



**KULUTTAJAVIRASTON  
TILINPÄÄTÖS  
2008**

**KUV/2457/01/2009**

1. JOHDON KATSAUS	3
2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS	4
2.1 Toiminnan vaikuttavuus	4
2.2 Tuoteturvallisuus	5
2.3 Kuluttajaoikeus	7
2.4 Valistus ja viestintä	10
2.5 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta	13
2.6 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	15
2.7 Euroopan kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta	17
2.8 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	20
2.9 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky	22
2.10 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	23
3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI	26
3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi	26
3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi	26
3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi	28
3.4 Taseen analyysi	29
4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA	29
5. ARVIOINTIEN TULOKSET	30
6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ	30
7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT	
7.1 Talousarvion toteumalaskelma	30
7.2 Tuotto- ja kululaskelma	32
7.3 Tase	33
7.4 Liitetiedot	34
8. ALLEKIRJOITUKSET	39

## 1. JOHDON KATSAUS

Kuluttajavirasto onnistui tulostavoitteiden toteuttamisessa pääsääntöisesti hyvin ja tuloksellisuus oli odotusten mukaista. Sidosryhmätutkimuksen mukaan luottamus viraston toimintaan on säilynyt hyvänä, ja puolet vastaajista arvioi, että viraston toiminta on parantunut viimeisten kahden vuoden aikana. Kolmannes arvioi tilanteen pysyneen ennallaan ja viiden prosentin mielestä huonontunut.

Tulossopimuksessa sovittiin myös kahdeksasta painopiste- ja kehittämiskohteesta. Kun valtioneuvoston periaatepäätös uudesta kuluttajapoliittisesta ohjelmasta vuosille 2008-2011 valmistui toukokuussa, ministeriön kanssa sovittiin, että asumisen painopisteaiheesta luovutaan, koska se ei ollut mukana ohjelmassa. Muuten painopisteiden mukainen toiminta on edennyt suunnitellusti.

Näistä haasteellisimpia oli kuluttajaneuvonnan valtiollistamisprosessin suunnittelu ja toteutus. Uudistukseen liittyvät lainsäädäntö- ja rahoituspäätökset viivästyivät, mutta siitä huolimatta muutosprosessi ja sen edellyttämä viranomaisyhteistyö saatiin sujumaan hyvin. Organisointi- ja henkilöstökysymysten lisäksi ehdittiin myös suunnitella uusi neuvonnan toimintamalli ja sitä tukevat puhelin- ja sähköisen asianhallinnan järjestelmät.

Tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistamistyö osoittautui ennakoitua vaativammaksi ja työllisti virastoa huomattavasti arvioitua enemmän. Työryhmän toimikautta pidennettiin vuoden 2008 loppuun, ja mietintö luovutettiin 3.2.2009.

Toimintavuonna markkinointisäännökset yhtenäistettiin ETA-alueella. Muutos ei vaikuttanut kuluttajan suojan ratkaisukäytäntöön Suomessa, mutta se aiheutti runsaasti tiedottamistarvetta ja aineistojen päivitystä, sillä säädösten rakenne ja termistö muuttui.

Suurin yllättävä tekijä oli kuluttajaoikeudellisten (sekä kuluttaja-asiamiehelle että Euroopan Kuluttajakeskukseen tulevien) ilmoitusten poikkeuksellisen suuri kasvu, joka oli noin 65 %. Taustalla näkyvät mm. yritysten asiakaspalveluun liittyvien tietojärjestelmäongelmien kasvu, mutta myös kuluttajien aktivoituminen viraston uusien verkkopalvelujen myötä.

Kuluttajavirasto on strategiansa mukaisesti jatkanut toimintatapojensa kehittämistä. Tavoitteena on, että kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja. Sekä kuluttajille että yrityksille on kehitetty verkkoon työkaluja, joiden avulla on mahdollista ennaltaehkäistä ongelmia. Verkkopalvelujen yritysosiota on kehitetty siten, että sitä on helppo hyödyntää hallinnonalan yleisissä yritysneuvonnan palveluissa ja yritysten liiketoimintaosaamista tukevilla hankkeissa. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehden tunnettuus parantui selvästi vuoden aikana. Galactor-verkkopeli voitti Euroopan kuluttajapalkinnon maaliskuussa 2008.

Valmismatkaliikevalvonnassa kehitettiin uusi yhteisvakuusjärjestelmä, joka on yrityksille edullisempi, parantaa matkustajien turvaa konkurssitilanteissa ja tehostaa viraston valvontamenettelyjä.

Myös toiminnallista tehokkuutta parannettu verkkopalvelu-uudistuksilla. Vuoden aikana siirrettiin viraston kaikki neljä alue- ja paikallishallinnon ekstranet-palvelua uuteen julkaisujärjestelmään, mikä on tehostanut sekä verkkopalvelukokonaisuuden ylläpitoa ja koheesiota että myös tulos- ja työnohjausta.

Viraston työilmapiiri on parantunut huomattavasti jo useamman vuoden ajan ja on selvästi valtion keskiarvon yläpuolella. Työtyytyväisyystutkimuksissa henkilöstö nostaa esiin erityisesti mielenkiintoiset tehtävät, kannustavat työtoverit ja hyvän motivaation sekä sen, että työtä ja vapaa-aikaa voi yhdistää joustavasti. Näiden arvioluvut ovat erinomaiset. Myös johtamisen indeksit ovat nousseet, mikä on tulosta useampi-voitisesta, systemaattisesta johtamisen kehittämisestä. Vuoden 2008 aikana valmistui erityinen johtamismatriisi, jonka pohjalta uudistettiin johtajien 360 asteen arvioinnit jatkotyötä varten. Kuluttajavirasto on varautunut myös henkilöstön ikärakenteen muutoksiin mm. kehittämällä osaamisen hallintaa; osaamiskartoitus valmistui kertomusvuonna.

## 2. TULOSELLISUUDEN KUVAUS

### 2.1 Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajavirasto arvioi toiminnan kokonaisvaikuttavuutta ja -tuloksellisuutta joka toinen vuosi sidosryhmäkyselyllä ja joka toinen vuosi EFQM-mallista sovelletulla itsearviointilla. Vuotta 2008 arvioitiin sidosryhmäkyselyllä.

Kysely tehtiin joulukuussa 2008. Kutsu nettikyselyyn lähetettiin 648:lle Kuluttajaviraston sidosryhmiin kuuluvalle: poliittisille päätöksentekijöille, viranomaisille, tutkimuslaitoksille ja oppilaitoksille, elinkeinoelämän etujärjestöille sekä yleishyödyllisille yhdistyksille ja yhteisöille. Kyselyyn vastasi 212 henkeä ja vastausprosentti oli 33 %. Vastaava kysely tehtiin kaksi vuotta aiemmin, ja silloin kutsuttuja oli 642, vastaajia 266 ja vastausprosentti 41 %. Kyselytutkimuksen teki viestintätoimisto Pohjoisranta.

	2007	2008
<b>Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään</b>		
KUVin toiminta turvaa ja vahvistaa kuluttajan asemaa yhteiskunnassa	4,02	3,98
KUVin toiminta tukee kuluttajien toimintamahdollisuuksia markkinoilla	3,85	3,80
KUV onnistuu tuomaan esiin kuluttajanäkökulman yhteiskunnalliseen päätöksentekoon	3,75	3,76
KUVin tiedottaminen on oikea-aikaista	3,64	3,68
KUVin toiminta lisää markkinoiden toimivuutta	3,54	3,54
<b>Kuluttajaviraston vision ja arvojen toteutuminen</b>		
KUVin toiminta on luotettavaa	4,13	4,10
KUV on uskottava valvontaviranomainen	4,12	4,07
KUV on arvostettu asiantuntija kuluttaja-asioissa	4,08	4,10
KUVilla on hyvä maine	4,03	3,93
KUVin viestintä on avointa	3,97	3,92
KUVin viestinnän sisältö on ymmärrettävää	3,94	3,91
KUV on aktiivinen ja rohkea vaikuttaja	3,73	3,64
<b>Kuluttajavirasto yhteistyökumppanina</b>		
Yhteistyöstä KUVin kanssa on hyötyä teidän omalle toiminnallenne	4,16	4,11
KUVon haluttu yhteistyökumppani	3,77	3,77
KUV toimii aktiivisesti erilaisissa verkostoissa	3,66	3,67
KUVin toiminta hyödyttää yritysten liiketoimintaa	3,27	3,29
<b>Tulokset keskimäärin, tulostittari-indeksi</b>	<b>3,85</b>	<b>3,83</b>

Skaala 1=erittäin huono, 2=huono, 3=kohtalainen, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

Kyselyn vastauksista on muodostettu tulostittari-indeksi skaalalle 1-5. Tulosten mukaan luottamus Kuluttajaviraston toimintaan on säilynyt hyvänä, indeksiarvo oli sama kuin kaksi vuotta aiemmin eli 3,8.

Lisäksi noin puolet vastaajista arvioi Kuluttajaviraston toiminnan parantuneen viimeisten kahden vuoden aikana. Reilun kolmanneksen mielestä tilanne on pysynyt ennallaan ja viiden prosentin mielestä huonontunut. Kymmenesosa vastaajista ei osannut arvioida kehitystä.

## 2.2 Tuoteturvallisuus

<b>Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet</b>		
<p><i>Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:</i> Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.</p> <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:</i> Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Tuoteturvallisuus tulee otetuksi huomioon yritysten ja toiminnanharjoittajien toiminnassa ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi.</p>		
<b>Tulostavoite</b>	<b>Tuotokset ja laadunhallinta</b>	<b>Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)</b>
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Prioriteetti-luokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika (ilmoitus – toimenpiteet) < 42 pv (keskimääräinen käsittelyaika 2006 63 pv ja 2007 61 pv)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ilmoituksia saapui 431, joista 6 (1,4 %) luokiteltiin prioriteetti-luokkaan 1.</li> <li>- Toimenpiteet vaaran poistamiseksi saatiin pääsääntöisesti käyntiin 10 päivän kuluessa.</li> </ul>	Valvontatapausten käsittelyssä on ensisijaisen tärkeää, että nopeasti saadaan vakava vaara poistetuksi ja tieto vaarasta kuluttajille. Sisäinen työhöje on toiminut hyvin ja valvontatapausten käsittelyssä on onnistuttu kohtuullisen hyvin. Arvio: 4
Muiden viranomaisten toimivaltaan kuuluvat RAPEX-ilmoitukset välitetään 2 työpäivän kuluessa (toteutuma 2006 ja 2007 100 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ilmoituksia saapui 1552 (v. 2007 1359), joista 531 (34 %) siirrettiin toiselle viranomaiselle. Loput 960 (62 %) kuuluivat KUVin toimivaltaan.</li> <li>- Ilmoitukset on siirretty 100 %:sti tavoiteajassa.</li> <li>- Yhteyspisteen toimintakyky on varmistettu työhöjeellä, sijaisjärjestelyin ja systemaattisella seurannalla.</li> </ul>	KUV toimii sekä RAPEX-järjestelmän kansallisena yhteyspisteenä että yhtenä toimivaltaisena viranomaisena. Yhteyspisteen tehtävänä on mm. koordinoida verkoston toimintaa ja välittää ilmoituksia Suomessa ja Suomesta. Yhteyspisteen toiminta on hyvällä tasolla ja sille asetetut tavoitteet on saavutettu. Arvio: 5
Tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistamistyöryhmän työhön osallistuminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KUVista työryhmässä 2 henkeä (jäsen ja sihteeri)</li> <li>- Työryhmä toimikauti oli 2.10.2007-30.6.2008, jota pidennettiin 31.12.2008 saakka, ja yksimielinen luovutuskirje allekirjoitettiin 3.2.2009</li> <li>- Työryhmä piti 21 kokousta</li> <li>- Uudistusehdotus on mittava: lakiesityksessä 12 uutta pykälää, lisäksi useita muutosehdotuksia</li> </ul>	Työ oli vaativa sekä määrältään että laadultaan.  Arvio: 5
Alue- ja paikallishallinnon tulosohjauksen ja työnohjauksen tehostaminen ekstraretin uudistuksen avulla	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ekstraretti siirrettiin uuteen julkaisujärjestelmään ja otettiin uudistettuna käyttöön 1.4.</li> <li>- Kokeilukäytössä erilaisia uusia, tarkastajille tarkoitettuja työkaluja</li> </ul>	Uudistunut ekstraretti saanut myönteistä palautetta kunnista ja muilta ympäristöterveydenhuollon toimijoilta. Tämä oli ensimmäinen KUVin neljästä ekstraretti uudistuksesta, minkä vuoksi menettelytavat hakivat muotoaan ja tuli lisätyötä. Arvio: 4

**Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys**Taloudellisuus

Erilliskustannukset (1 000 €)	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	401	9,4 %	431	9,8 %	476	10,3%
muut menot	198	7,1 %	107	4,3 %	139	5,7%
tulot	-18	2,2%	-12	1,2%	-12	1,4%
erilliskustannukset yhteensä	581	9,2 %	526	8,8 %	604	9,7%

**Tulosanalyysi ja johtopäätökset**

Käsittelyaikatavoitteissa on pysytty. Sovitun työnjaon mukaisesti Kuluttajavirasto vastaa keskitetysti kulutustavaroiden markkinavalvonnasta, mutta palveluiden valvontaa hoidetaan myös kunnissa. Kuntien valvontaa ohjaavan tuoteturvallisuusvalvonnan valtakunnallisen, vuosien 2008-2010 valvontaohjelman teemat ovat valvonnallisen otteen tehostaminen ja tuoteturvallisuusvalvonnan resurssien varmistaminen. Esimerkiksi valtakunnallisen uimarantojen turvallisuuden valvontaprojektin menettelytapojen ja ohjeistuksen avulla paikallista valvontaa on voitu tehostaa korostamalla uudenlaista lähestymistapaa sellaisten toiminnanharjoittajien kohdalla, joilla on vastuullaan useita samantyyppisiä kohteita. Lisäksi kuntia on kannustettu tarttumaan hallinnollisten pakkokeinojen käyttöön silloin, kun niille on tarvetta.

Tuoteturvallisuusvalvonnan tavoitteena on, että vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi tehokkaasti. Sidosryhmätutkimuksessa vastaajat antoivat tästä Kuluttajavirastolle arvosanan 3,87 (skaalalla 1-5). Tutkimuksessa kysyttiin myös, kohdentuuko Kuluttajaviraston tuoteturvallisuusvalvonta vastaajien mielestä oikein riskinarvioinnin perusteella. Kolmannes vastaajista ei osannut arvioida tätä, mutta 39 % vastaajista piti kohdentumista oikeaan osuvana.

## 2.3 Kuluttajaoikeus

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet		
<p><i>Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:</i> Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista</p> <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:</i> Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyvät kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin.</p>		
Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Tulossopimuksen painopisteistä johdetun työsuunnitelman toteutumisaste	<p><u>Julkiset palvelut</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosiaali- ja terveystyöpalvelut:</li> <li>Mukana THL:n työryhmässä Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuolisten tekijöiden vaikutus asiakkaan asemaan, työryhmä julkaisee vuosittain raportin, laadittu osio Julkisten ja yksityisten palvelujen rajan hämärtymisestä ja vaikutuksista eri toimijoiden asemaan. Valvontailmoitusten pohjalta keskusteltu Kuntaliiton kanssa siitä, kuinka kuluttajaoikeuden periaatteet voitaisiin ottaa huomioon kilpailutettaessa sosiaali- ja terveystyöpalveluja tarjoavia yrityksiä</li> <li>- Joukkoliikenne: vaikutettu Joukkoliikennefoorumissa ja neuvoteltu alan toimijoiden kanssa kuluttajan oikeuksien toteutumisesta</li> </ul> <p><u>Uudet kaupankäynnin muodot</u> (viestintäpalvelut)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linjauksia: Laajakaistapalveluiden nopeus ja verkon peittoalue, Kerro kaverille –toiminnossa noudatettavat periaatteet, Mobiilisisältöpalveluiden myynti ja markkinointi</li> <li>- Työkaluja: Mobiilisisältöpalveluita koskeva reklamaatiomalli, Myyjän/ostajan muistilista (yhteistyössä Ficomin kanssa)</li> <li>- Täsmäseminaarit: Keskeiset markkinoinnin, sopimusehtojen ja asiakaspalvelun kysymykset, Maksu-tv-asiat</li> <li>- Markkinaoikeudessa: Hinnan ilmoittaminen liittymien markkinoinnissa ja Määräaikaisen sopimuksen ketjuttaminen, molemmat TeliaSonera</li> <li>- Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 4/2008, teemana viestintäpalvelut</li> </ul>	<p>Tavoitteet on pääosin saavutettu. Ongelmana yhteydenottojen määrän kasvu ja resurssitilanne. Ennakkoon suunnitellut hankkeet pystyttiin kuitenkin toteuttamaan, vaikka resursseja käytettiin runsaasti myös työryhmä- ja lausuntotyöskentelyyn sekä yritysten ja kuluttajien ohjaukseen ajankohtaisissa kuluttajaongelmissa.</p> <p>Arvio: 4</p>

	<p><u>EU:n yhteistyöasetuksen mukaisen valvontayhteistyön vakiinnuttaminen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KA tehnyt 6 ilmoitusta ja 6 täytäntöönpanopyyntöä ja vastaanottanut 1 tiedustelun ja 58 ilmoitusta.</li> <li>- osallistuttu 2 valvontakampanjaan, Lentojen markkinointi internetissä ja matkapuhelinpalvelujen markkinointi internetissä</li> <li>- järjestetty koulutusilaisuus verkoston kansallisille viranomaisille</li> <li>- osallistuttu komiteatyöskentelyn ohella 2 työryhmään</li> </ul>	
<p>Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi)</p>	<p><u>Perusvalvonta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KSL 2 luvun muutokset: tarkistettiin linjaukset ja laadittiin informaatiota yrittäjille</li> <li>- Linjauksia: Maksaminen ja laskutus, Keittiökalusteiden hinnan ilmoittaminen</li> <li>- Valvontakampanjat: Ympäristövaihtämät, Hinnan ilmoittaminen eri aloilla mm. kuntosalit, talopaketit</li> <li>- Tietoisuuksia yrityksille ja kuluttajille: Yrityksenumeron hinnan ilmoittaminen, Verkkokaupan toimituksen viivästyminen</li> <li>- Työkaluja: Yrityksille tarjouskauppa-apuri, kuluttajille yleinen reklamaatiomalli, virheellisen perinnän reklamaatiomalli</li> </ul> <p><u>Lapset</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lapsi kuluttajana –seminaari yhteistyössä ITLAn, RVAn ja Lapsiasiavaltuutetun kanssa</li> <li>- Lapsi kuluttajana –teemasivut KUVin verkkopalveluun vanhempien tueksi</li> <li>- Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 8/2008, teemana lapset</li> </ul> <p><u>Luotot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Linjauksia: Kulutusluotto tavaroiden ja palveluiden tarjonnassa (päivitys), Autoluottojen keskeiset periaatteet</li> <li>- Valvontakampanjat: KUV ja lääninhallitukset tarkistivat 1431 kodinkone-, huonekalu- ja autokaupan kulutusluottomainosta eri mainosvälineissä, huomautettavaa oli 87 mainoksessa.</li> <li>- Työkaluja: Muistilista tililuottojen myyjille luottojen markkinoinnista (yhdessä FK:n kanssa), Tietopaketti velkojen lopullisesta vanhentumisesta</li> <li>- Pikavipit: MO-hakemus ennakkoratkaisun saamiseksi luottojen etämyynnin menettelytavoista, valvontaratkaisuja mm. vipin tarjoamisesta uhkapeliin</li> <li>- Keskustelutilaisuus vastuullisesta luotonannosta</li> <li>- Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta 3/2008, teemana rahoituspalvelut</li> </ul>	<p>Työsuunnitelman toteutumisaste oli hyvä, usean järjestön kanssa sovittiin tiedottamisyhteistyötä.</p> <p>Arvio: 4</p>

Alue- ja paikallishallinnon tulohajauksen ja työohjauksen tehostaminen ekstranetin uudistuksen avulla	Kuluttajaneuvojien ekstranettiin toimitettu 19 ajankohtaistiedotetta, lääninhallituksille 4 ja talous- ja velkaneuvojille 8.	Julkaisujärjestelmän uudistuksen myötä ekstranettien hyödyntäminen on tehostunut ja nopeutunut.  Arvio: 4				
<b>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</b>						
<u>Taloudellisuus</u>						
Erilliskustannukset (1 000 €)	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	909	21,2 %	903	20,5 %	1 075	23,1%
muut menot	88	3,1 %	64	2,6 %	98	4,0%
tulot	-9	1,1%	-22	2,3%	-17	2,0%
erilliskustannukset yhteensä	988	15,7 %	945	15,9 %	1 156	18,6%

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Alkuvuodelle oli ominaista ennakoimattomien asioiden suuri määrä, esimerkiksi Sampo-pankin tietojärjestelmäongelmat aiheuttivat työtä myös Kuluttajavirastossa. Kun kuluttajien valvontailmoitusten määrä samaan aikaan kasvoi, toiminnassa keskityttiin lähinnä tulossopimuksessa mainituille alueille merkittävien markkinahäiriöiden hoitamisen ohella. Valmistautuminen kuluttajansuojalain 2 luvun muutokseen on vaatinut runsaasti resursseja.

Vuoden aikana valvontailmoitusten määrä kaksinkertaistui. Trendi on sama kuin muissa maissa. Koska ilmoitusten määrä ei laskene, käsittelytapoja kehitettiin siten, että aiempi nk. SAVA-toiminta (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen) keskittyy toimivien työkalujen kehittämiseen yrityksille ja kuluttajille. Tällä tavoitellaan ennaltaehkäisevyyden lisäämistä.

Toimintavuonna markkinointisäännökset yhdenmukaistettiin ETA-alueella. Vaikka muutos aiheutti runsaasti tiedottamistarvetta ja aineistojen päivittämistä, ei sillä kuitenkaan ole vaikutusta aiemmin syntyneen ratkaisukäytännön sisältöön. Komiteatyöskentely (CPC) ja kansallisena yhteyspisteenä toimiminen EU:n yhteistoiminta-asetuksen mukaisissa asioissa vei resursseja arvioitua enemmän yhteisten valvontakampanjoiden raskaan toteutuksen takia.

Valvontailmoitusten määrän lisääntymisen vuoksi ilmoittajien informoiminen ratkaisujen sisällöstä viivästyi lähes 2 000 asiassa jopa kahdeksan kuukauden päähän. Myös markkinaoikeudessa asioiden käsittely on kestänyt poikkeuksellisen pitkään. Koska valvontatoiminnassa ei ole käytössä muita keinoja, vaikka lain rikkominen olisi tietoista ja säännöllistä, ovat kilpailijat olleet tyytymättömiä valvontatoiminnan hitauteen.

Lain mukaan Kuluttajaviraston ja -asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajien asemassa. Tämän vuoksi onnistuminen priorisoinnissa on toiminnan vaikuttavuuden ja toiminnallisen tehokkuuden kannalta erityisen tärkeää. Sidosryhmätutkimuksessa 55 % vastaajista oli sitä mieltä, että kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyvät hyvin tai erittäin hyvin kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin.

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

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

#### Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

#### Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajapolitiikalla edistetään kestäviä tuotanto- ja kulutustapoja. Kuluttajille turvataan riittävä tietopohja ja osaaminen toimia kehittyvillä markkinoilla sekä vaikuttaa kuluttajina yhteiskunnassa.

#### Kuluttajaviraston tulossopimus:

Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja.

Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)																		
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos																				
Verkkosivujen käyntimäärä 130 000 kpl/kk	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>käynnit/kk</th> <th>yksilöidyt kävijät/kk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>YHTEENSÄ</b></td> <td style="text-align: right;">111 281</td> <td></td> </tr> <tr> <td>kuluttajavirasto.fi</td> <td style="text-align: right;">85 027</td> <td style="text-align: right;">58 638</td> </tr> <tr> <td>Kuluttaja.fi</td> <td style="text-align: right;">17 031</td> <td style="text-align: right;">14 079</td> </tr> <tr> <td>kuluttajaoikeus.fi</td> <td style="text-align: right;">5 434</td> <td style="text-align: right;">3 646</td> </tr> <tr> <td>ecc.fi</td> <td style="text-align: right;">3 789</td> <td style="text-align: right;">3 063</td> </tr> </tbody> </table> <p>Suosituin sisältö palvelujen etusivujen lisäksi (näyttökertoja yli 50.000 vuodessa)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usein kysytyt kysymykset</li> <li>- kuluttajaoikeudet</li> <li>- viraston yhteystiedot ja asiointi</li> <li>- asuminen teemasivusto</li> <li>- yritysosio</li> <li>- viraston tehtävät</li> <li>- testit kuluttaja.fi palvelussa</li> <li>- kuluttajaneuvojat</li> </ul> <p><u>Laadunhallinta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiedottamisen prosessia kehitetty</li> <li>- sisältöjä täydennetty, mm. Teema-osioihin 83 uutta verkkosivua, 13 päivitetty, 34 uutta tuotetestä, 8 hintavertailua, kieliversiotäydennykset</li> <li>- verkkokirjoittamisen ja julkaisujärjestelmän käyttökoulutukset ylläpidon tueksi</li> <li>- Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehdi: 8 nroa + ksl 30 v. juhlaliite. Käyntejä verkossa 5434/kk. Tilaa 3587 (kasvua 472).</li> <li>Lukijatutkimus: 86 % lukee lehden verkosta, 64 % palaa aiemmin julkaistuun sisältöön</li> <li>- 2 elinkeinonharjoittajien tiedontasoa koskevaa selvitystä, kuluttajavalitusten käsittelystä kodinkonekaupoissa sekä tuoteturvallisuudesta</li> <li>- verkkopalvelun käyttäjäpalaute n. 20 kpl/kk</li> </ul>		käynnit/kk	yksilöidyt kävijät/kk	<b>YHTEENSÄ</b>	111 281		kuluttajavirasto.fi	85 027	58 638	Kuluttaja.fi	17 031	14 079	kuluttajaoikeus.fi	5 434	3 646	ecc.fi	3 789	3 063	<p>Otettu käyttöön uusi järjestelmä käyttäjäseurantaan. Koska seurantajärjestelmien tilastointiperiaatteet vaihtelevat, lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin (tavoite asetettu vanhan järjestelmän aikana). Kieliversioiden keskeneräisyys ja hakutoiminnon valmistumisen viivästyminen haittasivat kävijäseurantaa.</p> <p>Käyttäjien kokonaisarvio verkkopalvelun käytön helppoudesta, itsepalvelun sujuvuudesta ja sisällön ajankohtaisuudesta oli 4.1.</p> <p>Sidosryhmätutkimuksessa 55 % vastaajista piti KUVin verkkopalveluja oman toimintansa kannalta erittäin hyödyllisinä, 44 % melko hyödyllisenä. Erityisesti Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehden tunnettuus oli parantunut.</p> <p>Galactor –verkkopeli voitti Euroopan kuluttajapalkinnon 10.3.2008. Peli opettaa nuorille internet- ja matkapuhelin-kauppaan liittyviä oikeuksia ja vastuuta. Peli on käännetty ja julkaistu 5 muussa maassa.</p> <p>Arvio: 4</p>
	käynnit/kk	yksilöidyt kävijät/kk																		
<b>YHTEENSÄ</b>	111 281																			
kuluttajavirasto.fi	85 027	58 638																		
Kuluttaja.fi	17 031	14 079																		
kuluttajaoikeus.fi	5 434	3 646																		
ecc.fi	3 789	3 063																		

Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus paranee ja on hintatuen jälkeen 94 % (vuonna 2006 89 % ja 2007 94 %)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus käytettävissä olevan hintatuen jälkeen 95%</li> <li>- 8 numeroa ilmestynyt</li> <li>- tilaajia/numero keskimäärin 22 836, ts. jonkin verran enemmän kuin edellisellä vuonna</li> <li>- irtonumeromyynti noin 400 kpl/nro, määrä nousut hieman edellisestä vuodesta</li> <li>- kestotilaukset ovat lisääntyneet</li> <li>- markkinoinnissa käyttöön 4 nro:n tilaukset.</li> <li>- lukijapalautetta lehdelle 30 kpl/kk.</li> <li>- lehden kesätoimittajan paikkaan tuli 120 hakemusta.</li> </ul>	<p>Lehden erilliskustannuksia on pystytty vähentämään 3,7 % ulko-osun kilpailutuksesta saadulla hyödyllä.</p> <p>Kustannusvastaavuustavoite saavutettu</p> <p>Arvio: 5</p>															
Toiminta painopistealueilla	<p><u>Uudet kaupankäynnin muodot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verkkopalvelujen sisältöä laajennettu: 3 uutta teemaosiota Huijaukset, Puhelinpalvelut ja Lapsi kuluttajana</li> <li>- internetpuheluiden vertailu</li> <li>- Tietoturvapäivä 7.2</li> <li>- osana Eurooppa-kalenterin tietosisältöä, koulut tilanneet 40 000 kpl</li> <li>- selvitys oppikirjojen kuluttajatiedon sisällöistä; nykyiset oppikirjat eivät riitä vastaamaan opetus suunnitelman ja muuttuvan yhteiskunnan vaateisiin</li> </ul>	<p>Toteutettu osana verkkopalvelujen sisällön parantamista ja kuluttajakasvatuksen hankkeita.</p> <p>Arvio: 4</p>															
Tuki kuluttaja-oikeudellisen neuvonnan sisällyttämiseksi TEM:n yritysneuvontapalveluihin	<p>Verkkopalvelujen Yritysosion sisältöä kehitetty soveltumaan yritysneuvontaan ja yritysten liiketoimintaosaamista tukevia hankkeita. YritysSuomi.fi palvelua täydennetty kuluttaja-asioilla. Yhteistyöhanke PKT-säätiön kanssa.</p>	<p>Hanke toteutettu. Kuluttaja-asioiden osuutta ja merkitystä yhtenä liiketoimintaosaamisen osana parannettava.</p> <p>Arvio: 4</p>															
Alue- ja paikallishallinnon tulohajautuksen ja työnohjauksen tehostaminen ekstrapetin uudistuksen avulla	<p>Kaikki neljä alue- ja paikallishallinnon ekstrapettia siirretty uuteen julkaisujärjestelmään. Käyttökoulutus annettu asiantuntijoille. Siirretty hajautettuun ylläpitoon, mikä nopeuttaa ja lyhentää sisäisiä prosesseja.</p> <table border="1" data-bbox="462 1361 1034 1570"> <thead> <tr> <th></th> <th>käynnit/kk</th> <th>yksilöidyt kävijät/kk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>kuluttajaneuvonta</td> <td>2 173</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>tuoteturvallisuus</td> <td>801</td> <td>193</td> </tr> <tr> <td>talous- ja velkan.</td> <td>752</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>lääninhallitukset</td> <td>106</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>		käynnit/kk	yksilöidyt kävijät/kk	kuluttajaneuvonta	2 173	246	tuoteturvallisuus	801	193	talous- ja velkan.	752	140	lääninhallitukset	106	30	<p>Julkaisujärjestelmän uudistuksen myötä ekstrapettien hyödyntäminen työnohjauksen ja viestinnän välineenä on tehostunut ja nopeutunut. Myös ekstrapettien käyttömäärät ovat lisääntynyt edelliseen vuoteen verrattuna. Sisäiset prosessit toiminnallisen tehokkuuden lisäämiseksi viimeistelemättä.</p> <p>Arvio: 3</p>
	käynnit/kk	yksilöidyt kävijät/kk															
kuluttajaneuvonta	2 173	246															
tuoteturvallisuus	801	193															
talous- ja velkan.	752	140															
lääninhallitukset	106	30															

### Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

#### Taloudellisuus

Erilliskustannukset (1 000 €)	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	826	19,3 %	948	21,5 %	990	21,3%
muut menot	936	33,3 %	884	35,3 %	744	30,7%
tulot	-581	72,3%	-589	61,3%	-542	62,7%
erilliskustannukset yht.	1 181	18,8 %	1 243	20,9 %	1 192	19,2%

<b>Kannattavuus (Kuluttaja-lehti)</b>			
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Tilaaaja/numero keskimäärin	22 994	22 664	22 836
Irtonumeromyynti keskimäärin	360	366	405
Keskimääräinen levikki	23 354	23 030	23 241
Tilaaaja vuoden lopussa	22 968	23 370	22 835
Päättäneitä tilauksia	4 551	4 041	5 238
Myyty uusia tilauksia	4 389	4 443	4 703

  

<b>Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma, Kuluttaja-lehti</b>						
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>			
			<b>Toteutunut</b>	<b>Toteutunut</b>	<b>Tavoite</b>	<b>Toteutunut</b>
<b>TUOTOT</b>						
- maksullisen toiminnan myyntituotot	525 430	527 198	558 000	530 771		
- muut tuotot	0	0	0	0		
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>525 430</b>	<b>527 198</b>	<b>558 000</b>	<b>530 771</b>		
<b>KUSTANNUKSET</b>						
<b>erilliskustannukset</b>						
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 055	1 712	0	756		
- henkilöstökustannukset	185 308	178 799	190 000	201 481		
- vuokrat	0	0	0	0		
- palvelujen ostot	438 760	406 364	420 000	362 703		
- muut erilliskustannukset	200	43	0	45		
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>625 323</b>	<b>586 919</b>	<b>610 000</b>	<b>564 985</b>		
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>-99 893</b>	<b>-59 721</b>	<b>-52 000</b>	<b>-34 214</b>		
<b>maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista</b>						
- tukitoimintojen kustannukset	71 435	75 057	-	90 541		
- poistot	4 141	4 618	-	5 352		
- korot	273	481	-	770		
- muut yhteiskustannukset	0	0	-	0		
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>75 894</b>	<b>80 156</b>	<b>-</b>	<b>96 663</b>		
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>706 508</b>	<b>667 075</b>	<b>-</b>	<b>661 648</b>		
<b>ylijäämä (+) tai alijäämä (-)</b>	<b>-181 078</b>	<b>-111 629</b>	<b>-</b>	<b>-130 877</b>		
käytetty MPL 7.1 §:n mukaista hintatukea	99 893	59 717	-	59 717		
yli- tai alijäämä (+/-) hintatuen jälkeen	-75 894	-51 912	-	-71 160		
käytettävissä ollut hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000		
Kustannusvastaavuus -% ennen hintatukea	<b>74 %</b>	<b>79 %</b>	<b>-</b>	<b>80 %</b>		
<b>Kustannusvastaavuus -% käytettävissä olleen hintatuen jälkeen</b>	<b>89 %</b>	<b>94 %</b>	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>		

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Käyttäjät ovat löytäneet viraston syksyllä 2007 uusitut verkkopalvelut. Käyntikertojen, yksilöityjen kävijöiden ja sivujen näyttökertojen määrä on kasvanut verrattuna vuoden 2007 viimeiseen neljännekseen. Käyttäjät, joista enemmistö on asiakaskyselyn mukaan kuluttajia, ovat tyytyväisiä palveluun. Uudistamiselle asetetut keskeiset tavoitteet saivat kyselyssä käyttäjiltä seuraavat arviot: käytön helppous 4,1, itsepalvelun sujuvuus 4,4 ja sisällön ajankohtaisuus 4,1. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) teettämän selvityksen mukaan viraston verkkopalvelut ovat 15. käytetyin julkishallinnon verkkopalveluista. Kuluttaja-lehden verkkopalveluna julkaistut testit ovat osoittautuneet yhdeksi suosituimmaksi sisällöksi. Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus tavoitteessa on pysytty ja myyntituloilla katetaan lehden tuottamiseen tarvittavat ostopalvelut.

## 2.5 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta

### Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

*Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:*

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

*Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:*

Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määrävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

*Kuluttajaviraston tulossopimus:*

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti.

Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Vakuuksien tarkastusten lukumäärä	2008 tehtiin 210 vakuuspäätöstä. Tarkastuksia tehtiin kuitenkin enemmän, sillä läheskään kaikki tarkastukset eivät johda vakuuspäätökseen. Tarkastusten lukumäärää ei vielä vuodelta 2008 voida saada tiedonhallintajärjestelmän prosessien kesken-eräisyyden vuoksi.	Tarkastustoiminta sujui odotusten mukaan, tilastointimenetelmiä on vielä kehitettävä. Arvio: 4
30 suurimman valmismatkaliikkeen vakuuspäätösten vakuuksien suhde toteutumatietojen laskennalliseen vakuusmäärään 95-105 %	Keskimääräinen suhdeluku oli 101 %.	Tulos 101 % oli erinomainen. Muutaman yrityksen osalta arviota ei voitu suorittaa tiedonhallintajärjestelmän muutoksesta johtuvista syistä. Arvio: 4

### Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Valmismatkaliikerekisterin tilanne vuoden lopussa	2006	2007	2008
rekisteröityneitä yrityksiä	795	730	710
näistä välittäjiä	122	86	72
vakuuden asettaneita	408	419	433
uusia rekisteröintejä	62	51	48
rekisteristä poistettuja	64	116	66
vakuuksien yhteismäärä		178 miljoonaa euroa	204 miljoonaa euroa

### Taloudellisuus

Erilliskustannukset (1 000 €)	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	248	5,8 %	195	4,4 %	217	4,7%
muut menot	6	0,2 %	6	0,2 %	37	1,5%
tulot	-104	12,9%	-184	19,1%	-185	21,4%
erilliskustannukset yht.	150	2,4 %	17	0,3 %	69	1,1%

**Kustannusvastaavuuslaskelma maksullisista julkisoikeudellisista suoritteista**

	2006 Toteutunut	2007 Toteutunut	2008	
			Tavoite	Toteutunut
<b>TUOTOT</b>				
- maksullisen toiminnan myyntituotot	104 156	185 279	205 000	186 975
- muut tuotot	0	0		314
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>104 156</b>	<b>185 279</b>	<b>205 000</b>	<b>187 289</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
erilliskustannukset				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	0	0	200	219
- henkilöstökustannukset	141 185	150 570	145 000	187 290
- vuokrat		0	0	898
- palvelujen ostot	4 151	5 078	4 500	8 010
- muut erilliskustannukset	100	54	0	48
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>145 436</b>	<b>155 702</b>	<b>149 700</b>	<b>196 464</b>
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>- 41 280</b>	<b>29 577</b>	<b>55 300</b>	<b>-9 175</b>
osuus yhteiskustannuksista				
- tukitoimintojen kustannukset	66 280	79 611	65 000	107 985
- poistot	3 818	4 898	3 700	5 834
- korot	251	510	250	746
- muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>70 349</b>	<b>85 019</b>	<b>68 950</b>	<b>114 566</b>
<b>= kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>215 785</b>	<b>240 721</b>	<b>218 650</b>	<b>311 030</b>
ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	- 111 629	-55 442	-13 650	-123 741
<b>kustannusvastaavuus -%</b>	<b>48 %</b>	<b>77 %</b>	<b>94 %</b>	<b>60 %</b>

**Tulosanalyysi ja johtopäätökset**

Valmismatkaliikevalvonnassa on jatkuvasti haettu uusia keinoja parantaa vakuuksien valvontaa. Valvonnan kohdistamisessa on noudatettu riskinarviointiin perustuvaa suunnitelmaa. Suunnitelman tukemiseksi käynnistettiin yhteistyö kahden talousanalyysitietoa tuottavan yrityksen kanssa.

Vuoden 2008 aikana käynnistettiin tietojärjestelmähänke (Marek), jolla uudistetaan valmismatkaliikerekisteri. Samalla saadaan käyttöön täysin uudentyyppinen valvontatyökalu tehostamaan vakuuksien valvontaa. Valvontatyökaluun integroidaan edellä mainitut talousanalyysitiedot, jolloin valvonta tarkentuu taloudellisesti heikoimpien matkatoimistojen osalta.

Edellä mainittujen hankkeiden lisäksi vuoden 2008 aikana suunniteltiin yhdessä Suomen matkatoimistoalan liiton kanssa uusi tapa asettaa valmismatkaliikelain mukainen vakuus. Uusi yhteisvastuuseen perustuva järjestelmä toisaalta parantaa matkustajien turvaa matkatoimistojen konkurssissa sekä toisaalta vähentää matkatoimistojen taloudellista taakkaa vakuuksien osalta.

Laadunhallintaa ja valvonnan kehittämistä palvelevana mittarina on ensimmäisen kerran tarkistettu kuinka hyvin ennakkotietojen pohjalta tehdyt vakuuspäätökset vastaavat tilannetta, joka perustuu tilintarkastajan vahvistamiin toteutuneisiin tuotantolukuihin. Tältä osin päädyttiin erinomaiseen lopputulokseen.

Vuoden 2008 lopulla uusittiin maksuasetusta niin, että kustannusvastaavuudessa päästäisiin vuonna 2009 lähelle 100 %n tavoitetta.

## 2.6 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet		
<p><i>Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:</i> Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.</p> <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:</i> Varmistetaan kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat kulutushyödykkeiden ja palvelujen ostajina ja käyttäjinä sekä taataan korkea kuluttajansuojan taso. Kuluttajan oikeussuojaa määräävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa. Keskeisessä asemassa ovat myös kuluttajien käytössä olevat neuvonta-, sovittelu- ja riitojenratkaisumenettelyt. Kunta- ja palvelurakennemuutostuksesta annetun lain mukaan kuluttajaneuvonta siirretään kunnilta valtion järjestettäväksi ja rahoitettavaksi vuoden 2009 alusta. Tavoitteena on kuluttajalle selkeä ja toimiva malli.</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus</i> Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapoliittista ohjelmaa ja henkilöstön ammattitaito kehittyi Kuluttajaviraston koulutuksen avulla.</p>		
Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Henkilökoulutuspäivät > 1400 pv (2006 toteutuma 1452 pv ja 2007 1172 pv)	Henkilökoulutuspäiviä 1366	Koulutuspäivien tavoite saavutettiin lähes täysin. Koulutussuunnitelma toteutui suunnitellusti eikä koulutustilaisuuksien peruutuksia ole tapahtunut. Arvio: 4
Koulutuksen vaikuttavuustavoite 3,5 (skaala 1-5, 2007 toteutuma 4,1)	Koulutuksen vaikuttavuus 4,0 Luku on keskiarvo annetuista palautteista: järjestelyt 4,4 esityksellisyys 3,6 hyödyllisyys 3,9	Talous- ja velkaneuvonnan koulutuksessa painottui laadun ja prosessien kehittäminen. Arvio: 4
Kuluttajaneuvonnan valtiollistamiseen liittyvät valmistelutyöt	Valmistelutyötä tehtiin maistraattivaihtoehdon pohjalta VM:n ja TEM:n edustajien kanssa, vaikkakaan lain säätämisen aikataulusta ei ollut varmuutta. Kartoitettiin asiaan liittyviä hallinnollisia ja henkilöstöasioita sekä siirron mahdollistavia ja vaatimia tietoteknisiä ja -palvelun kehittämistarpeita. Kun lakiesitys oli annettu eduskunnalle, TEM asetti ohjausryhmän valmistelemaan siirtoa. Ohjausryhmä piti 7 kokousta ja perusti sijoittelu-, henkilöstö-, prosessi- ja viestintäryhmät. KUVista hoidettiin ryhmien valmistelu- ja sihteerityöt. KUVissa kehitettiin uuden valtakunnallisen neuvonnan käyttöön puhelinpalvelu- ja asianhallintajärjestelmä sekä neuvontaa tukeva verkkopalvelu.	Huolimatta siirtoon liittyvän päätöksenteon viipymisestä ja rahoituksen epävarmuudesta valmistelutyöt sujuivat ja siirto onnistui olosuhteisiin nähden erinomaisesti.  Arvio: 5
Alue- ja paikallishallinnon tulosohtauksen ja työnohtauksen tehostaminen	Yhteydenpidossa alue- ja paikallishallintoon on siirretty yhä enenevässä määrin sähköiseen	Ekstranetti oli erittäin käyttökelpoinen viestinnän ja ohjauksen väline

ekstranetin uudistuksen avulla	tiedonvälitykseen. Uusi julkaisujärjestelmä mahdollistaa hajautetun ylläpidon, mikä tehostaa työnohjausta.	kuluttajaneuvonnan valtiollistamistyössä. Ekstranettien hyödyntämistä alue- ja paikallishallinnon ohjauksessa kehitetään edelleen, niistä tulee siihen keskeinen työväline. Arvio: 3				
<b>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</b>						
<u>Taloudellisuus</u>						
Erilliskustannukset (1 000 €)	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>			
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	277	6,5 %	271	6,2 %	413	8,9%
muut menot	46	1,6 %	59	2,4 %	91	3,8%
tulot	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
erilliskustannukset yht.	323	5,1 %	330	5,6 %	504	8,1%

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Koulutustarjonta on pystytty pitämään samansuuruisena (noin 20 koulutustilaisuutta ja noin 1400 koulutuspäivää) kuin edellisenä vuonna huolimatta alue- ja paikallishallinnon uudistusten suunnittelun ja toteutuksen vaatimasta valmistelusta. Koulutuksen vaikuttavuus on pysynyt edellisvuotisella hyvällä tasolla.

Kuluttajaneuvonta siirtyi vuoden 2009 alusta kunnista maistraatteihin. Valmistelutyöt etenivät hyvin siitä huolimatta, että päätöksenteko viivästyi ja rahoituksesta oli epävarmuutta. Virastolle myönnettiin vuoden 2008 II lisätalousarviossa 120 000 euroa toimintamäärärahaa, jolla palkattiin kaksi projektihenkilöä ja hankittiin kuluttajaneuvonnan puhelin- ja asianhallintajärjestelmä.

### Talous- ja velkaneuvonnan määräraha 32.40.31

Talous- ja velkaneuvontapalveluiden järjestämisestä maksettava korvaus määrätään ministeriön vahvistamien perusteiden mukaan siten, että se vastaa palvelun tuottamisesta aiheutuvia tarkoituksenmukaisia menoja. Korvaus maksetaan lääninhallituksen kanssa sopimuksen tehneelle kunnalle tai muulle palveluntuottajalle. Korvauksen maksatuksesta kunnille huolehtii Kuluttajavirasto ja muulle palveluntuottajalle lääninhallitus.

Vuonna 2008 määrärahaa käytettiin noin 4,61 miljoonaa euroa. Talous- ja velkaneuvontaan käytettiin vuonna 2008 yhteensä 162 henkilötyövuotta (142 htv neuvojat ja 20 htv avustajat). Valtion korvauksen arvioidaan kattaneen noin 60% talous- ja velkaneuvonnan kuluista. Varojenkäytön tiedot tarkentuvat, kun palveluntuottajat antavat lopulliset raportit vuoden 2008 kuluista.

Talous- ja velkaneuvojilla oli vuonna 2008 yhteensä 30 600 asiakastapaamista (30 500 vuonna 2007). Asiakkaiden jonotusajat ensimmäiselle käynnille vaihtelevat. Vuonna 2008 tavoitteena oli, että asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika olisi korkeintaan 60 päivää. Neuvontayksiköistä 46 saavutti tavoitteen, 14 ei. Voimakkain paine neuvontaan pääsemiseksi kohdistuu suuriin asutuskeskuksiin.

## 2.7 Euroopan Kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta

Kuluttajavirastossa toimii Euroopan Kuluttajakeskus, joka on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa. Sen tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävissä kuluttajakaupassa. Toiminta on yhteisrahoitteista, puolet kustannuksista maksaa Euroopan komissio ja puolet Kuluttajavirasto. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kuluttajaneuvojien kanssa.

Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet on määritelty sopimuksessa, joka on tehty komission kanssa vuosiksi 2007-08. Euroopan Kuluttajakeskuksen toiminnasta on laadittu oma tulosraportti komissiolle.

<b>Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet</b>		
<p><i>Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:</i> Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.</p> <p><i>EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2007-2013:</i> Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, hyvinvoinnin parantaminen ja tehokas suojaaminen; Parannetaan täytäntöönpanoa ja oikeussuojaa, kuluttajille suunnattua tiedotusta ja valistusta.</p> <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:</i> Kuluttajien tulee voida luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. Keskeisessä asemassa ovat kuluttajien käytössä olevat neuvonta-, sovittelu- ja riitojenratkaisumenettelyt.</p>		
<b>Tulostavoite</b>	<b>Tuotokset</b>	<b>Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)</b>
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Edistetään Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tunnettuisuutta Suomessa ja täytetään viraston ja komission välisessä tukisopimuksessa asetetut tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>-16 tiedotetta</li> <li>-23 haastattelua</li> <li>-2 juttua Kuluttaja-lehteen</li> <li>-36 764 kävijää verkkosivuilla</li> <li>-ruotsinkielinen usein kysyttyä-osio</li> <li>-koulutusta kuluttajaneuvojille 23.5 sekä 15.10</li> <li>-avattiin rajat ylittävän kaupan osio kuluttajaneuvojien extraan</li> <li>- Tapaamiset: Kuluttajaliitto ja Luottokunta</li> <li>-organisointiin paras suomalainen kuluttajakampanja osallistumaan Suomen edustajana parhaan eurooppalaisen kampanjan valintaan</li> <li>-osallistuttiin viraston Huijari-forumin työhön</li> <li>-avattiin Howard-verkkokauppa-apuri</li> </ul>	<p>Tulostavoitteet pääosin saavutettu.</p> <p>Arvio: 3</p>
Vastataan kuluttajilta, kuluttajaneuvojilta sekä muilta tahoilta saapuviin eurooppalaista kuluttajansuojaa koskeviin tiedusteluihin	Vastattiin 282 rajat ylittävää kauppaa koskevaan tiedusteluun	<p>Määrä lähes sama kuin edellisenä vuonna.</p> <p>On todennäköistä, että valtaosa tiedusteluista hoidetaan kuluttajaneuvonnassa, mikä on viraston strategian mukaista.</p> <p>Arvio: 5</p>

Selvitellään suomalaiskuluttajien muissa jäsenvaltioissa tekemiin hankintoihin liittyviä valituksia Selvitellään muiden jäsenvaltioiden kuluttajien suomalaisiin yrityksiin kohdistuvia valituksia	-käsiteltiin 1006 valitusta, joista 453 (45 %) yhteistyössä toisen jäsenvaltion toimipisteen kanssa -Suomeen saapui 62 riita-asiaa selvitettäväksi, sen lisäksi muissa maissa kirjattiin 99 suomalaisyritystä koskevaa valitusta, joissa ulkomainen kuluttaja tarvitsi opastusta.	-valitusmäärä lisääntyi 40 % , silti valituksia käsiteltiin enemmän kuin niitä saapui. Eurooppalaisessa vertailussa sijoituimme 6:nneksi saavutettujen sovintojen määrässä. -suomalaiskuluttajien valitusmäärä 7 suurin eurooppalaisessa vertailussa Arvio: 5
Osallistutaan tuomioistuimen ulkopuolisten riidan ratkaisumenetelyjen kehittämiseen Euroopassa	Esitelty suomalaisjärjestelmää verkostolle 30 vuotisen ADR-toiminnan kunniaksi syyskuussa - Osallistuttu verkoston yhteiseen ADR-toiminnan kehittämiseen tähtäävään projektiin, kesken - luennoitu Itämeren maiden ADR-seminaarissa Suomen järjestelmästä	Suomessa on kattavasti tuomioistuinten ulkopuolisia riidanratkaisuelimiä verrattuna useimpiin muihin Euroopan maihin. EKK tarjoaa muille maille tietoa Suomen järjestelmästä.  Arvio: 4
Osallistutaan verkoston yhteisiin projekteihin ja kokouksiin sekä konsultaatioihin rajat ylittävän kaupan kysymyksissä kansallisella tasolla.	- 3 projektia: Verkkokaupparaportti, ADR-projekti, kesken, piilolinssien hintavertailu - tehty opintomatka Espanjaan ja Englantiin, isännöity opintomatkaa Latviasta - Vastattu 5 lausuntopyyntöön: Questionnaire on financial services, Questionnaire on collective redress, Questionnaire on Consumer Credit Directive, Consultation on harmonized methodology for classifying and reporting consumer complaints, Questionnaire on obstacles to cross-border-trade	Tulostavoitteet saavutettu.  Arvio: 4

### Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

#### Taloudellisuus

Erilliskustannukset	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	166	3,9 %	206	4,7 %	191	4,1%
muut menot	44	1,6 %	47	1,9 %	47	1,9%
tulot	-92	11,4%	-146	15,2%	-78	9,0%
erilliskustannukset yht.	118	1,9 %	107	1,8 %	160	2,6%

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Valitusten määrä kasvoi huomattavasti, taustalla vaikuttaa mm. muutama belgialaisen ja hollantilaisen mobiilipalveluyritykseen kohdistuneet suuret valitusmäärät. Verkoston avulla 35 %:iin tapauksista saatiin aikaan sovintoratkaisu, mikä on aina nopeampaa kuin asian käsittely jossain riidanratkaisuelimessä tai tuomioistuimessa. Huolestuttavaa kuluttajien kannalta on se, että rajat ylittävän verkkokaupan valitustapauksissa 20 %:ssa yhteyttä ei saatu yritykseen ja asian käsittely jouduttiin tästä syystä päättämään. Verkoston kehittämishankkeista keskeisin on ollut yhteiseurooppalaisen sähköisen valituslomakkeen käyttöönotto, jonka suunnitteluun ja testaukseen käytettiin Suomenkin EKK:ssa runsaasti resursseja vuonna 2008.

Kuluttajaviraston yhteisrahoitteinen toiminta vuonna 2008

- Euroopan Kuluttajakeskus (tuotot 115 390 euroa)
- Cooperation project - Objectives and Content of Consumer Education (tuotot 3 000 euroa)

**Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma**

	2006	2007	2008	
	Toteutunut	Toteutunut	Tavoite	Toteutunut
<b>TUOTOT</b>				
<b>yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot</b>				
- muilta valtion virastoilta saatu rahoitus	4 000	6 956	0	
- EU:lta saatu rahoitus	92 277	145 482	130 000	115 390
- muu valtionhallinnon ulkopuolinen rah.	0	0	0	
- yhteisrahoitteisen toiminnan muut tuotot	44 292	65 194	0	3 000
<b>= tuotot yhteensä</b>	<b>140 569</b>	<b>217 632</b>	<b>130 000</b>	<b>118 390</b>
<b>KUSTANNUKSET</b>				
<b>yhteisrahoitteisen toiminnan erilliskust.</b>				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	831	2 431	0	2 264
- henkilöstökustannukset	191 281	218 748	180 660	191 172
- vuokrat	450	16 551	0	16 884
- palvelut	57 911	56 759	0	9 375
- muut erilliskustannukset	17 994	18 021	62 330	14 497
<b>= erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>268 467</b>	<b>312 510</b>	<b>242 990</b>	<b>234 192</b>
<b>yhteisrahoitteisen toim. osuus yhteiskustannuksista</b>				
- tukitoimintojen kustannukset	77 870	98 617	75 000	68 754
- poistot	4 486	6 067	4 000	5 803
- muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
<b>= osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>82 356</b>	<b>104 684</b>	<b>79 000</b>	<b>74 557</b>
<b>kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>350 823</b>	<b>417 194</b>	<b>321 990</b>	<b>308 749</b>
<b>KUSTANNUSVASTAAVUUS</b>				
<b>= tuotot – kustannukset</b>	<b>-210 254</b>	<b>-199 562</b>	<b>-191 990</b>	<b>-190 359</b>
<b>= kustannusvastaavuus -%</b>	<b>40 %</b>	<b>52 %</b>	<b>40 %</b>	<b>38 %</b>

## 2.8 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
Valmistellaan talous- ja henkilöstöhallinnon kokonaisuus siten, että vuoden 2009 aikana voidaan suuri osa operatiivisista toiminnoista siirtää Valtion palvelukeskuksen hoidettavaksi.	Taloushallinnon toimintatapoja on kehitetty ja uudistettu, mm. tiliotteiden ja valuuttalaskujen käsittely ja matkahallinnon käytäntöjä.	Hallinnonalan aikataulutuksen mukaan virastolla on valmius siirtyä 1.10.2009 alkaen VKPK:n asiakkaaksi. Arvio: 4
Kehitetään viraston prosesseja vastaamaan uudistettujen tietojärjestelmien vaatimuksia. Tavoitteena on siirtyminen sähköiseen asiakirjojen käsittelyyn ja arkistointiin vuoden 2008 loppuun mennessä.	Sähköisen säilyttämisen lupahakemus jätettiin Arkistolaitoksen käsiteltäväksi tammikuussa 2008 ja myönteinen lupapäätös saatiin lokakuussa.  Kuluttajilta tulevien ilmoitusten määrän jatkuvan lisääntymisen takia mm. kirjaamon työprosesseja on kehitetty työn tehostamiseksi (skannaamisen vähentäminen, sähköpostien tehokkaampi käsittely).	Kun sähköisen säilyttämisen luvan vaatimat edellytykset saadaan täytettyä, voidaan paperi-arkistoinnista ja paperimuotoisista asiakirja-hallinnollisista menettelytavoista luopua v. 2009 aikana.  Arvio: 4

### Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

#### Taloudellisuus

Erilliskustannukset (1 000 €)	2006		2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	858	20,0 %	850	19,3 %	829	17,8%
muut menot	1 317	46,9 %	1 131	45,2 %	1 109 <sup>1)</sup>	45,7%
tulot	0	0,0%	-8	0,8%	-30	3,5%
erilliskustannukset yht.	2 175	34,6 %	1 973	33,2 %	1 908	30,7%

<sup>1)</sup> Muihin menoihin sisältyy: kiinteistömenoja (565 000 euroa), tietohallinnan investointeja, hankintoja ja käyttömaksuja (106 000 euroa), puhelin- ja tietoliikennemenoja (95 000 euroa), henkilöstön koulutus menoja (60 000 euroa), työterveydenhuollon menoja (62 000 euroa), kalusto- ja toimistokone- ja -tarvike hankintoja (51 000 euroa), postitusmenoja (34 000 euroa), työhyvinvoinnin menoja (24 000 euroa). Edellä mainitut menot vyörytetään kustannuslaskennassa tulosalueille. Lisäksi muissa menoissa on Kuluttajatutkimuskeskukselle tuotettavien hallinnollisten palveluiden kuluja (15 000 euroa).

### Kuluttajaviraston tuottavuushanke

Kuluttajaviraston tietohallinta- ja verkkopalvelujärjestelmien jatkokehittäminen valittiin yhdeksi hallinnon-alan tuottavuushankkeeksi, jolle myönnettiin (TEM dnro 251/212/2008) vuodelle 2008 tuottavuusmäärärahaa yhteensä 70 000 euroa ja joka käytettiin tilivuonna täysimääräisesti. Kuluttajaviraston hanke koostui 1) tiedonhallinjärjestelmästä ja sen jatkokehittämisestä, 2) verkkopalvelujen julkaisujärjestelmän uusimisesta ja 3) prosessien uudelleenorganisoinnista siten, että järjestelmät voivat liittyä toisiinsa ja tukea toisiaan.

Vuonna 2008 hankittiin uusi Kuluttajaviraston intranetin julkaisujärjestelmä ja sitä kautta uusittiin myös sivustot. Vuoden aikana otettiin käyttöön myös viraston neljä uudistettua ekstranettiä, jotka palvelevat kuluttajaneuvontaa, talous- ja velkaneuvontaa, lääninhallitusten tarkastajia ja kuntien tuoteturvallisuusviranomaisia. Ekstra- ja intranet palveluiden ylläpitoprosessi uudistettiin siten, että tiedon päivitysnopeus ja ajantasaisuus parantuivat. hajautettu ylläpitojärjestelmä mahdollistaa myös sen, että asiantuntijat voivat kehittää omia työtapojaan ekstranetin avulla. Näiden lisäksi hankittiin viraston verkko- ja asiakaspalvelusivustojen seurantatyökalu, joka mahdollistaa laadukkaampia analyysejä verkkopalveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.

Asiakirjahallinnossa kehitettiin edelleen asiakirjojen sähköistä käsittelyä ja hallinnointia. Vuoden 2008 lokakuussa saatiin kolmantena virastona maassamme Arkistolaitokselta lupa siirtyä sähköiseen pitkäaikaissäilytykseen. Tämä on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2010 alkuun mennessä. Käsittelytapoja uudistamalla on kirjaamon käsittelyaikaa saatu nopeutettua verrattuna vuoteen 2007. Edellä mainittujen lisäksi suoritettiin valmismatkaliikerekisteriohjelman (Marek) hankinnan kilpailuttaminen, hankinta ja käyttöönoton valmistelu. Marek –järjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2009 aikana.

Erilliskustannukset (1 000 €)	2007		2008	
	euroa	% viraston kustannuserästä	euroa	% viraston kustannuserästä
palkkakustannukset	132	3,0 %	60	1,3%
muut menot	95	3,8 %	92	3,8%
tulot	0	0,0 %	0	0,0%
erilliskustannukset yhteensä	227	3,3 %	152	2,2%

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajaviraston panostus sisäisten ja ulkoisten palveluiden sähköistämiseen jatkui voimakkaana vuoden 2008 aikana. Uusien tietojärjestelmien ja toimintatapojen käyttöönottoon on sisällynyt odottamattomia ongelmatilanteita. Tämän vuoksi käyttöönotot ovat jonkin verran pitkittyneet ja näin sitoneet tietohallinnon ja kirjaamon henkilöresursseja.

Toimintatapojen uudistamisella tavoiteltu tuottavuuden ja tehokkuuden parantaminen realisoituu laajamittaisesti vasta pidemmällä aikavälillä. Yksittäisissä toiminnoissa on jo kuitenkin edistytty. Jotta tehdyistä investoinneista saadaan tulevaisuudessa paras mahdollinen hyöty, tulee toimintatapojen sujuvoittamiseen (sähköistä käsittelyä kehittämällä) edelleen panostaa ja lisäpanostusta tarvitaan mm. henkilöstön tietoteknisten valmiuksien parantamiseen.

### Hallintopalvelut muille viranomaisille

	Kuluttajatutkimuskeskus euroa (alv 0 %)			
	2006	2007	2008	Muutos ed. vuoteen (€)
Henkilöstökustannukset	38 480	31 451	34 628	3 177
Palkkapalvelut	8 437	15 222	10 597	-4 625
Taloushallinnon järjestelmät ja paperiton kirjanpito	9 055	2 782	4 301	1 519
Yhteiskustannukset	18 065	18 173	21 135	2 962
Pääomakustannukset	1 041	1 118	1 249	131
<b>Yhteensä</b>	<b>75 078</b>	<b>68 746</b>	<b>71 910</b>	<b>3 164</b>

Kuluttajavirasto käytti v. 2008 Kuluttajatutkimuskeskukselle tuotettuihin hallintopalveluihin 0,78 htv:tta.

### Valtionavustus kuluttajajärjestöille, määräraha 32.40.50

Määrärahasta maksetaan avustusta Suomen Kuluttajaliitolle, Kuluttajat-Konsumenterna ry:lle ja Työtehoseuran tutkimusosaston Asuminen ja palveluympäristö –tiimille. Kuluttajavirasto käy järjestöjen kanssa vuosittain tulosneuvottelut, joissa sovitaan toiminnan painopisteistä. Järjestöt antavat tilinpäätöksensä jälkeen raportit määrärahojen käytöstä sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Järjestöt ovat v. 2008 osaltaan edistäneet kestävästä kulutuksesta ja tuotannon –ohjelman tavoitteita, tarjonneet neuvonta- ja asiantuntijapalveluja sekä osallistuneet yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja julkiseen keskusteluun eri työryhmissä ja seminaareissa sekä lausunnoin ja haastatteluin.

## 2.9 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky

Yhteydenottojen määrän kehitys ja arvio palvelukyvyn kehityksestä

	2005	2006	2007	2008	Arvio palvelukyvyn kehityksestä
Ilmoitukset kuluttajaoikeudesta	3 542	3 697	4 675	8 180	Ilmoitusten määrä kasvoi peräti 75 %, mikä johtui mm. yritysten asiakaspalveluongelmien lisääntymisestä
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	44	75	84	96	Määrä on kasvanut odotetusti ryhmävalitus- ja ryhmäkannemahdollisuuden myötä.
EU-notifikaatiot kuluttajaoikeudesta	-	-	69	71	Toiminta on edelleen vakiintumisvaiheessa, määrän kehitystä vaikea ennustaa.
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	391	458	612	431	Määrä laski 30 %. Osittain johtuu kirjaamistavan muutoksista. Lasku ei kerro tilanteesta markkinoilla.
RAPEX-notifikaatiot	701	877	1 359	1552	Määrä kasvoi odotetusti, 14%
EKK tiedustelut ja valitukset	683	844	1014	1288	Tiedustelujen määrä pysyi ennallaan, mutta valitusten määrä kasvoi 40 %.
Lausuntopyynnöt (hankkeet, eduskuntakuulemiset)	195	300	238	216	Määrä väheni jonkin verran, mutta on edelleen suuri.
Yleistiedustelut yhteensä (sähköposti, puhelinneuvonta, asiakaskäynnit, aineistotilaukset)	20 112	15 038	11 417	10 339	Asiakkaita on määrätietoisesti ohjattu käyttämään verkkopalveluja ja sähköistä asiointia puhelinneuvonnan sijasta.
www-sivujen käynnit/kk				111 281	Verkkopalvelu-uudistus on saanut käyttäjien hyväksynnän, asiakastyytyväisyys 4,1. Käyntimäärät odotusten mukaisia. Kaikissa ekstraneteissä otettu käyttöön uudet julkaisu- ja seurantajärjestelmät, mikä on lisännyt niiden käytettävyyttä. Uudistuksen vuoksi aikaisempien vuosien tiedot eivät ole vertailukelpoisia 2008 lukujen kanssa
Lääninhallitusten ekstranetin käynnit/kk				106	
Kuluttajaneuvojien ekstranetin käynnit/kk				2 173	
Talous- ja velkaneuvonnan ekstranetin käynnit/kk				752	
Tuoteturvallisuusvalvonnan ekstranetin käynnit/kk				801	

### Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajavirasto on kehittänyt verkkopalvelujaan ja sähköisen asioinnin mahdollisuuksia ja samanaikaisesti vähentänyt puhelinneuvontaa, mikä näkyy yhteydenottojen määrissä. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) teettämän selvityksen mukaan Kuluttajaviraston verkkopalvelujen kävijämäärät ovat kasvaneet viime vuoden aikana. Myös kuluttajien tietoisuus ja aktiivisuus tarttua kuluttajaongelmiin ja tuoda niitä esiin ovat lisääntyneet. Kuluttajaoikeudellisten valvontailmoitusten ja EKK:n valitusten määrät ovatkin lähes kaksinkertaistuneet. Taustalla vaikuttavat myös yritysten asiakaspalveluongelmien määrän kasvu ja palvelutuotteiden monimutkaisuus. Kun verkkopalveluiden ja sähköisen asioinnin kehittämällä parannetaan tuottavuutta, se lisää samalla myös palveluiden kysyntää. Kysynnän kasvu on ollut yllättävän suurta ja voi aiheuttaa virastolle vaikeuksia säilyttää palvelukyky tehostamisesta huolimatta.

## 2.10 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
5 = erinomainen tulos, 4 = hyvä tulos, 3 = tyydyttävä tulos, 2 = välttävä tulos, 1 = huono tulos		
johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työjohtamisen kehittäminen ja tukeminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lähiesimiehille koulutusta omien vahvuuksien tunnistamisesta, erilaisuuden huomioonottamisesta ja alaisten motivoinnista</li> <li>- Esimiestyöpajoissa käsitelty työaikajoustoja, kehityskeskusteluja ja osaamiskartoituksen hyödyntämistä</li> <li>- Virastolle laadittu johtamisstrategia, johtajille 360 asteen arviointi henkilökohtaista kehittymisohjelmaan varten.</li> </ul>	<p>Työtyytyväisyyskyselyn indeksi johtamisessa nousi yli tavoitteen mm, esimiehen antama tuki työhön liittyvissä kysymyksissä on noussut tasaisesti (vuonna 06: 3,57; 07:3,63 ja 08: 3,78) ja myös arviot töiden organisoinnista, palautteen saannista ja oikeudenmukaisesta kohtelusta ovat parantuneet huomattavasti.</p> <p>Arvio: 5</p>
työntekijöiden kouluttaminen ja tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työhyvinvointiryhmä toteutti kyselyn, jolla kartoitettiin näkemyksiä ajankäytönhallinnasta ja esimiehen tuesta, työnorganisoinnista, saldovapaista ja kehityskeskusteluissa työhyvinvointia koskevien kysymysten käsittelystä. Tuloksia käytettiin hyväksi työhyvinvointisuunnitelman päivityksessä.</li> <li>- Varhaisen reagoimisen malli juurrutettiin käytäntöön.</li> <li>- Saldovapaajärjestelmää esiteltiin henkilöstölle.</li> <li>- Työaikasaldoja on seurattu työsuojelutoimikunnassa.</li> <li>- Työterveyshuollon toteuttamien työpaikkaselvitysten tekemistä jatkettiin suunnitelman mukaisesti.</li> </ul>	<p>Työtyytyväisyyskyselyn jaksamista ja energisyyttä koskevaa kysymystä koskevat arviot nousivat. Työhyvinvointiryhmän kysely ei tuonut esiin erityisiä ongelmia.</p> <p>Esimiestyö, jaksaminen ja työn organisoiminen ovat usean vuoden ajan olleet kehittämiskohteina. Tehdyn työn vaikuttavuus näkyy arvioiden paranemisena, vaikka virastoon kohdistuvat työpaineet ovat lisääntyneet ja uusien tietojärjestelmien ja toimintaprosessien käyttöönotto on asettanut henkilöstön jaksamiselle suuria haasteita.</p> <p>Arvio: 4</p>
osaamisen hallinnan kehittäminen	Viraston osaamisalueet on määritelty ja henkilöstön osaaminen kartoitettu alaisten ja esimiesten henkilökohtaisin haastatteluin ja arvioin.	<p>Virastolla on käytössään henkilöstön koulutuksen kehittämistä ja henkilöiden urasuunnittelua tukeva aineisto. Tämä palvelee kehittämistarpeiden tunnistamista ja systemaattista osaamisen johtamista.</p> <p>Arvio:5</p>

## Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen, hallinnonalan yhteiset tunnusluvut

	2006 toteutuma	2007 toteutua	2008 tavoite	2008 toteutuma
<b>Henkilötyövuosien kehitys</b>	94,1 <sup>2</sup>	93,3 <sup>1</sup>	90,5	89,8
— josta maksullisen toiminnan osuus ja	6,3	7,0	6,3	7,5
— yhteisrahoitteisen toiminnan osuus (Euroopan Kuluttajakeskus)	3,6	4,5	3,1	3,6
<b>Työvoimakustannukset, 1000 euroa</b>	3 536	3 589	3 590	3 753
<b>Henkilöstön hyvinvointi paranee</b>				
— työilmapiiri (asteikko 1-5)	3,69	3,72	3,75	3,93
— lyhytaikaisten sairauspoissaolotapausten (1-3 pv) määrä/htv	2,49	2,42	2,40	2,51
<b>Organisaation osaaminen kasvaa</b>				
— koulutuspäivät/htv	4,7	4,7	5	4
<b>Organisaation työnantajakuva on houkutteleva</b>				
— työhakemukset/avoin työpaikka <sup>3</sup>		26	30	44
<b>Johtaminen</b>				
— työtyytyväisyyskyselyn indeksi (1-5)	3,4	3,4	3,5	3,6

<sup>1</sup>) TAHTI –järjestelmä antaa Kuluttajaviraston vuoden 2007 henkilötyövuosi toteumaksi 93,66. Siihen sisältyy yhden työntekijän toteumia joka sai v. 2007 takautuvasti v.2006 voimaan astuneen eläkepäätöksen. Lukua muutettu vuoden 2007 toimintakertomuksessa esitetystä, jotta vuosittaiset arvot vertailukelpoisia.

<sup>2</sup>) Vuoden 2006 toteumaa oikaistu, jotta vuosittaiset arvot ovat vertailukelpoisia. Vuoden 2006 toteumaan lisätty harjoittelijoiden htv -toteumat.

<sup>3</sup>) Tunnusluvussa huomioitu vain ulkoiset rekrytoinnit

## Henkilöstön määrä ja rakenne vuoden lopussa

	2005	2006	2007	2008
Henkilöstön määrä	99	94	93	93
Henkilötyövuodet	94,5	94,1	93,3	89,8
Vakinaisessa palvelusuhteessa	85	85	79	86
Määräaikaisessa palvelusuhteessa	14	9	14	7
Osa-aikaeläkkeellä	5	6	6	6
Naisia	82	71	70	71
Keski-ikä	44,7	44,8	44,2	45,7
55-vuotiaita tai vanhempia	26	24	25	27

## Työtyytyväisyys, hyvinvointi ja jaksaminen

Kuluttajavirasto mittaa työtyytyväisyyttä vuosittain VmBaro-kyselyllä. Tuorein kysely tehtiin joulukuussa 2008. Vuoden 2007 tulokset valmistuivat helmikuussa 2008, niitä käsiteltiin ryhmissä maaliskuussa ja toukokuussa valmisteltiin johtoryhmässä ja YT:ssä kehittämissuunnitelma, joka esiteltiin henkilöstölle kesäkuun alussa. Kehittämiskohteiksi on valittu jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen. Toimenpidesuunnitelmassa on kolme osaa, johtamisen kehittäminen, oman työn suunnittelun, organisoimisen ja ajanhallinnan parantaminen sekä osaamisen hallinnan kehittäminen.

Työtyytyväisyyskysely	2005	2006	2007	2008	Valtio 2008
Johtaminen	3,30	3,34	3,40	3,64	3,35
Työn sisältö ja haasteellisuus	3,58	3,62	3,68	3,90	3,64
Palkkaus	2,83	2,79	2,89	3,07	2,78
Kehittymisen tuki	3,29	3,34	3,35	3,52	3,22
Työilmapiiri ja yhteistyö	3,71	3,69	3,72	3,93	3,66
Työolot	3,63	3,50	3,56	3,72	3,49
Tiedon kulku	3,14	3,11	3,10	3,41	3,08
Työnantajakuva	3,46	3,29	3,24	3,48	3,15
<b>Keskimäärin (työtyytyväisyyden indeksiluku)</b>	<b>3,37</b>	<b>3,33</b>	<b>3,37</b>	<b>3,60</b>	<b>3,32</b>
Kuluttajaviraston lisäkysymykset	3,23	3,26	3,23	3,55	

Indeksiarvot: 1= huono, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

Työterveyshuollon kustannukset olivat 693,39 euroa/htv, yhteensä 62 280 euroa (651,51 euroa/htv, yhteensä 61 020 euroa vuonna 2007). Lisäksi työhyvinvointia tuettiin eri tavoin 23 710 eurolla (19 490 euroa v. 2005 ja 23 592 euroa v. 2006 ja 23 109 euroa v. 2007)

Toimenpiteitä olivat mm.:

- ergonomiatarkastukset tarpeen mukaan
- uusien työntekijöiden terveystarkastukset ja määräajoin tehtävät ikäryhmätarkastukset
- 2 henkeä osallistui yksilökuntoutuskursseille
- hierontaa oli tarjolla yhtenä päivänä viikossa viraston tiloissa. Virasto osallistui kustannuksiin.
- liikuntasetelit, keskimäärin 76 henkilölle yhteensä 3 045 kpl (2550 kpl vuonna 2005 ja 3 000 kpl v. 2006 ja 3 029 kpl vuonna 2007)
- henkilöstölle oli tarjolla myös erilaisia virkistystilaisuuksia.
- lisäksi vuonna 2008 tuettiin työpaikkaruokailua 15 780 eurolla

## Työsuojelu

Työsuojelutoimikunta kokoontui neljä kertaa. Vuoden aikana päivitettiin työsuojelun toimintaohjelma vuosiksi 2008-2010, samoin sen liitteenä oleva riskinarviointi. Työsuojelutoimenpiteitä 2008 olivat mm:

- sisäilmamittaukset ja neuvottelut kiinteistönomistajan kanssa mm. jatkuvien kattovuotojen korjaamiseksi
- kerrosvastaaville järjestettiin alkusammutuskoulutusta ja ensiapukurssi sekä perehdytettiin pelastussuunnitelmaan
- suunnitelmallisempi ja tiiviimpi yhteistyö työterveyshuollon kanssa, mm. vuonna 2007 alkanee työpaikkaselvityksen jatkuvat ryhmittäin

## Tulosanalyysi ja johtopäätöksiä

Kuluttajavirastossa on panostettu merkittävästi työhyvinvointiin. Tällä on voitu vastata lisääntyvään työmäärään ja tuottavuusohjelman edellyttämiin tuottavuustoimiin. Tehtyjen toimenpiteiden vaikutukset näkyvät parantuneena työtyytyväisyyskyselyn tuloksina.

Henkisten voimavarojen hallinnan ja kehittämisen näkökulmasta lähitulevaisuudessa avainasemassa on tehtävien onnistunut priorisointi ja niiden määrittely ja organisointi yksilötasolla. Nämä ovat konkreettinen osa tuottavuusohjelman aiheuttamien muutosten hallittua läpivientä.

### 3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI

#### 3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi

Kuluttajavirasto on valtion talousarviossa nettobudjetoitu virasto. Kuluttajaviraston vuoden 2008 kokonaisrahoitus oli noin 7,7 miljoonaa euroa, kun otetaan huomioon talousarvion yhteydessä myönnetty määrärahat ja maksullisen sekä yhteisrahoitteisen toiminnan tulorahoitus. Kokonaisrahoituksesta 79,2 % (6,11 miljoonaa euroa) muodostui vuodelle 2008 myönnettävistä toimintamäärärahoista, 8,7 % (0,67 miljoonaa euroa) edelliseltä vuodelta siirtyneistä määrärahoista ja 11,2 % (0,86 miljoonaa euroa) maksullisen toiminnan sekä yhteisrahoitteisen toiminnan tuloista. Näiden lisäksi Kuluttajavirastolle myönnettiin työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa yhteensä 70 000 euroa, joka oli noin 0,9 % vuoden 2008 kokonaisrahoituksesta. Rahoitusrakenteessa eikä rahoituksen kokonaismäärässä tapahtunut olennaisia muutoksia verrattuna vuoteen 2007.

Muita Kuluttajaviraston hallinnoimia määrärahoja vuonna 2008 olivat korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä (4,611 miljoonaa euroa) ja valtionavustus kuluttajajärjestöille (0,823 miljoonaa euroa).

#### 3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi

##### Kuluttajaviraston toimintamenot

Kuluttajaviraston toimintamenot Momentti 32.40.01 (nettomääräraha, smr)	2006 euroa	2007 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2008		
			TA + LTAE 2008 euroa	2008 euroa	toteuma -% 2008 (vrt. TA)
<b>Talousarvio yhteensä</b>	<b>6 937 566</b>	<b>6 530 249</b>		<b>6 783 414</b>	
TAE	5 849 000	5 854 000		5 924 000	
LTAE	33 000	24 000		187 000	
Edelliseltä vuodelta siirtyneet määrärahat	1 055 566	652 249		672 414	
<b>Bruttomenot</b>	<b>7 089 853</b>	<b>6 816 009</b>	<b>6 967 000</b>	<b>7 001 130</b>	<b>100,5 %</b>
Maksullisen toiminnan erillismenot	770 760	742 615	761 200	761 449	100,0 %
Muut toimintamenot	6 319 093	6 073 394	6 205 800	6 239 681	100,5 %
<b>Bruttotulot</b>	<b>804 536</b>	<b>958 173</b>	<b>856 000</b>	<b>864 703</b>	<b>101,0 %</b>
Maksullisen toiminnan tulot	629 586	712 477	763 000	717 746	94,1 %
julkisoikeudelliset suoritteet	104 156	185 279	205 000	186 975	91,2 %
liiketaloudelliset suoritteet	525 430	527 198	558 000	530 771	95,1 %
Muut toiminnan tulot	174 950	245 696	93 000	146 956	158,0 %
Yhteistoiminnan tulot	174 234	233 753	78 000	106 559	136,6 %
Muut tulot	716	11 943	15 000	40 397	
<b>Nettomenot</b>	<b>6 285 317</b>	<b>5 857 836</b>	<b>6 111 000</b>	<b>6 136 427</b>	<b>100,4 %</b>
Seuraavalle vuodelle siirtyneet määrärahat	652 249	672 413	-	646 987	

Kuluttajaviraston vuoden 2008 nettomenot olivat 100,4 % verrattuna vuodelle 2008 myönnettyihin toimintamenoihin. Tämän vuoksi siirtyvät määrärahat pienenevät noin 25 000 eurolla. Vuoden 2008 nettomenojen ja rahoituksen voidaan katsoa olleen hyvin tasapainossa.

Bruttomenot kasvoivat vuonna 2008 noin 185 000 euroa edelliseen vuoteen verrattuna. Keskeisimpiä syitä olivat palkkamenojen kasvaminen noin 240 000 eurolla ja Kuluttajalehden palveluiden ostojen väheneminen, jolloin vaikutus oli bruttomenoihin +2,7 % edelliseen vuoteen verrattuna.

Bruttotulot vähenivät vuonna 2008 noin 10 % (90 000 euroa). Syynä tähän oli yhteistoiminnan tulojen väheneminen.

### Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (smr 2 v) Momentti 32.01.21	2006 euroa	2007 euroa	TA2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2008	
				euroa	%
<b>Määräraha</b>	-	86 000	70 000	<b>70 000</b>	<b>100</b>

Kuluttajaviraston tietohallinta- ja verkkopalvelujärjestelmien jatkokehittäminen on ollut yhtenä hallinnonalan tuottavuushankkeena 2007-2008. Vuodelle 2008 Kuluttajavirastolle myönnettiin tuottavuusmäärärahaa 70.000 euroa. Määräraha käytettiin 100 %:sti tilikauden 2008 aikana. Tuottavuusmäärärahalla hankittiin viraston intranetin julkaisujärjestelmä, verkkopalveluiden seurantatyöväline, osa valmismatkaliikerekisterin tietokantaohjelmistosta ja ohjelmointipalveluita tiedonhallintajärjestelmän kehittämiseksi.

### Kuluttajaviraston muut hallinnoimat määrärahat

Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä Momentti 32.40.31 (smr)	2006 euroa	2007 euroa	TA2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2008	
				euroa	%
<b>Määräraha</b>	4 311 000	4 642 550	4 611 000	<b>4 574 861,26</b>	<b>99,2</b>

Momentin 32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä määrärahat vähenivät edellisvuodesta 50 000 eurolla. Määrärahat käytettiin edellisten vuosien tapaan miltei kokonaan (99,2 %). Työ- ja elinkeinoministeriön asetuksessa määritetyt talous- ja velkaneuvontapalvelujen korvaukset vuodelle 2008 maksettiin vuoden aikana 100%:sti. Momentilta seuraavalle vuodelle siirtyvät määrärahat aiheutuivat koulutustoimintaan varatuista määrärahoista.

Valtionavustus kuluttajajärjestöille Momentti 32.40.50	2006 euroa	2007 euroa	TA2008 euroa	Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2008	
				euroa	%
Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000	629 000	614 000	<b>614 000</b>	<b>100</b>
Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000	25 000	40 000	<b>40 000</b>	<b>100</b>
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000	169 000	169 000	<b>169 000</b>	<b>100</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>673 000</b>	<b>823 000</b>	<b>823 000</b>	<b>823 000</b>	<b>100</b>

Vuonna 2008 momentin 32.40.50 Valtionavustukset säilyivät vuoden 2007 tasolla. Eduskunnan käsittelyssä suunnitelluiksi annettu lisämääräraha (150 000 euroa) kohdennettiin Suomen Kuluttajaliitolle (+135 000 euroa) ja Kuluttajat-Konsumenterna ry:lle (+15 000 euroa). Momentin määrärahat jaettiin järjestöille 100 %:sti.

## Määrärahojen käytön jakautuminen tulosalueille 2008

Määrärahojen käytön jakautuminen tulosalueille -laskelmassa on esitetty, kuinka Kuluttajaviraston vuonna 2008 käyttämät määrärahat (toimintamenot 6 136 427 euroa ja tuottavuusmääräraha 70 000 euroa) ovat jakautuneet eri tulosalueiden kesken.

Tulosalue	palkkamenot (1 000 €)				muut menot (1 000 €)				tulot (1 000 €)				nettomenot (1 000 €)			
	2007		2008		2007		2008		2007		2008		2007		2008	
	euroa	%	euroa	%	euroa	%	euroa	%	euroa	%	euroa	%	euroa	%	euroa	%
Toiminnan ohjaus ja kehittäminen	598	14	453	10	205	8	159	7	0	0	0	0	803	14	613 <sup>1)</sup>	10
Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	431	10	476	10	107	4	139	6	12	1	12	1	526	9	604	10
Valmismatkaliikkeiden valvonta	195	4	217	5	6	0	37	2	184	19	185	21	17	0	69	1
Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	903	21	1 075	23	64	3	98	4	22	2	17	2	945	16	1 156	19
Valistus ja viestintä (ml. Kuluttajalehti)	948	22	990	21	884	35	744	31	589	61	542	63	1 243	21	1 192	19
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	271	6	413	9	59	2	91	4	0	0	0	0	330	6	504	8
Hallinto ja sisäiset palvelut	850	19	829	18	1 131	45	1 109 <sup>2)</sup>	46	8	1	30	3	1 973	33	1 908 <sup>2)</sup>	31
Euroopan kuluttajakeskus	206	5	191	4	47	2	47	2	146	15	78	9	107	2	160	3
<b>Yhteensä</b>	<b>4 402</b>	<b>100</b>	<b>4 645</b>	<b>100</b>	<b>2 503</b>	<b>100</b>	<b>2 426</b>	<b>100</b>	<b>961</b>	<b>100</b>	<b>864</b>	<b>100</b>	<b>5 944</b>	<b>100</b>	<b>6 206</b>	<b>100</b>

<sup>1)</sup> Toiminnan ohjaus ja kehittäminen –tulosalueen palkkoihin ja muihin menoihin sisältyy Kuluttajaviraston tuottavuushankkeen kuluja 152 000 euroa.

<sup>2)</sup> Hallinto- ja sisäiset palvelut –tulosalueen muissa menoissa on suurin osa koko Kuluttajavirastolle kuuluvia kustannuksia kuten kiinteistömenoja (565 000 euroa), tietohallinnan investointeja, hankintoja ja käyttömaksuja (106 000 euroa), puhelin- ja tietoliikennemenot (95 000 euroa), henkilöstön koulutus menoja (60 000 euroa), työterveydenhuollon menoja (62 000 euroa), kalusto ja toimistokone sekä –tarvike hankintoja (51 000 euroa), postitusmenoja (34 000 euroa), työhyvinvoinnin menoja (24 000 euroa). Edellä mainitut menot vyörytetään kustannuslaskennassa tulosalueille. Lisäksi muissa menoissa on Kuluttajatutkimuskeskukselle tuotettavien hallinnollisten palveluiden kuluja (15 000 euroa).

Vuoden 2008 määrärahojen jakautumisessa tulosalueille ei tapahtunut suuria muutoksia. Suhteellisesti suurin muutos tapahtui alue- ja paikallishallinnon resurssien käytössä, kun kuluttajaneuvonnan valtiollistamisen hanke lisäsi 144 000 eurolla (sisältäen palkat ja muut menot) tulosalueen resurssien käyttöä. Hankkeeseen käytettiin vuoden aikana henkilöresursseja yhteensä 2,5 htv:ta. Hallinto ja sisäiset palvelut -tulosalueella resurssien käyttö pienentyi kokonaisuudessaan noin -3,3 %. Toiminnan ohjauksen ja kehittämisen palkkamenojen vähentymiseen vaikutti eniten Kuluttajaviraston tuottavuushankkeeseen käytettyjen henkilöresurssien (-72 000 euroa) edellistä vuotta vähäisempi käyttö. Muuta huomioitavaa bruttomenojen kehityksessä on se, että palkkamenojen osuus on kasvanut ja muiden menojen osuus on pienentynyt.

### 3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi

Kuluttajaviraston toiminnan tuotot olivat n. 838 000 euroa. Nämä koostuivat Kuluttajalehden myyntituotoista (531 000 euroa) 63,3 %, maksullisista julkisoikeudellisista suoritteista (187 000 euroa) 22,3 %, yhteistoiminnan tuotoista (83 000) 9,9 %, kulukorvauksista (23 000 euroa) 2,8 % ja muista tuotoista (14 000 euroa) 1,7 %. Toiminnan tuotot vähenivät edellisvuodesta 120 000 euroa, mikä johtui yhteisrahoitteen toiminnan (valistuksen hankkeet ja Euroopan kuluttajakeskus) tuottojen vähentymisestä.

Kokonaiskulut kasvoivat noin 180 000 euroa, mikä aiheutui miltei kokonaan valtion virka- ja työehtosopimuksen 2007-2010 vaikutuksista työ- ja virkasuhde palkkoihin. Muutoin kuluerät olivat samalla tasolla kuin aikaisempina vuosina.

### 3.4 Taseen analyysi

#### Vastaavaa

Käyttöomaisuuden ja muiden pitkäaikaisten sijoitusten tasearvo oli tilinpäätöshetkellä noin 295 000 euroa. Vuonna 2008 käyttöomaisuuden lisäykset olivat yhteensä noin 131 000 euroa. Näistä suurimpia aktivoiteja olivat TWEB -tiedonhallintajärjestelmän ohjelmistolisenssit (37 000 euroa), intranetin julkaisujärjestelmä (34 000 euroa) ja valmismatkaliikerekisterin tietokantaohjelma (24 000 euroa), joka on aktivoitu keskeneräisenä hankintana. Käyttöomaisuuden poistot vähensivät aineettoman tasearvoa noin 92 000 eurolla. Lisäksi Kuluttajatutkimuskeskukselle suoritettiin TWEB ohjelmistolisenssien hallinnan siirto noin 30 000 euroa, joka vähensi aineettoman käyttöomaisuuden tasearvoa. Edellä mainittujen investointien, poistojen ja käyttöomaisuuden siirtojen vuoksi käyttöomaisuuden tilinpäätöshetken tasearvo kasvoi tilikauden aikana noin 9 000 eurolla edelliseen tilinpäätökseen verrattuna.

Vaihto- ja rahoitusomaisuus muodostui tilinpäätöshetkellä miltei kokonaan lyhytaikaisista saamisista (noin 114 000 euroa), joiden suurin yksittäinen erä oli myyntisaamiset noin 103 000 euroa. Myyntisaamisten arvo oli noin 85 000 euroa pienempi kuin vuotta aiemmin. Tämä johtui vuoden 2007 tilinpäätöshetkellä myyntisaamisissa arvostetusta talous- ja velkaneuvonnan korvausten takaisinperintäerästä (noin 85 000 euroa). Edellä mainittu saatava realisoitui tilikaudella 2008. Myyntisaamisten vähentyminen aiheutti, että vaihto- ja rahoitusomaisuuden tasearvo laski noin 89 000 eurolla edelliseen tilinpäätökseen verrattuna.

#### Vastattavaa

Oman ja vieraan pääoman muutokset olivat tilikauden aikana vähäisiä. Olennaisimmat muutokset tapahtuivat saaduissa ennakoissa (+ 85 000 euroa) ja siirtovelloissa (+90 000 euroa). Saatujen ennakkojen muutos johtui komission suorittamista vuoden 2009 rahoituksen ennakkomaksusta (87 500 euroa) Euroopan kuluttajakeskukselle. Siirtovelkojen muutos johtui lomapalkkavelan muutoksesta (62 000 euroa) ja vuoden 2008 lopulla olleen valmismatkaliikkeen konkurssitapauksen korvausvelvollisuudesta (noin 24 500 euroa).

Saaduissa ennakoissa on noin 124 000 euroa vuonna 2008 laskutetuista ja maksetuista Kuluttaja-lehden tilauksista vuodelle 2009.

## 4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

Kuluttajaviraston johto on valtion talousarviosta annetun lain 24 b §:n mukaisesti vastuussa viraston sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävytydestä. Sisäisen valvonnan tarkoituksena on antaa kohtuullinen varmuus viraston toiminnan ja talouden lainmukaisuudesta, talousarvion noudattamisesta ja varojen turvaamisesta, toiminnan tuloksellisuudesta sekä taloutta ja tuloksellisuutta koskevien oikeiden ja riittävien tietojen tuottamisesta. Sisäisen valvonnan menettelyistä ja järjestelyistä on säädetty Kuluttajaviraston taloussäännössä ja työjärjestyksessä.

Kuluttajaviraston johdon toimesta on sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa vuonna 2008 arvioitu käyttämällä COSO/ERM –viitekehikseen perustuvaa sisäisen valvonnan arviointikehikkoa. Arviointi on tehty kattavasti Kuluttajaviraston koko toiminnasta.

Arvioinnin perusteella Kuluttajaviraston sisäinen valvonta ja siihen kuuluva riskienhallinta on hoidettu viraston toiminnan laatuun ja laajuuteen sekä niihin liittyviin riskeihin nähden asianmukaisesti. Kuluttajavirastossa on tehty toimenpiteitä aikaisempien vuosien sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausumissa esitetyissä kehittämiskohteissa.

Vuonna 2008 tehdyllä henkilöstön osaamiskartoituksella on merkittävä osa henkilöstön osaamisen varmistamisessa keskipitkällä aikavälillä, tämä luo perustaa sisäisen valvonnan onnistumiselle (sisäinen toimintaympäristö). Lisäksi osaamisen varmistaminen on tärkeässä roolissa vastaamaan toiminnallisiin riskeihin, joita aiheutuu valtion tuottavuusohjelmassa Kuluttajavirastolle asetetuista tavoitteista.

Riskien tunnistaminen on otettu kattavasti osaksi hankkeiden ja toiminnan suunnittelua ja niiden tavoitteiden määrittelyä. Erityisesti valmismatkaliike- ja tuoteturvallisuusvalvonnassa suoritetaan riskien systemaattista hallintaa. Tulevaisuudessa myös niillä toiminnan aluilla, joilla riskien hallinta rajoittuu vain tunnistamiseen, tulee panostaa riskien arviointiin, riskeihin vastaamiseen ja näiden toimenpiteiden tarpeelliseen dokumentointiin.

## 5. ARVIOINTIEN TULOKSET

Kuluttajaviraston toiminnasta ei tehty toimintavuoden 2008 aikana toiminnan vaikuttavuuden tai tuloksellisuuden arviointeja.

## 6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

Kuluttajavirastossa ei ole vuonna 2008 havaittu väärinkäytöksiä.

## 7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT

### 7.1 Talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2007	Talousarvio 2008 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2008	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
<b>11. Verot ja veron luonteiset tulot</b>	<b>56,40</b>	<b>11,78</b>	<b>11,78</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
11.04.01. Arvonlisävero	56,40	11,78	11,78	0,00	100
<b>12. Sekalaiset tulot</b>	<b>10 000,00</b>	<b>12 495,79</b>	<b>12 495,79</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>
12.32.99. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot	10 000,00	12 495,79	12 495,79	0,00	100
12.32.99.07 Muut tulot	10 000,00	12 495,79	12 495,79	0,00	100
<b>Tuloarviotilit yhteensä</b>	<b>10 056,40</b>	<b>12 507,57</b>	<b>12 507,57</b>	<b>0,00</b>	<b>100</b>

**Talousarvion toteumalaskelma**

Päälukon, momentin ja tilijaoittelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2007	Talousarvio 2008 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2008 määrärahojen		Tilinpäätös 2008	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2008	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2008 (pl. peruutukset)	Käyttö vuonna 2008	Siirretty seuraavalle vuodelle
<b>32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala</b>	<b>11 858 856,31</b>	<b>12 030 741,79</b>	<b>11 327 616,43</b>	<b>683 125,36</b>	<b>12 010 741,79</b>	<b>20 000,00</b>	<b>690 863,85</b>	<b>11 482 863,85</b>	<b>10 799 738,49</b>	<b>683 125,36</b>
32.01.21.Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (siirtomääräraha 2v)	0,00	70 000,00	70 000,00	0,00	70 000,00	-	0,00	70 000,00	70 000,00	0,00
32.01.29.Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha)	0,00	395 741,79	395 741,79		395 741,79	0,00				
32.10.25.Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (siirtomääräraha 2v)	86 000,00									
32.10.29.Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha)	410 856,31									
32.40.21.Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2v)	5 878 000,00						672 413,70	672 413,70	672 413,70	0,00
32.40.21.1. Kuluttajaviraston toimintamenot	5 778 000,00						672 413,70	672 413,70	672 413,70	0,00
32.40.21.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)	100 000,00						0,00	0,00	0,00	0,00
32.40.01.Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2v)		6 111 000,00	5 464 013,38	646 986,62	6 111 000,00		0,00	6 111 000,00	5 464 013,38	646 986,62
32.40.01.1. Kuluttajaviraston toimintamenot		6 011 000,00	5 429 791,57	581 208,43	6 011 000,00		0,00	6 011 000,00	5 429 791,57	581 208,43
32.40.01.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)		100 000,00	34 221,81	65 778,19	100 000,00		0,00	100 000,00	34 221,81	65 778,19
32.40.31.Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (siirtomääräraha 2v)	4 661 000,00	4 611 000,00	4 574 861,26	36 138,74	4 611 000,00		18 450,15	4 629 450,15	4 593 311,41	36 138,74
32.40.50.Valtionavustus kuluttajajärjestöille (kiinteä määräraha)	823 000,00	823 000,00	823 000,00		823 000,00	0,00				
32.40.50.1. Suomen Kuluttajaliitto ry	629 000,00	614 000,00	614 000,00		614 000,00	0,00				
32.40.50.2. Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000,00	40 000,00	40 000,00		40 000,00	0,00				
32.40.50.3. Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000,00	169 000,00	169 000,00		169 000,00	0,00				
32.40.95.Ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulut (arviomääräraha)	0,00	20 000,00	0,00		0,00	20 000,00				
<b>Määrärahatilit yhteensä</b>	<b>11 858 856,31</b>	<b>12 030 741,79</b>	<b>11 327 616,43</b>	<b>683 125,36</b>	<b>12 010 741,79</b>	<b>20 000,00</b>	<b>690 863,85</b>	<b>11 482 863,85</b>	<b>10 799 738,49</b>	<b>683 125,36</b>

**Kuluttajaviraston talousarvion toteumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella**

Kuluttajavirastolla ei ole käytössä valtuuksia.

**7.2 Tuotto- ja kululaskelma**

	<b>1.1.2008 - 31.12.2008</b>		<b>1.1.2007 - 31.12.2007</b>	
<b>TOIMINNAN TUOTOT</b>				
Maksullisen toiminnan tuotot	717 746,32		712 476,82	
Muut toiminnan tuotot	<u>120 561,05</u>	<u>838 307,37</u>	<u>245 696,06</u>	<u>958 172,88</u>
<b>TOIMINNAN KULUT</b>				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-111 148,36		-136 211,23	
Henkilöstökulut	-4 792 908,58		-4 575 371,52	
Vuokrat	-543 146,56		-527 695,18	
Palvelujen ostot	-1 308 344,29		-1 379 041,36	
Muut kulut	-269 890,15		-239 057,81	
Poistot	-91 704,59		-84 024,19	
Sisäiset kulut	<u>-135,00</u>	<u>-7 117 277,53</u>	<u>0,00</u>	<u>-6 941 401,29</u>
<b>JÄÄMÄ I</b>		<b><u>-6 278 970,16</u></b>		<b><u>-5 983 228,41</u></b>
<b>RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT</b>				
Rahoitustuotot	1 344,43		3 161,61	
Rahoituskulut	<u>-183,56</u>	<u>1 160,87</u>	<u>-415,95</u>	<u>2 745,66</u>
<b>SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT</b>				
Satunnaiset tuotot	8 000,00		10 000,00	
Satunnaiset kulut	<u>-29 217,10</u>	<u>-21 217,10</u>	<u>0,00</u>	<u>10 000,00</u>
<b>JÄÄMÄ II</b>		<b><u>-6 299 026,39</u></b>		<b><u>-5 970 482,75</u></b>
<b>SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT</b>				
Kulut				
Käyttötalouden kulut kunnille	-4 551 000,00		-4 601 000,00	
Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille	-823 000,00		-823 000,00	
Käyttötalouden kulujen palautukset	4 488,09	-5 369 511,91	0,00	-5 424 000,00
<b>JÄÄMÄ III</b>		<b><u>-11 668 538,30</u></b>		<b><u>-11 394 482,75</u></b>
<b>TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA</b>				
Perityt arvonlisäverot	11,78		56,40	
Suoritettavat arvonlisäverot	<u>-401 025,97</u>	<u>-401 014,19</u>	<u>-413 457,94</u>	<u>-413 401,54</u>
<b>TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ</b>		<b><u>-12 069 552,49</u></b>		<b><u>-11 807 884,29</u></b>

**7.3 Tase**  
**VASTAAVAA**

31.12.2008

31.12.2007

**KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET**  
**SJOITUKSET**
**AINEETTOMAT HYÖDYKKEET**

Aineettomat oikeudet	199 462,28		205 694,05	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>23 950,66</u>	<u>223 412,94</u>	<u>0,00</u>	<u>205 694,05</u>

**AINEELLISET HYÖDYKKEET**

Koneet ja laitteet	45 504,64		64 478,62	
Kalusteet	557,00		803,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>10 924,60</u>	<u>56 986,24</u>	<u>0,00</u>	<u>65 281,62</u>

**KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT**  
**PITKÄAIKAISET SJOITUKSET**

Käyttöomaisuusarvopaperit	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>
---------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

**KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET**  
**SJOITUKSET YHTEENSÄ**
295 399,18
285 975,67
**VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS**
**LYHYTAIKAISET SAAMISET**

Myyntisaamiset	103 291,23		188 036,61	
Siirtosaamiset	10 559,02		9 707,56	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>491,75</u>	114 342,00	<u>4 712,10</u>	202 456,27

**RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT**  
**RAHOITUSVARAT**

Kassatilit	<u>211,10</u>	<u>211,10</u>	<u>392,15</u>	<u>392,15</u>
------------	---------------	---------------	---------------	---------------

**VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ**
114 553,10
202 848,42
**VASTAAVAA YHTEENSÄ**
409 952,28
488 824,09
**VASTATTAVAA**

31.12.2008

31.12.2007

**OMA PÄÄOMA**
**VALTION PÄÄOMA**

Valtion pääoma 1.1.1998	-306 010,59		-306 010,59	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-314 834,55		-484 467,49	
Pääoman siirrot	11 805 829,01		11 977 517,23	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-12 069 552,49</u>	-884 568,62	<u>-11 807 884,29</u>	-620 845,14

**VIERAS PÄÄOMA**
**LYHYTAIKAINEN**

Saadut ennakot	211 166,00		125 987,00	
Ostovelat	245 756,92		239 990,13	
Tilivirastojen väliset tilitykset	98 349,74		104 834,94	
Edelleen tilitettävät erät	14 267,14		2 484,67	
Siirtovelat	724 469,12		635 872,01	
Muut lyhytaikaiset velat	<u>511,98</u>	<u>1 294 520,90</u>	<u>500,48</u>	<u>1 109 669,23</u>

**VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ**
1 294 520,90
1 109 669,23
**VASTATTAVAA YHTEENSÄ**
409 952,28
488 824,09

## 7.4 LIITETIEDOT

### **Liite 1: Selvitys tilinpäätöslaskelmien laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta**

Tilinpäätös on laadittu valtion kirjanpitosäännösten ja valtiovarainministeriön määräysten mukaisesti. Käyttöomaisuuden tasearvot perustuvat alkuperäisiin hankintamenoihin, vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Taseeseen aktivoitavan käyttöomaisuuden arvonalisäverottoman hankintahinnan alaraja on 2000 € Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Ulkomaanrahan määräiset siirtovelat on arvostettu maksupäivän eurokurssin mukaisesti. Kirjaukset on tehty suoriteperusteisesti. Tilinpäätöstä laadittaessa noudatetut arvostusperiaatteet ovat pysyneet ennallaan varainhoitovuoden aikana.

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut muutoksia varainhoitovuoden 2008 aikana.

Tilivirasto ei ole tehnyt aikaisempiin varainhoituvuosiin kohdistuvia korjauksia.

Tiedot varainhoitovuodelta 2008 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa.

Tilinpäätösvuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

## Liite 2: Nettotuetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2007	Talousarvio 2008 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2008 määrärahojen		Tilinpäätös 2008	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot							
			käyttö vuonna 2008	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2008	Käyttö vuonna 2008 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle				
<b>32.40.21.</b>														
Bruttomenot	6 718 000													
Kuluttajaviraston toiminta- menot (nettob) (Snr 2 v)	840 000													
<b>Nettomenot</b>	<b>5 878 000</b>													
<b>32.40.01.</b>														
Bruttomenot		6 895 500	6 328 716,03		6 975 702,65					6 328 716,03				
Kuluttajaviraston toiminta- menot (nettob) (Snr 2 v)		784 500	864 702,65		864 702,65					864 702,65				
<b>Nettomenot</b>		<b>6 111 000</b>	<b>5 464 013,38</b>	<b>646 986,62</b>	<b>6 111 000,00</b>						<b>0,00</b>	<b>6 111 000,00</b>	<b>5 464 013,38</b>	<b>646 986,62</b>

**Liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset**

Tilivirastolla ei ole arviomäärärahojen ylityksiä.

**Liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat**

Tilivirastolla ei ole peruutettuja siirrettyjä määrärahoja.

**Liite 5: Henkilöstökulujen erittely**

	2008	2007
<b>Henkilöstökulut</b>	<b>3 852 191,67</b>	<b>3 679 966,39</b>
Palkat ja palkkiot	3 789 518,50	3 630 355,79
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	62 673,17	49 610,60
<b>Henkilösivukulut</b>	<b>940 716,91</b>	<b>895 405,13</b>
Eläkekulut	776 058,69	732 283,47
Muut henkilösivukulut	164 658,22	163 121,66
<b>Yhteensä</b>	<b>4 792 908,58</b>	<b>4 575 371,52</b>
Johdon palkat ja palkkiot, josta	455 462,37	423 943,11
- tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	720,00	900,00
- Johto	0,00	0,00
- Muu henkilöstö	720,00	900,00

**Liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset**

Kuluttajaviraston poistosuunnitelmaa ei ole muutettu vuoden 2008 aikana.

Suunnitelman mukaiset poistot lasketaan tilivirastossa yhdenmukaisin periaattein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenosta. Vähäiset omaisuushankinnat, joiden arvonnäköarvon hankinta-arvo on alle 2000 euroa tai taloudellinen käyttöikä alle vuoden, poistetaan kokonaisuudessaan hankintavuonna.

Kuluttajaviraston Raindance käyttöomaisuusjärjestelmä laskee suunnitelman mukaiset poistot hankinta-ajankohdasta lukien.

Kuluttajaviraston poistosuunnitelma:

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto % <sup>1)</sup>	Jäännösarvo €tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	5	20	0
114 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	5	20	0
1255 Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet	Tasapoisto	3	33,33	0
1256 Toimistokoneet ja laitteet	Tasapoisto	3	33,33	0
1257 Puhelinkeskukset ja muut viestintälaitteet	Tasapoisto	5	20	0
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
1269 Muut koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
127 Kalusteet	Tasapoisto	5	20	0
130 Käyttöomaisuusarvopaperit	-	Ei poistoaikaa	-	-

**Liite 7: Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot**

	Aineettomat hyödykkeet			Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	119 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2008 (+)	230 099,71	0,00	0,00	230 099,71
Lisäykset (+)	74 535,00	0,00	23 950,66	98 485,66
Vähennykset (-)	-40 359,05	0,00		-40 359,05
Hankintameno 31.12.2008 (=)	264 275,66	0,00	23 950,66	288 226,32
Kertyneet poistot 1.1.2008 (-)	-24 405,66	0,00	0,00	-24 405,66
Vähennysten kertyneet poistot (+)	10 394,91	0,00	0,00	10 394,91
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot (-)	-50 802,63	0,00	0,00	-50 802,63
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2008 (=)	-64 813,38	0,00	0,00	-64 813,38
Arvonkorotukset (+)	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2008</b>	<b>199 462,28</b>	<b>0,00</b>	<b>23 950,66</b>	<b>223 412,94</b>

	Aineelliset hyödykkeet			Yhteensä
	125 -126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet	129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2008 (+)	131 960,15	1 230,00	0,00	133 190,15
Lisäykset (+)	21 681,98	0,00	10 924,60	32 606,58
Vähennykset (-)	0,00	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2008 (=)	153 642,13	1 230,00	10 924,60	165 796,73
Kertyneet poistot 1.1.2008 (-)	-67 481,53	-427,00	0,00	-67 908,53
Vähennysten kertyneet poistot (+)	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot(-)	-40 655,96	-246,00	0,00	-40 901,96
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2008 (=)	-108 137,49	-673,00	0,00	-108 810,49
Arvonkorotukset (+)	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2008</b>	<b>45 504,64</b>	<b>557,00</b>	<b>10 924,60</b>	<b>56 986,24</b>

	Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset		Yhteensä
	130 Käyttöomaisuusarvopaperit		
Hankintameno 1.1.2008 (+)	15 000,00		15 000,00
Lisäykset (+)	0,00		0,00
Vähennykset (-)	0,00		0,00
Hankintameno 31.12.2008 (=)	15 000,00		15 000,00
Kertyneet poistot 1.1.2008 (-)	0,00		0,00
Vähennysten kertyneet poistot (+)	0,00		0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot(-)	0,00		0,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	0,00		0,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00		0,00
Kertyneet poistot 31.12.2008 (=)	0,00		0,00
Arvonkorotukset (+)	0,00		0,00
<b>Kirjanpitoarvo 31.12.2008</b>	<b>15 000,00</b>		<b>15 000,00</b>

**Liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut**

<b>Rahoitustuotot</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Muutos 2008-2007</b>
Korot euromääräisistä saamisista	1344,43	3161,61	-1817,18
<b>Rahoitustuotot yhteensä</b>	<b>1344,43</b>	<b>3161,61</b>	<b>-1817,18</b>

<b>Rahoituskulut</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>Muutos 2008-2007</b>
Korot euromääräisistä veloista	33,56	145,95	-112,39
Muut rahoituskulut	150,00	270,00	-120,00
<b>Rahoituskulut yhteensä</b>	<b>183,56</b>	<b>415,95</b>	<b>-232,39</b>

<b>Netto</b>	<b>1160,87</b>	<b>2745,66</b>	<b>-1584,79</b>
--------------	----------------	----------------	-----------------

**Liite 9: Talousarvionaloudesta annetut lainat**

Tilivirasto ei ole myöntänyt talousarvionaloudesta lainoja.

**Liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset**

<b>Käyttö- ja rahoitusomaisuus- arvopaperit</b>	<b>Kappale määrä</b>	<b>Markkina- arvo</b>	<b>31.12.2008</b>				<b>31.12.2007</b>	
			<b>Kirjanpito- arvo</b>	<b>Omistus- osuus %</b>	<b>Myynti oikeuksien alaraja %</b>	<b>Saadut osingot</b>	<b>Markkina- arvo</b>	<b>Kirjanpito- -arvo</b>
<b>Julkisesti noteeraamattomat osakkeet ja osuudet</b>	<b>1</b>		<b>15 000,00</b>	<b>3,44</b>		<b>0,00</b>		<b>15 000,00</b>
ICRT B osake	1		15 000,00	3,44		0,00		15 000,00
<b>Osakkeet ja osuudet yhteensä</b>			<b>15 000,00</b>			<b>0,00</b>		<b>15 000,00</b>

**Liite 11: Taseen rahoituserät ja velat**

<b>31.12.2008</b>	<b>Vaihtuvakorkoiset</b>			<b>Kiinteäkorkoiset</b>			<b>Yhteensä</b>
	<b>Alle 1 vuosi</b>	<b>1-5 vuotta</b>	<b>Yli 5 vuotta</b>	<b>Alle 1 vuosi</b>	<b>1-5 vuotta</b>	<b>Yli 5 vuotta</b>	
<b>Vastaavien rahoituserät</b>							
Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat	0,00	0,00	0,00	211,10	0,00	0,00	211,10
<b>Yhteensä</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>211,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>211,10</b>

**Liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut vastuut**

Tilivirasto ei ole myöntänyt takauksia ja takuita.

Tilivirastolla ei ole vastuusitoumuksia.

Tilivirastolla ei ole merkittäviä monivuotisia taloudellisia sopimusvastuita.

**Liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat**

Tilivirastolla ei ole taseessa rahastoituja varoja.

**Liite 14: Taseeseen sisältymättömät rahastoidut varat**

Tilivirastolla ei ole taseeseen sisältymättömiä rahastoituja varoja.

**Liite 15: Velan muutokset**

Tilivirastolla ei ole velkoja.

**Liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio**

Tilivirastolla ei ole velkoja.

**Liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot**

Tilivirastolla ei ole tämän liitteen tarkoittamia tietoja ilmoitettavanaan.

**8. ALLEKIRJOITUKSET**

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 16. päivänä maaliskuuta 2009.

Johtokunta

Sirpa Alitalo

Raimo Hoikkala

Petteri Lehtonen

Janne Makkula

Merja Merasto

Terhi-Anna Wilska

ylivohtaja

Marita Wilska