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta kunnissa) tehtävien tehokasta toteutumista.
 - tehdään omin toimin

Euroopan Kuluttajakeskus:

- Kuluttajavirastossa toimii erillishankkeena Euroopan Kuluttajakeskus, joka on osa EU-maiden verkostoa ja jonka kustannuksista maksaa puolet Kuluttajavirasto ja puolet EU:n komissio. Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävissä kuluttajakaupassa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kuluttajaneuvonnan kanssa. Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka Kuluttajavirasto ja komissio tekevät joka syyskuu.
 - tehdään omin toimin ja yhteistyössä kuluttajaoikeusneuvojien kanssa

Palveludirektiivistä johtuvien viranomaisia koskevien velvoitteiden yhteensovittaminen

- Palveludirektiiviin toimeenpanoon liittyvän hallinnollisen yhteyspisteen toiminta, keskitetyn asiointipisteen tiedontuottajien toiminta ja vastaanottajien neuvonta ovat tehokkaasti koordinoituja
 - tehdään omin toimin

3.2 Laadunhallinta ja viraston palvelukyky

Palvelukyky pyritään pitämään vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla

- Uusi sähköinen asiointiprosessi, jossa yhdistetään kuluttaja-asiamiehen ilmoitusten käsittelyjärjestelmä ja kuluttajaneuvonnan asiakasyhteydenottojen hallintatyökalu. Hankkeen toteuttamiselle on ehtona, että sille saadaan tuottavuusmäärärahaa vuosille 2010 ja 2011.
- Kuluttajavirasto varautuu hallinnonalan sähköistämissuunnitelman edellyttämiin toimenpiteisiin.
- Virasto laatii ajantasaisen, johdon hyväksymän ja henkilöstölle tiedotettavan tietoturvapoliittikan (VM:n VAHTI-ohje 3/2007 Tietoturvallisuudella tuloksia), missä organisaation tietoturvatoiminnan tavoitteet, vastuut ja toimintalinjat on määritetty. Kehittämistoimien tavoitteena tulee olla tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän luominen ja käyttöönotto virastossa/laitoksessa tai nykyisen hallintajärjestelmän edelleen kehittäminen.
- Tasa-arvon valtavirtaistamiseen liittyen yksikkö kiinnittää vuoden 2010 aikana huomiota siihen, onko viestintä perinteisiä sukupuolirooleja ja stereotyyppioita ylläpitävää vai ennakkoluulotonta ja rajoja rikkovaa. Sukupuolinäkökulma otetaan osaksi Kuluttajaviraston verkkopalvelun asiakastytyväisyystutkimusta, jonka tuloksia käytetään myös tulostittarina.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit ovat liitteenä 1.

4. Henkisten voimavarojen hallinta

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella viraston kehittämiskohteita ovat jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen.

Keskeisiä hankkeita vuonna 2010 ovat:

- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen
- työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa
- osaamisen hallinnan kehittäminen ja osaamiskartoituksen hyödyntäminen

5. Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi vuodelle 2010 on esitetty 4 945 000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen enintään 100 000 euroa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 955 000 euroa. Määrärahan jakautuminen tulosalueittain on liitteenä 2.

Kuluttajaviraston henkilötyövuositavoite on 76,5 htv:ta.

Määrärahojen ja henkilötyövuosien mitoituksissa on otettu huomioon neljän henkilötyövuoden vähentyminen tuottavuustoimien vuoksi ja tuoteturvallisuusvalvonnan siir-

tyminen 1.1.2010 alkaen Turvatekniikan keskuksen sekä palveludirektiivin toimeenpanoon liittyvään kansalliseen yhteyspisteen perustaminen ja siihen palkattavat kaksi henkilöä.

Kuluttajavirastoin toimintaan ja tulostavoitteiden 2010 toteutumiseen liittyviä riskejä on arvioitu liitteessä 3.

6. Raportointi ja seuranta

Kuluttajaviraston kuluttajaoikeudellisen toiminnan arviointi valmistuu marraskuun 2009 lopussa. Ministeriö ja Kuluttajavirasto sopivat helmikuun 2010 loppuun mennessä arvioinnista johtuvista kehittämistoimenpiteistä ja seurannasta.

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta työ- ja elinkeinoministeriölle ajalta 1.1.- 30.6.2010 syyskuun 2010 loppuun mennessä. Koko vuoden 2010 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2011 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Helsingissä 16 päivänä marraskuuta 2009

Työ- ja elinkeinoministeriön
puolesta

Kuluttajaviraston
puolesta

Raimo Luoma
Ylijohtaja

Sirpa Alitalo
Johtokunnan puheenjohtaja

Ulla Karhu
Neuvotteleva virkamies

Marita Wilska
Ylijohtaja

LIITE Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tehokkuuden mittarit, liite 1
Määrärahan jakautuminen tulosalueittain, liite 2
Kuluttajaviraston toimintaan ja tulostavoitteisiin liittyvät riskit, liite 3

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit

Liite 1

KULUTTAJAVIRASTON TULOSMITTARISTO	2008 toteuma	2009 tulossop	2010 TAE	2010 tulossop
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus				
Kuluttajan asema yhteiskunnassa paranee				
— Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään ind (1-5) (sidosryhmäkysely, mitataan joka toinen vuosi)			> 3,8	> 3,8
— EFQM -itsearviointi soveltuvin osin (1-5) (ensimmäinen 2008, tehdään joka toinen vuosi)	-	3,8	-	-
Toiminnallinen tehokkuus, tuotokset ja laadunhallinta				
Palvelukyky ja laatu ylläpidetään hyvänä				
— Valmismatkaliikevalvonta: vakuuspäätösten laatuindeksi	1,01	0,95-1,05	-	0,95-1,05
— Valmismatkaliikevalvonta: konkurssitapauksissa maksettujen korvausten kattavuus (%)	-	-	100	100
— Kuluttajaoikeus: hankkeiden onnistuminen, itsearviointi ka. (1-5)	-	> 3,5	> 3	> 3
— Kuluttaja-asiamiehen kieltojen ja Markkinaoikeushakemusten määrä	6	6	> 5	> 5
— Kuluttajavalistus: verkkopalveluiden asiakastyytyväisyys	4,1	> 3	> 4	> 4
— Kuluttajavalistus: sijoittuminen julkishallinnon verkkopalveluiden käytön seurannassa (JUHTA)	15	< 15	-	< 15
Alue- ja paikallishallinnon koulutuksen vaikuttavuus (1-5)	4	> 3,5	-	> 3,5
Suoritteet ja julkishyödykkeet				
— Kuluttajalehden tilaajamäärä	22 836	> 22 500	-	> 22 500
— Kuluttajavalistus: verkkopalvelujen käyntimäärä/kk	111 000	> 100 000	115 000	115 000
— Alue- ja paikallishallinnon henkilökoulutuspäivien määrä	1 366	1 100	-	x
Tuottavuus ja tehokkuus paranevat				
Kustannusvastaavuus ylläpidetään hyvänä				
— Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen (%)	95	94	94	94
— Valmismatkaliikerekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	60	-	100	100
Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen				
— Henkilötyövuosien kehitys	89,8	89,5	-	76,5
Henkilöstön hyvinvointi paranee				
— sairauspoissaolot/htv	13,2	< 11,0	< 12,0	< 12,0
— lyhytaikaisten (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	225	< 201	< 200	< 172 ¹
— työtyytyväisyysindeksi (1-5, naiset/miehet)	3,6/3,7	3,8/3,8	3,8/3,8	3,8/3,8
Organisaation osaaminen kasvaa				
— koulutuspäivät/htv	4	5	5,5	5,5
— pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 429	1 850	1 900	1 900
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva				
— lähtövaihtuvuus, %	9,7	< 4,5	< 4,5	< 4,5
— työhakemukset/avoin työpaikka	44	30	> 30	> 30

¹ Tuoteturvallisuusvalvonta siirtyy 2010 alusta Turvatekniikan keskukseseen

Määrärahan jakautuminen tulosalueittain

Liite 2

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueittain

	2008 toteuma		2009 talousarvio		2010 tulossopimus				
	netto	%	netto	%	erillisk.	yleisk.	tuotot	netto	%
Tuoteturvallisuusvalvonta	962	15,7	1 004	16,6	-	-	-	-	-
Valmismatkaliikkeiden valvonta	218	3,6	166	2,7	230	98	-300	28	0,6
Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	1 860	30,3	1 949	32,3	1150	780	-	1 930	39,0
Valistus ja viestintä	1 945	31,7	1 942	32,1	1730	700	-530	1 900	38,4
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	837	13,6	667	11,0	440	210	-	650	13,1
Palveludirektiivin mukainen hallinnollinen yhteyspiste	-	-	-	-	150	70	-	220	4,4
Euroopan kuluttajakeskus	240	3,9	249	4,1	240	85	-125	200	4,0
Palvelut muille tilivirastoille	74	1,2	65	1,1	10	7	-	17	0,3
Yhteensä	6 136	100	6 042	100	3 950	1 950	-955	4 945	100