

**KULUTTAJAVIRASTON
TILINPÄÄTÖS
2010**

KUV/2492/01/2011

1. TOIMINTAKERTOMUS	3
1.1 Johdon katsaus	3
1.2 Vaikuttavuus	4
1.2.1 Toiminnan vaikuttavuus	4
1.2.2 Siirtomenojen vaikuttavuus	7
1.3 Tuloksellisuuden kuvaus (toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset)	8
1.3.1 Kuluttajaoikeus	8
1.3.2 Valmismatkaliikkeiden valvonta	10
1.3.3 Valistus ja viestintä	12
1.3.4 Sisämarkkinoiden toimivuuden edistäminen	15
1.3.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	17
1.4 Laadunhallinta ja kehittäminen	19
1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	21
1.6 Tilinpäätösanalyysi	23
1.6.1 Rahoituksen rakenne	23
1.6.2 Talousarvion toteutuminen	23
1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma	25
1.6.4 Tase	25
1.7 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma	26
1.8 Arviointien tulokset	26
1.9 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä	26
2. TALOUSARVION TOTEUMALASKELMA	27
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	29
4. TASE	30
5. LIITETIEDOT	32
6. ALLEKIRJOITUKSET	37

1. TOIMINTAKERTOMUS

1.1 Johdon katsaus

Vuoden 2010 alusta toteutettiin kaksi hallinnollista uudistusta: tuoteturvallisuusvalvonta siirrettiin Turvatekniikan keskukseseen ja Kuluttajavirastoon perustettiin palveludirektiivin toimeenpanoon liittyvä hallinnollinen yhteyspiste. Molemmat toteutuivat sujuvasti ja tavoitteet saavutettiin. Tuoteturvallisuuden valvonta jatkui häiriöttömästi muutoksen aikanakin.

Vuoden aikana Kuluttajaviraston taloudellinen asema kuitenkin heikkeni merkittävästi, pääosin tuoteturvallisuusvalvonnan siirron vaikutuksesta sekä menojen lisäyksistä, joita aiheutui talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen asiakkuudesta. Rahoituksellisen aseman heikentymisen vuoksi virastossa valmisteltiin syksyllä 2010 säästöohjelma, jolla tähdätään 273 000 euron säästöihin vuonna 2011. Rahoitustilanne vaatii jatkossa pysyvämpiä ratkaisuja, jotta lakisääteiset velvoitteet voidaan edes kohtuudella hoitaa. Tuottavuusohjelman mukaiset henkilöstön vähentämistavoitteet saavutettiin.

Niukoista taloudellisista ja henkilöstöresursseista huolimatta tulossopimuksessa asetetut tavoitteet saavutettiin, joskin toiminnan kattavuudesta ja laadusta on jo jouduttu tinkimään.

Kuluttajaneuvonnan ohjaus ja yhteistyö maistraattien kanssa on vakiintunut ja sujuu hyvin. Euroopan kuluttajakeskuksen toimintaan rakennettiin uusi yhteistyömalli kuluttajaneuvonnan kanssa ja vuoden aikana maistraatit saatiin neuvoteltua EU:n rahoitus sopimuksen piiriin. Vuoden aikana tehtiin myös esiselvitys kuluttajahallinnon yhteisestä tietojärjestelmästä, jonka avulla haetaan mahdollisuuksia parantaa asiakaspalvelua, tehostaa kuluttajien yhteydenottojen käsittelyä ja tukea viranomaisten työprosesseja. Hanke voidaan toteuttaa, jos sitä varten saadaan tuottavuusrahaa.

Sidosryhmien arviot Kuluttajaviraston toiminnasta – yhteistyökyyvystä, onnistumisesta tehtävässään ja luotettavuudessa - ovat säilyneet valtaosin ennallaan. Kuluttajaviraston viestintäkanavien tunnettuus ja hyödyllisyys ovat säilyneet hyvinä. Elinkeinoelämän edustajat ovat aiempaa tyytyväisempiä Kuluttajaviraston toimintaan: 60 prosenttia näistä vastaajista arvioi Kuluttajaviraston toiminnan parantuneen viimeisten kahden vuoden aikana. Tiedottamisessa elinkeinoelämän edustajille on myös onnistuttu aiempaa paremmin ja elinkeinoelämän edustajien käsityksen mukaan Kuluttajavirasto onnistuu tuomaan kuluttajanäkökulman yhteiskunnalliseen päätöksentekoon aiempaa paremmin.

Vuoden aikana aloitettiin uuden strategian valmistelu. Kuluttajien asemaan markkinoilla vaikuttavat mm. nopea yhteiskunnan teknologinen kehitys, kulutusrakenteessa ja tarjonnan rakenteissa tapahtuvat muutokset ja markkinoiden kansainvälistyminen. Kuluttajavirastoon toimintaan vaikuttaa myös komission roolin ja otteen tiukentuminen kuluttajapolitiikan ohjaamisessa ja kuluttajakaupan lainsäädännön valmistelussa ja valvonnassa.

Työtyytyväisyyskyselyn vastausprosentti säilyi korkeana ja tulokset edelleen valtionhallinnon keskiarvon yläpuolella. Kuluttajaviraston työntekijät arvostavat työn itsenäisyyttä ja haastavuutta sekä joustavia työaikajärjestelyjä. Henkisten voimavarojen hallintaa ja kehittämistä koskevat kehittämiskohteet ovat jaksamisen tukeminen ja ryhmien välisen yhteistyön kehittäminen.

1.2 Vaikuttavuus

1.2.1 Toiminnan vaikuttavuus

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.

Tulossopimuksen 2010 vaikuttavuustavoite:

Kuluttajien asema on turvattu ja se vahvistuu yhteiskunnassa

Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Onnistuminen tehtävässään (miten täyttänyt odotukset)	3,75	-	-	3,72
Palvelumielikuva	3,95	-	-	3,88
Kuluttajavirasto yhteistyökumppanina	3,70	-	-	3,60
Sidosryhmäkyselyn kokonaisindeksi (1-5) (mitataan joka toinen vuosi)	3,83	-	>3,8	3,76

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeiset asiat ja kehittämiskohteet

Tulossopimuksen tavoite / painopiste 2010	Toteuma 2010
Kestävä kulutus (erityisesti testaus- ja selvitystoimintaan liittyvänä näkökulmana, kuluttajainformaatio sekä ympäristö- ja eettisten markkinointiväittämien valvonta)	Selvästi aiempaa vuotta useammassa vertailevassa tuotetestissä on painotettu kestävän kulutuksen kriteerejä. Teemaa on painotettu AVI:en kanssa toteutetuissa hintavertailuissa (valtakunnallisia 2 kpl energiansäästölamput, jätahuoltopalvelut) sekä Kuluttaja-lehden artikkeleissa ja sähköisissä ostajan oppaissa. Elinkeinoelämälle pidettiin ympäristöväittämien käyttöä koskeva täsmäseminaari. OECD:n kuluttajapoliittisen komitean järjestämässä Environmental claims –workshopissa kerrottiin Suomessa yhteistyössä autoalan kanssa laadituista markkinointiohjeista. Yksi ympäristöväittämää koskeva asia saatettiin markkinaoikeuteen.
Kuluttajan asema viestintäpalvelujen tarjonnassa	Mobiilisisältöpalvelut työllistivät vuonna 2010 edelleenkin runsaasti kuluttajaviranomaisia. Vuoden 2010 aikana pitkäjänteiset neuvottelut ja vaikuttamistavat johtivat teleforumin/Mapelin aiempaa toimivampaan itsesääntelyohjeistoon sekä LVM:ssä valmisteltuun mobiilipalveluja koskevaan nk. fraudpykälään, joka antaa KA:lle mahdollisuuden lopettaa teleoperaattorin yhteistyö kuluttajien etuja vakavasti vaarantavan yrityksen kanssa. Viestintäalalla esiintyi edelleenkin runsaasti lainvastaista mainontaa, joka johti esim. väliaikaisen kiellon hakemiseen MO:lta. LVM:n kanssa oli tiivistä yhteistyötä esim. viestintälainsäädännön valmistelussa. Lausuntoja ja kuulemistilaisuuksia oli runsaasti. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta verkkolehden teemanumero viestintäpalveluista valmisteltiin.

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeiset asiat ja kehittämiskohteet

Tulossopimuksen tavoite / painopiste 2010	Toteuma 2010
Luottomarkkinoiden eri ilmiöt ja vastuullinen luotonanto	Vuosia kestäneen vaikuttamisen tuloksena uusiin kuluttajaluottosäännöksiin kirjattiin säännös hyvästä luotonantotavasta. Alkuvuodesta tulivat voimaan pikaluottoja ja kiskontaa koskevat uudet säännökset. Poliisille on tehty tutkintapyyntö pikaluottojen korkeista kuluista. TSV:n kanssa toteutettiin valvontakampanja uusien pikaluottosäännösten noudattamisesta. Pikaluottojen perintää koskevista pelisäännöistä muistutettiin alaa pohjustaen kieltojen määräämistä tarvittaessa. Luotoista ja rahoituspalveluista tehtiin Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehden teemanumero.
Kuluttaja-asioita koskevan liiketoimintaosaamisen kehittäminen asiakaspalvelunäkökulmasta ja vuorovaikutuksen kehittäminen	Verkkopalveluja on kehitetty siten, että yritykset voivat hyödyntää niitä paremmin, ne tukisivat yritysneuvonnan palveluja ja olisivat löydettävissä Yritys-Suomi.fi –portaalin kautta. Tiedottamisessa yrityksille takuusta ja virhevastuusta tehtiin yhteistyötä kuluttajaoikeusneuvojien kanssa, jotka järjestivät 14 alueellista tapahtumaa. Verkkoteollisuus ry:n kanssa Verkkokaupan luotettavuusmerkki -hankkeessa sovittiin erilaisista asiakaspalvelua sujuvoittavista kriteereistä. Teleoperaattoreiden kanssa on aloitettu mallin laatiminen toimivien liittymämyyntiprosessien ohjeistuksesta asiakaspalvelulle. SAVA-toiminnassa on koulutettu eri aloja asiakaspalvelun peruselementeistä, kuluttajaoikeuden käytännön työkaluista ja kerrottu OECD:n Consumer Policy Toolkit -raportin lähtökohtavana olevan käyttäytymisen taloustieteiden kuluttajakäsityksestä asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi.
Palveludirektiivin toimeenpanoon liittyvän kansallisen yhteyspisteen käynnistäminen ja kuluttajan aseman turvaaminen	Yhteyspiste on perustettu ja uudet toimintamuodot kehitetty. Tavoitteet on saavutettu ja yhteistyökumppanien palaute on ollut myönteistä. (tarkemmin kappale 1.3.4, s.16)
Suojelua tarvitsevat ryhmät, kuten lapset ja nuoret	ICPEN:n valvontakampanjassa (sweepissä) valittiin kansalliseksi kohteeksi lasten verkkosivut. Lasten ja nuorten asemasta kuluttajamarkkinoilla valmisteltiin Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehden teemanumero. Painopistealueella toimet ovat siirtymässä ikääntyneiden kuluttajien ongelmiin. Viime vuonna yhtenä aiheena oli ikääntyneisiin kohdistuva puhelinmyynti. Virasto teki yhteistyötä Asiakkuusmarkkinoitiliiton (ASML) kanssa, jonka tuloksena liitto valmisteli ohjeet ikääntyneisiin kuluttajiin kohdistuvasta puhelinmyynnistä. Markkinaoikeudelle tehtiin hakemus ikääntyneisiin suuntautuvien lainvastaisten puhelinmyyntimenettelyjen kieltämiseksi.

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeiset asiat ja kehittämiskohteet	
Tulossopimuksen tavoite / painopiste 2010	Toteuma 2010
Aktiivinen osallistuminen EU-yhteistyöhön	EU:n CPC –verkoston jäsenenä osallistuttiin nk. Sweep valvontakampanjoihin. Suomi ilmoittautui mukaan Ranskan ja Portugalin vetämään yhteishankkeeseen CPC-verkoston sisäisen viestinnän, yhteistyön ja tunnettuuden kohentamiseksi. Kyseessä on neljän seminaarin sarja, joista yksi on Helsingissä vuonna 2011. EU-hankkeista annettiin useita lausuntoja ja osallistuttiin kuulemistilaisuuksiin, erityisesti keskityttiin kuluttajansuojadirektiiviehdotukseen.
Kuluttajaneuvonnan toiminnan ja tulosohjauksen kehittäminen	<p>Tulosohjaukseen on luotu toimintamallit ja vakiinnutettu eri toimijoiden roolit yhdessä Itä-Suomen Aluehallintoviraston Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön (MOK) sekä VM:n rekisterihallinnon yhteistyöryhmän ja sen strategia-alajaoston kanssa.</p> <p>Kuluttajaneuvontatoiminnan ohjauksella on kehitetty neuvonnan prosessia ja yhtenäisiä toimintakäytäntöjä tavoitteena neuvonnan palvelukokonaisuuden (verkkosivut, sähköinen asiointi, puhelinneuvonta) sujuva ja tarkoituksenmukainen toiminta (ks. kappale 1.3.5.)</p> <p>Kuluttajaneuvonnan tietojärjestelmän (Valhalla) käytettävyyttä ja raportointiominaisuuksia on kehitetty uuden tietojärjestelmähankkeen ohessa.</p>
Kuluttajaoikeudellisten linjausten valmistelua kehitetään työ- ja elinkeinoministeriön muistion 1.9.2009 (Kuluttajaviraston linjausten ja ohjeiden valmistelun kehittäminen) pohjalta	Linjausten valmistelusta on sovittu yhtenäinen prosessi, joka on esitelty myös keskeisille elinkeinoelämän järjestöille. Uutta menettelytapaa on alettu soveltaa syksyllä 2010, jolloin järjestettiin ensimmäiset kuulemistilaisuudet sekä lentojen markkinoinnista että kuntosalien sopimusehdoista

Analyysi ja johtopäätökset

Toiminta kuluttajapolitiittisen ohjelman painopistealueilla on jatkunut aktiivisena. Tämänkaltainen työ vaatii pitkäjänteisyyttä, mutta tuloksia alkaa nyt selvästi näkyä niin vastuullisen luotonannon kuin lasten asemaan liittyvissä kysymyksissä. Painopiste onkin siirtymässä lapsista ikääntyneisiin; esimerkiksi ikääntyneisiin suunnatusta puhelinmyynnistä on suunniteltu ohjeistuksen laatimista yhteistyössä ASML:n kanssa ja markkinaoikeudelle tehtiin hakemus lainvastaisten ikääntyneisiin suuntautuvien puhelinmyyntimenettelyjen kieltämiseksi. Elinkeinoelämä on antanut myönteistä palautetta uudesta kuulemismenettelystä, ja sidosryhmäkyselyssä elinkeinoelämän edustajien arviot Kuluttajaviraston toiminnasta olivat kautta linjan parantuneet.

1.2.2 Siirtomenojen vaikuttavuus

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet				
<i>Valtion talousarvioesitys 2010:</i>				
Talous- ja velkaneuvonta helpottaa velallisen asemaa luottojen järjestelyissä sekä tukee velallisen elämänhallinnan paranemista ja ehkäisee syrjäytymistä				
Kotitalouksien toimivuus ja tehokkuus sekä kuluttajien omat toimintaedellytykset paranevat järjestöjen myötävaikutuksella.				
Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset:				
Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä				
Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika (pv)	36	41	< 60	39
Taloudellisuus				
Siirtotalouden kulut	2008	2009	2010	
Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä	4 551 000	5 551 000	4 951 000	
Valtionavustus kuluttajajärjestöille	823 000	823 000	698 000	

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä

Talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tuottamiseen käytettiin vuonna 2010 yhteensä 164 henkilötyövuotta (136 htv neuvojat ja 28 htv avustajat). Valtion maksamien korvauksen 4 951 000 euroa arvioidaan kattaneen noin 62 % talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuvista kustannuksista. Varojenkäytön tiedot tarkentuvat, kun palveluntuottajat antavat lopulliset raportit vuoden 2010 kuluista.

Vuoden 2010 neljännessä lisätalousarviossa talous- ja velkaneuvonnalle osoitettiin 1 000 000 euron lisärahoitus, joka maksetaan maaliskuussa 2011 palveluntuottajille. Tämä lisämääräraha mahdollisti vuonna 2009 palkattujen uusien neuvojien työsuhteiden jatkamisen loppuvuodesta 2010 eteenpäin.

Talous- ja velkaneuvojilla oli vuonna 2010 yhteensä 31 200 asiakastapaamista (30 400 vuonna 2009). Asiakkaiden jonotusajat ensimmäiselle käynnille vaihtelevat. Vuonna 2010 tavoitteena oli, että asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika olisi korkeintaan 60 päivää. Neuvontayksiköistä 43 saavutti tavoitteen, 14 ei. Voimakkain paine neuvontaan pääsemiseksi kohdistuu Etelä-Suomen asutuskeskuksiin. Kuluttajavirasto julkaisee talous- ja velkaneuvonnasta vuosittain erillisen julkaisun, jossa on kuvattu sen tilaa, työsuoritteita ja varojenkäyttöä.

Valtionavustus kuluttajajärjestöille

Määrärahasta maksettiin avustusta Suomen Kuluttajaliitolle, Kuluttajat-Konsumenterna ry:lle ja Työteho-seuran 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 osaltaan edistäneet kestävän kulutuksen ja tuotannon –ohjelman tavoitteita, tarjonneet neuvonta- ja asiantuntijapalveluja sekä osallistuneet yhteiskunnalliseen päätöksentekoon ja julkiseen keskusteluun eri työryhmissä ja seminaareissa sekä lausunnoin ja haastatteluin. 2010 syksyllä Kuluttajat – Konsumenterna ja Suomen Kuluttajaliitto valmistelivat järjestöjen yhdistymistä. Yhdistyminen tapahtui vuoden 2011 alussa.

1.3 Tuloksellisuuden kuvaus

1.3.1 Kuluttajaoikeus

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 määräävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

- Kuluttajaoikeuden hankkeet kohdentuvat kuluttajien kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin ja parantavat kuluttajan oikeudellista asemaa.**

Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset

Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi 1-5)	-	4	>3	4,25

Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen, projektit 2010	Arvio (skaala 1-5)
Kuluttajaoikeudellinen linjaus Maksaminen ja laskutus – linjauksen päivittäminen	4
3G – kytkykauppa, voimaan tulleet uudet säännökset	4
Viestintäpalveluiden etämyynti	4
Verkkoteollisuus ry:n kanssa toteutettu projekti Luotettavaa toimintaa -laatumerkin säännöistä	4
Hinnan ilmoittaminen keittiökalusteiden markkinoinnissa -linjaus yhteistyössä RT:n kanssa.	4,5
Pikaluottotoimialan yritysten menettelytapoihin kohdistuva valvontaprojekti yhteistyö TSV:n kanssa	5
Keskiarvo	4,25

Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Kuluttaja-asiamiehen kieltojen ja Markkinaoikeushakemusten määrä (kpl)	6	6	5	8
Päätettyjen ja saapuneiden valvontailmoitusten välinen suhde (%)	-	102	-	127

Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2008			2009			2010		
	htv	euroa	% kustannus-erästä	htv	euroa	% kustannus-erästä	htv	euroa	% kustannus-erästä
Palkkakustannukset	19,7	1 075	23 %	20,2	1 170	24 %	18,6	1 134	27 %
Muut erilliskustannukset		98			73			69	
Osuus yleiskustannuksista		798			953			952	
Kokonaiskustannukset yhteensä		1 972	28 %		2 196	30 %		2 155	34 %

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Keinovalikoiman vähäisyys näkyi selvästi vuoden 2010 aikana, joten usean elinkeinonharjoittajan kanssa käytiin tuloksettomia neuvotteluja ja jouduttiin saattamaan asia lopulta markkinaoikeuteen. Tällaisiin kurinpitotyyppeihin asioihin kului runsaasti resursseja. Vuonna 2010 toiminnalle oli ominaista myös runsas määrä uutta valvottavaa kuluttajalainsäädäntöä, mikä aina edellyttää soveltamiskäytännön luomista yksittäisillä ratkaisuilla. Kurinpitoasioiden suuresta määrästä johtuen yksittäisten lainsäädännön soveltamista linjaavien ratkaisujen määrä jäi vähäiseksi. Soveltamiskäytännön puuttuessa myöskään ala- ja aihekohtaisia linjauksia ei saatu tehtyä suunniteltua määrää.

Aiempina vuosina tietotekniikka ei mahdollistanut ilmoittajalle lähetettävä päätöskirjeen automatisoitua postittamista. Menetelmät ovat nyt kehittyneet niin, että hyvän hallinnon periaatteiden mukainen tieto asian käsittelyn päättymisestä saadaan toimitettua ilmoittajalle välittömästi asian ratkettua. Aiempina vuosina kertynyt päättämättömien asioiden ja ilmoittajille lähettämättömien vastauskirjeiden ruuhka purettiin virastossa projektina. Valvonta-asioiden käsittely näiden päättämättömien ilmoitusten osalta oli päättynyt jo huomattavasti aiemmin. Ruuhkanpurkuprojekti näkyy vuosien 2009 ja 2010 tilastoissa päätettyjen asioiden suurena määränä.

Kuluttajaneuvonnan, Kuluttajariitalautakunnan ja kuluttaja-asiamiehen vakiintunut työnjako ja sujuva toiminta edellyttävät jatkuvaa aktiivista vuorovaikutusta kuluttajaoikeusneuvojen kanssa, jotta onnistutaan tunnistamaan asian toimivaltainen viranomainen ja ohjaamaan asiakkaan yhteydenotto oikeaan paikkaan käsiteltäväksi. Tulevaisuudessa kuluttajahallinnon uuden tietojärjestelmän (Kuti) odotetaan tuovan teknisiä ratkaisuja asiakasvirtojen ohjaamiseen.

Yhteistyö elinkeinonharjoittajajärjestöjen samoin kuin muiden sidosryhmien kanssa on toiminut edelleenkin hyvin. Uutena toimintatapana sovittiin Helsingin Yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan kanssa kuluttajaoikeuden käytännön kurssin järjestämisestä.

1.3.2 Valmismatkaliikkeiden 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 määräävän lainsäädännön ohella tehokas valvonta on merkittävässä asemassa.

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

- 1. Valmismatkan ostajan saatava on turvattu valmismatkaliikkeen konkurssitapauksessa**
- 2. Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti**

Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset

Valmismatkaliikerekisterin tilanne vuoden lopussa	2008	2009	2010
Rekisteröityneitä yrityksiä	710	712	724
Näistä välittäjiä	72	66	41
Vakuuden asettaneita	433	439	487
Uusia rekisteröintejä	48	49	82
Rekisteristä poistettuja	66	47	70
Vakuuksien yhteismäärä	204 milj. euroa	192 milj. euroa	196 milj. euroa

Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Valmismatkaliikevalvonta: konkurssitapauksissa maksettujen korvausten kattavuus (%)	-	100	100	100
Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatuindeksi	-	1,01	0,95-1,05	1,26

Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2008			2009			2010		
	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä
Palkkakustannukset	4,8	217	5 %	5,0	247	5 %	5,7	274	6 %
Muut erilliskustannukset		37			38			32	
Osuus yleiskustannuksista		145			158			223	
Kokonaiskustannukset yhteensä		399	6 %		444	6 %		529	8 %

Kustannusvastaavuuslaskelma maksullisista julkisoikeudellisista suoritteista, valmismatkaliikevalvonta:

	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
TUOTOT				
- maksullisen toiminnan myyntituotot	186 975	307 153	305 000	308 471
- muut tuotot	314	169	0	285
= tuotot yhteensä	187 289	307 322	305 000	308 756
KUSTANNUKSET				
erilliskustannukset				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	219	488		321
- henkilöstökustannukset	187 290	248 043		270 823
- vuokrat	898	2 275		961
- palvelujen ostot	8 010	24 492		27 331
- muut erilliskustannukset	48	4 000		2 732
= erilliskustannukset yhteensä	196 464	279 298		302 168
KÄYTTÖJÄÄMÄ	-9 175	28 024		6 588
osuus yhteiskustannuksista				
- tukitoimintojen kustannukset	107 985	153 185		212 287
- poistot	5 834	6 785		7 954
- korot	746	366		386
- muut yhteiskustannukset	0	0		0
= osuus yhteiskustannuksista yhteensä	114 566	160 336		220 627
= kokonaiskustannukset yhteensä	311 030	439 634		522 794
ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	-123 741	-132 312		-214 039
kustannusvastaavuus -%	60 %	70 %	100 %	59 %

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Uusien valmismatkaliikkeitä rekisteröitiin vuonna 2010 huomattavasti edellisvuosia enemmän. Toisaalta rekisteristä poistettiin myös edellisvuosia enemmän matkatoimistoja. Rekisterissä olevien matkatoimistojen määrä nousi 12 yrityksellä viime vuoteen verrattuna, mikä heijastaa Suomen tämän hetkistä taloustilannetta. Rekisterissä olevien yritysten toimintatapa on muuttumassa vahvasti matkanjärjestäjä -vetoiseksi.

Yksikössä hoidettiin vuoden 2010 aikana yhteensä neljän matkatoimiston konkurssit, joista yhdessä maksettiin matkustajille korvauksia virastolle asetetusta vakuudesta. Maksettujen korvausten kattavuus oli 100 %. Kolmen konkurssin tapauksessa yritys oli vapautettu vakuuden asettamisesta, koska yrityksen toimintatavan vuoksi matkustajilla ei ollut taloudellisen menetyksen uhkaa.

Vakuuspäätösten laatuindeksi vuonna 2010 oli 1,26, joka kertoo lievistä ylivakuudesta, joka johtui maailmaa ravistaneista talousongelmista. Toisin sanoen tuotannon supistuessa vakuuksia oli pienennetty viiveellä, mikä oli aiheuttanut hetkellistä ylivakuutta.

Valmismatkaliikevalvonnan toiminnan tuotoissa (308 756 euroa) saavutettiin budjetoidut tavoitteet. Kustannusvastaavuus jäi kuitenkin alhaiseksi. Suurin syy tähän on yhteiskustannusten osuuden kasvaminen, joka taas johtuu kahdesta eri seikasta. Ensinnäkin koko viraston yhteiskustannusten suhteellinen osuus on kasvanut tuoteturvallisuusvalvonnan siirron vaikutukset, talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskusmaksut sekä tilaustenhallintajärjestelmän käyttöönoton maksut. Toiseksi valmismatkaliikevalvonnan maksulliseen toimintaan käytetään henkilöresursseja aiempaa enemmän. Tämä vaikuttaa sekä erilliskustannusten (henkilöstökustannukset) että kohdennettavien yleiskustannusten kasvamiseen.

1.3.3 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.

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

- Kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on käytettävissään sisällöltään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat Kuluttajaviraston verkkopalvelut**
- Kuluttaja-lehden levikki ja kustannusvastaavuus säilyy hyvänä**

Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset

Julkiset verkkopalvelut, käyttömäärä	Käynnit/kk			
	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
kuluttajavirasto.fi	85 027	90 898	-	93 061
kuluttaja.fi (lehti ja testipankki)	17 031	22 076	-	26 685
kuluttajaoikeus.fi/verkkolehti (Ajankohtaista kul.oikeudesta)	5 434	4 915	-	5 428
ecc.fi (Euroopan kuluttajakeskus)	3 789	4 519	-	4 324
YHTEENSÄ	111 281	122 408	>115 000	129 498

Verkkopalveluiden asiakas- tyytyväisyys kyselytutkimus (skaala 1-5)	kuluttajavirasto.fi			kuluttaja.fi		
	2009	2010		2009	2010	
		tavoite	toteuma		tavoite	toteuma
Käytön helppous	3,8	-	3,8	3,9	-	4,3
Itsepalvelun sujuvuus	4,3	-	4,3	4,1	-	4,4
Sisällön ajankohtaisuus	4,3	-	4,2	4,0	-	4,3
KOKONAISARVIO	4,1	>4	4,1	4	>4	4,3

Kuluttajaviraston verkkopalvelujen suosituin sisältö etusivun ja hakupalvelun lisäksi näyttökertojen mukaisessa järjestyksessä:	
1.kuluttajaneuvonta (etusivu)	6. valitus (reklamaatio) yritykselle, ohjeet ja mallit
2.usein kysytyt kysymykset	7. talous- ja velkaneuvonnan yhteystiedot (haku)
3.kuluttajaviraston yhteystiedot	8. yritykselle (etusivu)
4.kuluttajaneuvonnan yhteystiedot	9. kuluttajaviraston esittely
5. testit kuluttaja.fi palvelussa	10. asuminen

Kuluttaja-lehden tilaajamäärä	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Tilaajia/numero keskimäärin	22 836	22 020	>22 500	22 207
Irtonumeromyynti keskimäärin	405	402	-	538
Keskimääräinen levikki	23 241	22 422	-	22 745
Tilaajia vuoden lopussa	22 835	22 492	-	22 207
Päätyneitä tilauksia	5 238	3 629	-	3 530
Myyty uusia tilauksia	4 703	5 434	-	5 383
Myyty testejä Kuluttaja.fi-palvelussa	-	-	-	3084

Taloudellisuus

1) Kustannukset (1 000 €)	2008			2009			2010		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
Palkkakustannukset	19,1	990	21 %	20,2	1 067	22 %	18,7	1 076	25 %
Muut erilliskustannukset		744			763			760	
Osuus yleiskustannuksista		732			758			825	
Kokonaiskustannukset yhteensä		2 467	35 %		2 588	35 %		2 662	42 %

¹⁾Taulukossa on mukana Kuluttaja-lehden ja testikaupan kustannukset

Keskimäärin yhtä lehteä lukee 2,53 henkilöä, eli lehdellä on noin 56 000 lukijaa (lukijatutkimus 2009)

Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus-laskelma, Kuluttaja-lehti ja testikauppa

	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
TUOTOT				
- maksullisen toiminnan myyntituotot	530 771	555 033	530 000	581 230
- muut tuotot	0	0	0	0
= tuotot yhteensä	530 771	555 033	530 000	581 230
KUSTANNUKSET				
erilliskustannukset				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	756	1 293		11 736
- henkilöstökustannukset	201 481	235 905		217 328
- vuokrat	0	0		104
- palvelujen ostot	362 703	366 472		355 550
- muut erilliskustannukset	45	476		753
= erilliskustannukset yhteensä	564 985	604 146		585 471
KÄYTTÖJÄÄMÄ	-34 214	-49 113		-4 242
maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
- tukitoimintojen kustannukset	90 541	125 211		157 813
- poistot	5 352	5 934		4 570
- korot	770	269		222
- muut yhteiskustannukset	0	0		0
= osuus yhteiskustannuksista yhteensä	96 663	131 414		162 605
= kokonaiskustannukset yhteensä	661 648	735 559		748 076
ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	-130 877	-180 526		-166 846
käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	34 214	49 113		4 242
yli- tai alijäämä (+/-) hintatuen jälkeen	-96 663	-131 414		-162 605
käytettävissä MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000
Kustannusvastaavuus -% ennen hintatukea	80 %	75 %		78 %
Kustannusvastaavuus -% käytettävissä olleen hintatuen jälkeen	95 %	89 %	94 %	91 %

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajaviraston verkkopalveluiden käyttö on jatkanut kasvuaan keskimäärin noin 6 %:lla. Asiakastytyväisyys on pysynyt korkeana. Kuluttaja-lehden tulos oli parempi kuin vuosiin, vaikka kustannusvastaavuus jäi tavoitteestaan.

Verkkopalvelujen kasvuvauhti oli maltillisempi kuin edellisenä vuotena. Palveluja on kehitetty käytettävyydestä ja saatuun palautteeseen perustuen. Verkkopalvelun ylläpidon ja sisällön

tuottamisen prosessit laadittiin tukemaan palveluiden ylläpitoa. Palvelun tekninen toimivuus ja kaatumisriski testattiin. Sisällön löydettävyyttä hakukoneilla parannettiin. Palvelussa olevat lomakkeet siirrettiin Lomake.fi:hin.

Eniten kasvua on tapahtunut edelleenkin Kuluttaja.fi palvelussa, jossa se oli noin 21 %. Verkkopalveluiden suosituin sisältö on viime vuosina pysynyt suurin piirtein saman. Valituslomakkeiden ja - ohjeiden käyttö sekä Kuluttaja.fi palvelun testien kysyntä ovat kuitenkin selvästi nousseet. Uutena sisältönä Kuluttaja.fi palvelussa julkaistiin testiaineistoon perustuvia ostajan oppaita sekä avattiin Kuluttaja-lehden irtonumerotilaus.

Median yhteyden otot hieman laskivat, samoin viraston tiedotteiden määrä. Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –verkkolehteä sen sijaan julkaistiin kolme numeroa enemmän kuin edellisenä vuotena. Verkkolehden tilaajamäärä myös kasvoi hieman. Verkkolehden paperiversion jakelusta luovuttiin viraston toimintamenoja koskevan säästöohjelman mukaisesti.

Alue- ja paikallishallinnon ekstranettien käyttö on kokonaisuutena hieman vähentynyt. Eniten (15 %:lla) on pudonnut Aluehallintovirastojen ekstranetin käyttö. Uutena avattiin palveludirektiivin toimeenpanoon liittyvä ekstranetti.

Lähes kaikissa, eli selvästi aiempaa useammassa, vertailevassa hyödyketestissä on painotettu kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden mukaisesti kestävän kulutuksen kriteerejä. Kustannustehokkuus testauksessa kansainvälisenä yhteistyönä on hyvä. Talusvalistusta on toteutettu verkkopalveluna, Kuluttaja-lehden artikkeleina ja lukijalahjana sekä yhteistyöhankeissa.

Kuluttajakasvatuksen strategiaa tehtiin tunnetuksi verkossa ja mm. kansainvälisessä konferenssissa, joka järjestettiin yhdessä Opetushallituksen ja Helsingin Yliopiston kanssa. Samalla julkistettiin tutkimus Nuorten aikuisten koti, kulutus ja ajankäyttö, jonka johtopäätöksenä oli, että tuleva koululaisten sukupolvi kasvaa mediakodissa eivätkä nykyiset opetussisällöt anna heille riittäviä eväitä arjen hallintaan.

Kuluttaja-lehden hyvää tulosta selittävät toimenpiteet, joilla parannettiin irtonumeromyyntiä ja kiinnostusta yksittäisten verkkotestien ostamiseen sekä tarkka kustannustietoisuus ja laadun ylläpito lehden tuotannossa. Vaikka tilaajamäärätavoitteesta hieman jäätettiin, sillä ei ollut vaikutusta. Hyvästä tuotosta huolimatta lehden kustannusvastaavuus jäi alle tavoitteensa. Tämä johtuu siitä, että lehden osuus viraston yleiskustannuksista on kasvanut ja näihin tekijöihin lehti ei ole voinut omilla toimenpiteillään vaikuttaa. Yleiskustannusten kasvamiseen eniten vaikuttivat tuoteturvallisuusvalvonnan siirtymisen vaikutukset sekä talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen palvelumaksut.

1.3.4 Sisämarkkinoiden toimivuuden edistäminen

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Työ- ja elinkeinopoliittinen konsernistrategia:

Edistetään markkinoiden toimivuutta, kilpailua ja uudistumista.

EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2007-2013:

Kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, hyvinvoinnin parantaminen ja tehokas suojaaminen; Parannetaan täytäntöönpanoa ja oikeussuojaa, kuluttajille suunnattua tiedotusta ja valistusta.

Kuluttajapoliittinen ohjelma 2008-2011:

Kuluttajien tulee voida luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. Keskeisessä asemassa ovat kuluttajien käytössä olevat neuvonta-, sovittelu- ja riitojenratkaisumenettelyt.

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

1. Palveludirektiiviin toimeenpanoon liittyvän hallinnollisen yhteispisteen toiminta, asiointi-pisteen tiedontuottajien toiminta ja vastaanottajien neuvonta ovat tehokkaasti koordinoituja
2. Kuluttajavirastossa toimii erillishankkeena Euroopan Kuluttajakeskus (yhteisrahoitteinen EU). Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttajakaupassa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kuluttajaneuvonnan kanssa. Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka Kuluttajavirasto ja komissio tekevät joka syksy.

Tulostavoitteet, sopimus Euroopan komission kanssa vuodeksi 2010:

- Edistetään Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tunnettavuutta Suomessa
- Vastataan kuluttajilta ja kuluttajaoikeusneuvojilta saapuviin eurooppalaista kuluttajansuojaa koskeviin tiedusteluihin
- Selvitellään suomalaiskuluttajien muissa jäsenvaltioissa tekemiin hankintoihin liittyviä riita-asioita
- Osallistutaan tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen kehittämiseen Euroopassa
- Osallistutaan verkoston yhteisiin projekteihin ja kokouksiin sekä konsultaatioihin rajat ylittävän kaupan kysymyksissä kansallisella tasolla.

Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset:

	2008	2009	2010
PD hallinnollisen yhteispisteen suoritteet			
IMI-koulutukset, seminaarit ja sidosryhmätapaamiset	-	-	31
EKK:n suoritteet			
Vastatut tiedustelut (kotimaiset ja ulkomaiset)	281	202	282
Hoidetut suomalaiskuluttajien valitukset ja riita-asiat	845	640	959
Hoidetut ulkomaisten kuluttajien riita-asiat	161	27	53
Vastaukset julkisiin kuulemisiin sekä komission lausuntopyyntöihin	-	6	5
Verkoston yhteiset projektit	2	4	5
Tiedotteet	16	13	15

Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2008			2009			¹⁾ 2010		
	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä	htv	euroa	% kustannus -erästä
Palkkakustannukset	3,6	191	4 %	3,5	197	4 %	4,6	245	6 %
Muut erilliskustannukset		43			49			49	
Osuus yleiskustannuksista		75			65			145	
Kokonaiskustannukset yhteensä		309	4 %		311	4 %		440	7 %

¹⁾Lukuja vertailtaessa on huomioitava, että PD –yhteispisteen toiminta alkoi Kuluttajavirastossa vuoden 2010 alussa

Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma

Euroopan kuluttajakeskus

	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
TUOTOT				
yhteisrahoitteisen toiminnan tuotot				
- muilta valtion virastoilta saatu rahoitus				
- EU:lta saatu rahoitus	121 730	117 500	125 000	113 785
- muu valtionhallinnon ulkopuolinen rah.				
- yhteisrahoitteisen toiminnan muut tuotot	3 000	3 800	0	0
= tuotot yhteensä	124 730	121 300	125 000	113 785
KUSTANNUKSET				
yhteisrahoitteisen toiminnan erilliskustannukset				
- aineet, tarvikkeet ja tavarat	2 264	0	200	0
- henkilöstökustannukset	191 172	201 716	182 050	188 863
- vuokrat	16 884	17 259	18 000	14 655
- palvelut	9 375	16 803	15 100	13 266
- muut erilliskustannukset	14 497	11 790	17 834	14 139
= erilliskustannukset yhteensä	234 192	247 568	233 184	230 923
yhteisrahoitteisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
- tukitoimintojen kustannukset	68 754	59 892	65 000	94 038
- poistot	5 803	5 267	5 500	4 928
- muut yhteiskustannukset	0	0	0	0
= osuus yhteiskustannuksista yhteensä	74 557	65 158	70 500	98 967
= kokonaiskustannukset yhteensä	308 749	312 727	303 684	329 890
KUSTANNUSVASTAAVUUS				
= tuotot – kustannukset	-184 019	-188 289	-178 684	-216 105
= kustannusvastaavuus -%	40 %	40 %	41 %	34 %

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Vuoden alusta tuli voimaan palvelujen tarjontaa koskeva laki ja Kuluttajavirastolain muutos, joiden myötä Kuluttajaviraston tehtäväksi tuli palveludirektiivin toimeenpanoon liittyviä hallinnollisia koordinoititehtäviä. Nämä liittyvät lupaviranomaisten lakisääteiseen yhteistyöhön, turvallisuus- ja ympäristöviranomaisten valvontayhteistyöhön, keskitetyn asiointipisteen ylläpitoon ja palvelujen vastaanottajien neuvontaan. Tavoitteena oli hallinnollisen yhteyspisteen perustaminen ja uusien toimintojen organisointi, ja nämä tavoitteet saavutettiin hyvin: kotimaiset viranomaisten verkostot on koottu ja yhteydenpitoa varten perustettu oma extranet-palvelu ja viranomaiset on rekisteröity ja koulutettu IMI-järjestelmän käyttöön.

Euroopan kuluttajakeskuksen verkosto täytti viime vuonna viisi vuotta, jonka aikana toiminta ja toimintatavat ovat Suomessa vakiintuneet. Sidosryhmäkyselyn mukaan EKK:n verkkosivujen tunnettuus ja merkitys sidosryhmien tietolähteenä on kasvanut. Vuoden aikana aloitettiin uusi yhteistyömalli maistraattien kuluttajaneuvonnan kanssa; kolme kuluttajaoikeusneuvojaa koulutettiin erikoistumaan rajat ylittävien riitojen hoitamiseen ja he osallistuvat valitusten käsittelyyn ulkomaisten kollegojen kanssa verkoston piirissä. Eniten työllistivät mobiilisisältöpalvelut ja tuhkapilven aiheuttamat lento-ongelmat.

1.3.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

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. 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.

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

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

Toiminnallinen tehokkuus, palvelukyky, tuotokset

Mittari	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Alue- ja paikallishallinnon henkilökoulutuspäivien määrä	1366	1383	-	810
Alue- ja paikallishallinnon koulutuksen vaikuttavuus (1-5)	4,0	4,1	> 3,5	4,0

Alue- ja paikallishallinnon extranet -verkkopalvelut, käyttömäärä	Käynnit/kk		
	2008	2009	2010
Kuluttajaneuvonta	2 173	1 806	1719
Tuoteturvallisuusvalvonta	801	585	-
Talous- ja velkaneuvonta	752	852	857
Aluehallintovirastot	106	55	47

Taloudellisuus

Kustannukset (1 000 €)	2008			2009			2010		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
Palkkakustannukset	7,8	413	9 %	5,9	323	7 %	4,9	266	6 %
Muut erilliskustannukset		117			107			69	
Osuus yleiskustannuksista		320			244			233	
Kokonaiskustannukset yhteensä		850	12 %		674	9 %		568	9 %

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajaneuvonnan vuosittaiset tulostavoitteet laadittiin sekä niiden tavoitteiden toteutumista seurattiin yhteistyössä Itä-Suomen Aluehallintovirastossa toimivan Maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön (MOK) kanssa. Kuluttajaneuvontatoiminnan ohjauksella on kehitetty neuvonnan prosessia ja yhtenäisiä toimintakäytäntöjä tavoitteena neuvonnan palvelukokonaisuuden (verkkosivut, sähköinen asiointi, puhelinneuvonta) sujuva ja tarkoituksenmukainen toiminta. Kehittämisessä on hyödynnetty puhelinpalvelu- ja tietojärjestelmästä saatua seurantatietoa ja asiakaspalautetta. Neuvontapalveluiden yhtenäisiä toimintatapoja on viety eteenpäin KUVin ja maistraattien päälliköiden kokousten, neuvonnan yhteistyöryhmien sekä koulutustoiminnan avulla.

Vuonna 2010 kehitettiin talous- ja velkaneuvonnan ohjaustehtävissä tarvittavien seurantatietojen raportointia. Järjestelmän avulla tietoja voidaan vuodesta 2011 eteenpäin seurata neljännesvuosittain.

Alue- ja paikallishallinnon koulutustoiminnassa tapahtui huomattavia muutoksia vuonna 2010. Tuoteturvallisuusvalvonnan siirtyminen TUKES:een sekä kuluttajaoikeusneuvojen koulutusmuodossa tapahtuneet muutokset vähensivät henkilökoulutuspäivien määrää noin 40 % edellisvuodesta.

Kuluttajaneuvonnassa siirryttiin vuoden 2010 aikana kahdesta kaksipäiväisestä valtakunnallisesta koulutuspäivästä yhteen kaksipäiväiseen valtakunnalliseen koulutuspäivään sekä neljään yksipäiväiseen teemakoulutuspäivään. Teemapäivien ideana on tarjota kuluttajaoikeusneuvojille täsmäkoulutusta ajankohtaisista aiheista pienryhmissä. Edellä mainitun lisäksi valtakunnallisten koulutuspäivien sisältöä muokattiin siten, että toinen päivä käytettiin yhteisten toimintatapojen läpikäyntiin substanssikoulutuksen sijaan.

Aluehallintovirastojen sekä kuntien talous- ja velkaneuvojen osalta koulutustoiminta pysyi pääsääntöisesti samantyyppisenä kuin edellisinä vuosina.

1.4 Laadunhallinta ja kehittäminen

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet:

1. Palvelukyky pyritään pitämään vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla

Tulostavoite 2010	Toteuma 2010
<p>Uusi sähköinen asiointiprosessi, jossa yhdistetään kuluttaja-asiamiehen ilmoitusten käsittelyjärjestelmä ja kuluttajaneuvonnan asiakasyhteydenottojen hallintatyökalu. Hankkeen toteuttamiselle on ehtona, että sille saadaan tuottavuusmäärärahaa vuosille 2010 ja 2011</p>	<p>Hankkeen suunnittelu aloitettiin rahoituksen varmistuttua. Suunnitteluun ostettiin apua VTT:ltä. Loppuvuoden aikana hankkeesta laadittiin hankesuunnitelma, jossa on määritelty hankkeen tavoitteet, struktuuri (tehtävät, vastuut, hankeorganisaatio, päätöstenteko) vaiheistus ja aikataulut, toiminnalliset määrittelyt ja riskianalyysi. Hankeorganisaatiota rakennettiin siten, että hanketyöryhmä aloitti toimintansa syksyllä 2010 ja ohjausryhmä nimettiin. Ohjausryhmä aloittaa toimintansa 2/2011. Hankkeen hallintaa tukee selainpohjainen projektinhallintatyökalu, joka tehostaa hanketyöryhmän ja -päällikön työskentelyä, vuorovaikutusta ja hankkeen etenemisen seuranta.</p>
<p>Kuluttajavirasto varautuu hallinnonalan sähköistämissuunnitelman edellyttämiin toimenpiteisiin.</p>	<p>Hallinnonalan sähköistämissuunnitelman edistymistä on seurattu ja on otettu huomioon viraston tietojärjestelmähankkeiden suunnittelussa (mm. yhteiset alustaratkaisut). Valtionhallinnon yhteisistä järjestelmähankkeista suoritettiin Tilha käyttöönottoprojekti ja tuotantoon se otetaan 1.2.2011. Virasto on osallistunut HITKO -ryhmän työhön (hallinnonalan IT -koordinaatioryhmä), josta on ollut hyötyä Kuluttajahallinnon uuden tietojärjestelmä (Kuti-hankkeen) suunnittelussa.</p>
<p>Virasto laatii ajantasaisen, johdon hyväksymän ja henkilöstölle tiedotettavan tietoturvapoliittikan (VM:n VAHTI-ohje 3/2007 Tietoturvallisuudella tuloksia), missä organisaation tietoturvatoinnin tavoitteet, vastuut ja toimintalinjat on määritelty. Kehittämistoimien tavoitteena tulee olla tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän luominen ja käyttöönotto virastossa/laitoksessa tai nykyisen hallintajärjestelmän edelleen kehittäminen.</p>	<p>Viraston uusi tietoturvapoliittikka valmisteltiin syksyllä 2010 ja hyväksyttiin johtoryhmässä 12/2010. Tietoturvapoliittikan muutokset edellyttävät muutoksia viraston työjärjestykseen ja vastuuhenkilöiden toimenkuvien sisältöön.</p>

Tulostavoite 2010	Toteuma 2010
<p>Tasa-arvon valtavirtaistamiseen liittyen yksikkö kiinnittää vuoden 2010 aikana huomiota siihen, onko viestintä perinteisiä sukupuolirooleja ja stereotyyppioita ylläpitävää vai ennakkoluulotonta ja rajoja rikkovaa. Sukupuolinäkökulma otetaan osaksi Kuluttajaviraston verkkopalvelun asiakastytyväisyystutkimusta, jonka tuloksia käytetään myös tulostavoiteina</p>	<p>Sukupuoli ei ole missään kuluttajaviraston viestintä kanavassa ensisijainen tai ainoa viestien sisältöön vaikuttava piirre. Kuluttajalainsäädäntö tarkastelee kuluttajia pääasiassa yhtenäisenä ryhmänä. Siksi viraston viestinnässä puhutaan neutraalisti ”kuluttajista”, segmentointia voi olla akselilla alaikäiset—täysivaltaiset sopijakumppanit tai vahvat—heikot kuluttajaryhmät. Sukupuoliroolit nousevat esiin ainoastaan tiedotettaessa mainonnan hyvään tapaan liittyvistä asioista.</p> <p>Viraston verkkosivujen kohderyhmät ovat laajoja ja sukupuolesta riippumattomia (kuluttajat, yritykset, toimittajat, opetusalan asiantuntijat, päättäjät ja viranomaiset). Verkkosivujen kävijäkyselyn perusteella miehet ja naiset ovat yhtä tyytyväisiä verkkopalveluun. Kuluttaja –lehti välttää tietoisesti sukupuoli-stereotyyppioita sekä jutuissa että kuvituksessa. Lehdellä on miesten ja naisten lisäksi on myös sukupuolineutraaleja kohderyhmiä, kuten sinkut ja perheelliset.</p>

Hallintopalvelut muille viranomaisille

Kustannukset (1 000 €)	Kuluttajatutkimuskeskus 1000 euroa (alv 0 %)								
	2008			2009			2010		
	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä	htv	euroa	% kustannus- erästä
Palkkakustannukset	0,8	35	1 %	0,8	37	1 %	0,1	3	0 %
Muut erilliskustannukset		11			1			0	
Osuus yleiskustannuksista		26			21			2	
Kokonaiskustannukset yhteensä		72	1 %		71	1 %		5	0 %

Yhteydenottojen määrän kehitys

	2007	2008	2009	2010
Valvontailmoitukset kuluttaja-asiamiehelle	4 675	8 180	5 785	7 366
Avustuspyyntö (sis. ryhmäkanne ja -valitus) kuluttaja-asiamiehelle	84	96	94	67
EU-notifikaatiot kuluttajansuojadirektiiveistä	69	71	35	22
EKK tiedustelut ja valitukset	1014	1 288	958	1 294
Lausuntopyyntö (hankkeet, eduskuntakuulemiset)	238	216	282	219
Yleistiedustelut yhteensä (sähköposti, puhelinneuvonta, asiakaskäynnit)	11 417	10 339	2 519	4 412
www-sivujen käynnit/kk		111 281	122 408	129 498

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Yhteydenottojen määrä on jälleen kääntynyt kasvuun, mikä kuvaa neuvonnan suurta kysyntää. Vuoden aikana aloitettiin uuden tietojärjestelmän valmistelu, jolla tavoitellaan mahdollisuuksia tehostaa asioiden käsittelyä, ohjata yhteydenottoja asiakaslähtöisesti, hyödyntää synergiaetuja kuluttajahallinnon sisällä ja parantaa tiedon laatua ja hyödynnettävyyttä.

1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Tulossopimuksen 2010 tulostavoitteet ja toteumat

Tulostavoitehankkeet 2010	Toimenpiteet 2010
Johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen	Viraston johto osallistui 360 asteen arviointiin, jonka lisäksi jatkettiin edellisenä vuonna aloitettua henkilökohtaista valmennusta, johdolle ja lähiesimiehille järjestettiin esimiestyöpajoja ja yhdessä niistä annettiin rekrytointikoulutusta.
Työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa	Työaikalukemia kehitettiin joustavimmiksi ja etätyömahdollisuus otettiin käyttöön. Työterveyshuollon toteuttama työpaikkaselvitys valmistui kahdessa ryhmässä ja yhdessä ryhmässä jatkettiin sovittujen kehittämistoimenpiteitten vaikutusten seuranta. Varhaisen reagoimisen mallin avulla työssä jaksamiseen liittyvät asiat nostetaan keskusteluun varhaisessa vaiheessa, tarpeen mukaan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa
Osaamisen hallinnan kehittäminen	Kehityskeskustelujen yhteydessä päivitettiin osaamista koskevat usean vuoden tavoitteet henkilökohtaiseen kehityssuunnitelmaan.

Hallinnonalan yhteiset tunnusluvut	2008	2009	2010	
			tavoite	toteuma
Henkilötyövuosien kehitys				
— henkilötyövuodet	89,8	89,6	76,5	74,1
— josta maksullisen toiminnan osuus ja yhteisrahoitteisen toiminnan osuus (Euroopan Kuluttajakeskus)	7,5	8,9	-	8,9
	3,6	3,5	-	3,5
Henkilöstön hyvinvointi paranee				
— sairauspoissaolot/htv	11,0	11,4	< 12,0	9,3
— lyhytaikaiset (1-3 pv) sairauspoissaolutapaukset	225	202	< 172	194
— työtyytyväisyysindeksi (1-5) (työilmapiiri ja yhteistyö)	3,9	4,0	3,8	3,8
— työtyytyväisyysindeksi (1-5) (naiset/miehet)	3,6/3,7	3,7/3,4	-	3,5/3,5
Organisaation osaaminen kasvaa				
— koulutuspäivät/htv	4	3,7	5,5	2,4
— pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 429	1 530	1 900	1 160
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva				
— lähtövaihtuvuus, %	9,7	3,2	< 4,5	1,4
— työhakemukset/avoin työpaikka	44	60	30	83

Henkilöstön määrä ja rakenne vuoden lopussa	2006	2007	2008	2009	2010
Henkilöstön määrä	94	93	93	89	74
Henkilötyövuodet	94,1	93,3	89,8	89,6	74,1
Vakinaisessa palvelusuhteessa	85	79	86	81	71
Määräaikaisessa palvelusuhteessa	9	14	7	8	3
Osa-aikaeläkkeellä	6	6	6	3	-
Naisia	71	70	71	69	58
Keski-ikä	44,8	44,2	45,7	45,7	47
55-vuotiaita tai vanhempia	24	25	27	27	22

Työterveyshuollon kustannukset	2008	2009	2010
Euroa/htv	693	793	930
Yhteensä, euroa	62 280	71 050	68 942

Työhyvinvoinnin tukeminen	2008	2009	2010
Eri henkilöstöhankkeet, euroa	23 710	23 892	16 092
Työpaikkaruokailun tuki, euroa	15 780	16 411	10 234

Työtyytyväisyyskysely, VMBaro	2007	2008	2009	2010	Valtio 2010
Johtaminen	3,40	3,64	3,63	3,41	3,35
Työn sisältö ja haasteellisuus	3,68	3,90	3,98	3,85	3,63
Palkkaus	2,89	3,07	3,08	2,92	2,79
Kehittymisen tuki	3,35	3,52	3,42	3,33	3,14
Työilmapiiri ja yhteistyö	3,72	3,93	3,98	3,86	3,70
Työolot	3,56	3,72	3,73	3,73	3,52
Tiedon kulku	3,10	3,41	3,49	3,36	3,00
Työnantajakuva	3,24	3,48	3,60	3,49	3,17
Keskimäärin (työtyytyväisyyden indeksiluku)	3,37	3,60	3,64	3,51	3,32
Kuluttajaviraston lisäkysymykset	3,23	3,55	3,62	3,46	

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

Tulosanalyysi ja johtopäätöksiä

Kuluttajaviraston työtyytyväisyys säilyi hyvällä tasolla ja miltei kaikki muutkin henkisten voimavarojen hallinnan tavoitteet saavutettiin. Suurimpia poikkeamia tavoitetasoista olivat lyhytaikaisten (1-3 pvä) sairauspoissaolojen ja koulutuspäivien määrissä.

Työtyytyväisyyskysely toteutettiin perinteiseen tapaan VMBarolla. Viraston tulokset ovat hyvät ja ylittävät kaikilta osin valtion tulokset. Vastausprosentti oli edelleen korkea eli 75, mikä osaltaan kertoo henkilöstön kiinnostuksesta yhteisten asioiden hoitamiseen ja työhyvinvoinnin edistämiseen. Tulostasoltaan vuoden 2010 arvot ovat kahta edellisvuotta alemmat, mutta toisaalta ne eivät ole täysin vertailukelpoisia edellisten vuosien tuloksiin. Ensinnäkin henkilöstörakenne oli muuttunut tuoteturvallisuusryhmän poissiirtymisen vuoksi ja toisaalta kyselyn sisältö oli muuttunut valtiovarainministeriön johdolla toteutetun kehittämistyön tuloksena. Mm. johtamista koskevia kysymyksiä oli lisätty ja kysymyksiä tarkennettu. Johtamisen arvosanan lasku ei kuitenkaan selity pelkästään edellä mainituilla muutoksilla, vaan myös joidenkin yksittäisten, entisiin pysyneiden kysymysten tulokset laskivat. Muutosten syitä käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa, mutta eräänä syynä saattavat olla resurssien vähenemisen ja toiminnan kehittämisen vuoksi toteutetut tehtävien uudelleenjärjestelyt ja esimiesten vastuulla olevien yksikkökojojen kasvu.

Lyhytaikaisille sairauspoissaolojen suhteellisen määrän kasvamiseen ei ole löydetty varmasti selittäviä tekijöitä. Voidaan vain arvailla, että henkilöstön keski-ikä nousu ja henkilöstövähennysten vuoksi kasvanut henkilöiden työmäärä ovat vaikuttaneet asiaan. Henkilöstöä on vähennetty tuottavuusohjelman sekä viraston rahoitustilanteen vuoksi. Samoilla tekijöillä voi olla myös vaikutusta koulutuspäivien määrien vähäisyyteen. Yksinkertaisesti ei ehditä osallistumaan koulutuksiin.

1.6 Tilinpäätösanalyysi

1.6.1 Rahoituksen rakenne

Kuluttajaviraston vuoden 2010 kokonaisrahoitus oli noin 6,6 miljoonaa euroa, kun otetaan huomioon talousarvion yhteydessä myönnettyt määrärahat, edellisiltä vuosilta siirtyneet määrärahat sekä maksullisen ja yhteisrahoitteisen toiminnan tulorahoitus.

Vuoden 2010 rahoituksesta 84,3 % (n. 5 568 000 euroa) oli Valtion talousarvion kautta kohdennettuja määrärahoja, joita olivat Kuluttajaviraston toimintamenot, työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha sekä talous- ja velkaneuvonnan koulutukseen varattu määräraha.

Tulorahoitus (n. 1 036 000 euroa) muodosti 15,7 % kokonaisrahoituksesta. Tulorahoituksesta yli puolet saatiin Kuluttaja –lehden myyntituloista (n. 580 000 euroa) ja loput olivat valmistatkaliikkeiden valvontamaksuja (308 000 euroa), yhteisrahoitteisen hankkeen komission rahoitusosuutta (114 000 euroa) sekä komission virkamatkustamisen kulukorvauksia.

Rahoituksen rakenteessa edellisten vuosien kaltainen kehityssuunta, jossa tulorahoituksen osuus kokonaisrahoituksesta kasvoi. Syynä tähän on talousarviorahoituksen pieneneminen tuoteturvallisuusvalvonnan siirto Turvatekniikan keskukseseen sekä tuottavuusohjelman mukaiset vähennykset toimintamenokehityksessä.

1.6.2 Talousarvion toteutuminen

Kuluttajaviraston toimintamenot (nettobud, S2v)

Vuonna 2010 Kuluttajavirastolle myönnettiin toimintameno määrärahaa yhteensä 4 979 000 euroa, joka oli yli miljoona euroa vähemmän kuin vuotta aiemmin. Määrärahan mitoituksessa otettiin huomioon tuoteturvallisuusvalvonnan siirtyminen Turvatekniikan keskuksen hoidettavaksi, jonka yhteydessä Kuluttajavirastolta siirtyi henkilöstöä 12 henkeä ja toimintamenoja 1 009 000 euroa, joka oli noin 200 000 euroa enemmän kuin Kuluttajaviraston menorakenne keveni siirron vuoksi. Muut vähennykset johtuivat tuottavuusohjelmassa (-212 000 euroa) Kuluttajavirastolle osoitetuista vähennystavoitteista. Kuluttajavirasto sai palveludirektiivin edellyttämään keskitetyn yhteispisteen perustamiseen lisäystä toimintamenoihin +150 000 euroa.

Vuonna 2010 toimintamenojen nettokäyttö oli 5 186 603 euroa, joka oli 4,2 % ja noin 207 000 euroa enemmän kuin vuoden 2010 toimintameno määrärahat. Tämän vuoksi siirtomäärärahat pienivät kyseisen määrän verran. Toimintamenoja siirtyi vuodelta 2010 yhteensä 271 709 euroa, joka on vähemmän kuin henkilöstön yhden kuukauden palkkamenot.

Huomioitavaa on, että Kuluttaja –lehden myyntituotot olivat edellisiä vuosia suuremmat ja tämä osaltaan helpotti todella tiukkaa rahoitustilannetta. Toinen merkittävä seikka oli, että loppuvuodesta 2010 jätettiin sijaisuuksia täyttämättä, jonka vuoksi henkilötyövuositoteuma oli 74,1 htv ja htv –kehyksestä (76,5 htv) jätettiin tietoisesti käyttämättä 2,4 htv. Edellä mainitun säästövaikutus oli arviolta noin 115 000 euroa.

Vuoden 2010 aikana Kuluttajaviraston rahoituksellinen asema heikkeni olennaisesti. Suurimmat osasyöt tähän olivat tuoteturvallisuusvalvonnan siirron vaikutukset (Turvatekniikan keskukseseen) sekä talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta aiheutuneet menojen kasvaminen.

Kuluttajavirasto on olennaisesti pystynyt karsimaan menorakennetta 1.1.2011 alkaen mm. toimitiloja on supistettu 820 m². Toimitilojen vähentäminen on yksi osa Kuluttajaviraston syksyllä 2010 aloittamaa

säästöohjelmaa, jonka tavoitteena on saavuttaa 273 000 euron säästöt vuonna 2011. Näistä 125 000 euroa ovat pysyviä säästöjä ja 148 000 euroa vuonna 2011 toteutettavia erillissäästöjä. Säästöohjelman toimenpiteet eivät kuitenkaan yksin korjaa heikkoa rahoitustilannetta, vaan uusia toimenpiteitä tullaan vielä jatkossa tarvitsemaan, jotta saavutetaan pysyvä ja vakaa ratkaisu rahoitustilanteeseen.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (momentti 32.01.21, S2v)

Kuluttajaviraston vetämä kuluttajahallinnon tietojärjestelmähankke (Kuti) valittiin vuonna 2010 yhdeksi hallinnonalan tuottavuushankkeeksi. Vuodelle 2010 hankkeelle myönnettiin tuottavuusmäärärahaa 25 000 euroa, joka käytettiin 100 %:sti. Hankkeen jatkumiselle on ehtona, että sille saadaan tuottavuusmäärärahaa vuosille 2011-2013.

Kuluttajaviraston muut hallinnoimat määrärahat (siirtotalouden kulut)

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (momentti 32.40.31, S2v)

Vuonna 2010 määrärahaa käytettiin noin 5,024 miljoonaa euroa. Talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tuottamiseen momentilta maksettiin palveluntuottajille 4 951 000 euroa. Kuluttajavirasto käytti momentilta yhteensä 72 798 euroa. Kuluttajaviraston käyttökohteet olivat talous- ja velkaneuvonnan koulutustoiminta (61 630 euroa) ja toiminnan seurantajärjestelmän hankinta (11 168 euroa).

Vuoden 2010 neljännessä lisätalousarviossa (12/2010) momentille osoitettiin 1 000 000 euroa lisämäärärahaa, jonka lopullinen jakopäätös tehdään 3/2011 palveluntuottajille. Tämän vuoksi siirtomäärärahojen (1 011 796 euroa) osuus on merkittävä.

Valtionavustus kuluttajajärjestöille (momentti 32.40.50, kiinteä määräraha)

Vuonna 2010 momentin 32.40.50 pienenevät kahteen edelliseen vuoteen verrattuna 125 000 euroa. Momentin määrärahat jaettiin järjestöille 100 %:sti. Lopullisesti järjestöjen 2010 valtionavustukset vahvistetaan, kun Kuluttajavirasto saa järjestöiltä valtionavustusten käyttöselvitykset ja vuoden 2010 tilinpäätökset. Valtionavustukset jaettiin seuraavasti:

Järjestö	euroa
Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000
Kuluttajat-Konsumenterna ry	50 000
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000
Yhteensä	698 000

1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan tuotot

Toiminnan tuotot olivat 1 035 510 euroa ja kasvoivat noin 5 500 euroa edelliseen vuoteen verrattuna. Olennaisin muutos oli Kuluttaja –lehden myyntituottojen (581 230 euroa) kasvaminen noin 26 000 eurolla, joka ylitti budjetoidut tuotot noin 50 000 eurolla. Muut toiminnan tuotot sen sijaan pienenevät noin 22 000 euroa.

Toiminnan kulut

Henkilöstökulut ovat Kuluttajaviraston suurin yksittäinen kuluerä (4 427 186 euroa) ja sen osuus toiminnan kuluista oli 68,4 % vuonna 2010. Henkilöstökuluja oli vuonna 2010 noin 615 000 euroa vähemmän kuin vuotta aiemmin. Tämä johtui henkilöresurssien käytön vähentymisestä 15,5 htv:tta (89,6 -> 74,1). Syynä henkilötövuosien vähentymiseen oli tuoteturvallisuus valvonnan tehtävien siirron yhteydessä siirtyneet 12 henkilöä (-11,6 htv) Turvatekniikan keskuksen sekä tuottavuusohjelman vähennystavoitteet -4 htv. Kuluttajavirasto sai palveludirektiivin edellyttämään keksitettyyn asiointipisteeseen (+2 htv) lisäystä henkilötövuosikehykseen. Näiden muutosten lisäksi Kuluttajaviraston rahatilanne edellytti 2,4 htv:n säästöt, jotka toteutettiin siten, että sijaisuuksia jätettiin täyttämättä.

Palvelujen ostot vähentyivät noin 220 000 eurolla, josta tuoteturvallisuuden palvelujen ostojen osuuden poistumisen vaikutus oli noin -100 000 euroa. Muut merkittävät muutokset kuluerissä olivat ravitsemiskulut -43 000 euroa, koulutuspalvelut -25 000 euroa ja käännöspalvelut -20 000 euroa. Syynä ravitsemiskulujen säästöihin oli muuttuneet käytännöt alue- ja paikallishallinnon koulutuksissa sekä viraston säästöohjelma.

Virkamatkakulut vähentyivät vajaan 40 000 euroa, jossa tuoteturvallisuusvalvonnan vaikutusta oli noin -26 000 euroa. Kulujen vähentyminen joutui matkustuspäämien vähentymisestä. Muu muiden kulujen vähentyminen johtui pääosin eri järjestelmien lisenssihankintojen ajoittumisesta vuodelle 2009.

1.6.4 Tase

Vastaavaa

Kuluttajavirasto käyttöomaisuus ja aineettomat oikeudet (176 694 euroa) muodostuvat miltei kokonaan tietojärjestelmien aktivoinneista ja IRTC testausyhteisön arvopaperista (15 000 euroa). Kuluttajavirastolla ei ole juurikaan aineellisia hyödykkeitä (kalusteet ja koneet sekä laitteet) aktivoituna taseeseen (7 943 euroa). Tämä johtuu siitä, ettei viime vuosina ole tehty kalusteinvestointeja, koneissa ja laitteissa on siirrytty leasingiin sekä käyttöomaisuuteen kirjattavan omaisuuden arvonnlisäverottoman hankintahinnan alaraja nostettiin 7 000 €oon 1.10.2009. Käyttöomaisuuden ja muiden pitkävaikutteisten menojen tase-arvo pieneni noin 36 000 euroa.

Vaihto- ja rahoitusomaisuus (96 451 euroa) muodostuu miltei kokonaan myyntisaamisista (85 298 euroa). Myyntisaamisten arvo oli samaa luokkaa kuin vuotta aiemmin.

Vastattavaa

Oman ja vieraanpääoman muutokset olivat tilikauden aikana vähäisiä. Kuluttajaviraston tilinpäätöshetken vieraan pääoman (1 326 603 euroa) keskeisimmät erät olivat lomapalkkavelka 878 691 euroa, ostovelat 144 093 euroa, tammikuussa 2011 tilitettävät 12/2010 ennakonpidätysmaksut 73 033 euroa ja saadut ennakot 141 311 euroa Kuluttajalehden tilauksista vuodelle 2011.

1.7 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 riittävydestä. 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 vuoden 2010 tilaa arvioitu käyttämällä COSO/ERM –viitekehukseen 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 aloitettu keväällä 2010 strategiatyö yhteistyössä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Strategiassa kuvataan Kuluttajaviraston rooli markkinoiden toimivuuden edistäjänä osana konsernistrategian viitekehystä. Siinä myös määritetty tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta kriittiset menestystekijät sekä niitä mahdollistavat ja käynnistävät tekijät. Työ ohjaa ja helpottaa lähivuosien toiminnan suunnittelua sekä riskien tunnistamista ja hallintaa.

Riskien tunnistaminen ja arviointi on otettu kattavasti osaksi Kuluttajaviraston hankkeiden ja toiminnan suunnittelua sekä niiden tavoitteiden määrittelyä. Vuonna 2010 riskienhallinnan osa-alueella merkittävin parannus oli tietoturvapoliittikan uusiminen. Kuluttajaviraston toiminnan riskit liittyvät usein juuri tietoturvasioihin. Virastolta puuttuu kokonaisvaltainen riskienhallintapolitiikka ja riskienhallintatoimenpiteiden dokumentoinnissa sekä systemaattisuudessa on parannettavaa.

Osaamisen varmistaminen ja sen kehittäminen on tärkeässä roolissa vastaamaan toiminnallisiin riskeihin, joita sävyttävät toimintaympäristön muutokset sekä tuottavuusohjelmassa virastolle asetetut tavoitteet.

1.8 Arviointien tulokset

Kuluttajaviraston toiminnasta ei tehty toimintavuoden 2010 aikana toiminnan vaikuttavuuden tai tuloksellisuuden arviointeja.

1.9 Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä

Kuluttajavirastossa ei ole vuonna 2010 havaittu väärinkäytöksiä.

2. TALOUSARVION TOTEUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2009	Talousarvio 2010 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2010	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
11. Verot ja veron luonteiset tulot	1 668,86	2 404,38	2 404,38	0,00	100
11.04.01. Arvonlisävero	1 668,86	2 404,38	2 404,38	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä	1 668,86	2 404,38	2 404,38	0,00	100

Pääluokan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2009	Talousarvio 2010 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2010 määrärahojen		Tilinpäätös 2010	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2010	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2010	Käyttö vuonna 2010 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	12 827 975,88	12 032 001,94	10 748 497,41	1 283 504,53	12 032 001,94	0,00	503 905,81	11 518 905,81	10 235 401,28	1 283 504,53
32.01.21. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (S2v)	0,00	25 000,00	25 000,00	0,00	25 000,00	-	0,00	25 000,00	25 000,00	0,00
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonnalisäveromenot (A)	351 975,88	319 001,94	319 001,94	0,00	319 001,94	-	0,00	0,00	0,00	0,00
32.40.01. Kuluttajaviraston toimintamenot (S2v)	6 042 000,00	4 979 000,00	4 707 291,34	271 708,66	4 979 000,00	-	479 311,65	5 458 311,65	5 186 602,99	271 708,66
32.40.01.1. Kuluttajaviraston toimintamenot	5 942 000,00	4 879 000,00	4 703 049,70	175 950,30	4 879 000,00	-	479 311,65	5 358 311,65	5 182 361,35	175 950,30
32.40.01.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)	100 000,00	100 000,00	4 241,64	95 758,36	100 000,00	-	0,00	100 000,00	4 241,64	95 758,36
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (S2v)	5 611 000,00	6 011 000,00	4 999 204,13	1 011 795,87	6 011 000,00	-	24 594,16	6 035 594,16	5 023 798,29	1 011 795,87
32.40.50. Valtionavustus kuluttajajärjestöille (K)	823 000,00	698 000,00	698 000,00	0,00	698 000,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
32.40.50.1. Suomen Kuluttajaliitto ry	609 000,00	479 000,00	479 000,00	0,00	479 000,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
32.40.50.2. Kuluttajat-Konsumenterna ry	45 000,00	50 000,00	50 000,00	0,00	50 000,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
32.40.50.3. Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000,00	169 000,00	169 000,00	0,00	169 000,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Määrärahatilit yhteensä	12 827 975,88	12 032 001,94	10 748 497,41	1 283 504,53	12 032 001,94	0,00	503 905,81	11 518 905,81	10 235 401,28	1 283 504,53

Kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella
Kuluttajavirastolla ei ole käytössä valtuuksia.

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2010 - 31.12.2010		1.1.2009 - 31.12.2009	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	889 700,70		862 186,21	
Muut toiminnan tuotot	<u>145 809,31</u>	1 035 510,01	<u>167 856,01</u>	<u>1 030 042,22</u>
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	78 425,30		80 247,02	
Henkilöstökulut	4 427 185,68		5 042 454,50	
Vuokrat	560 939,55		562 826,65	
Palvelujen ostot	1 151 084,26		1 371 194,59	
Muut kulut	185 024,70		240 358,72	
Poistot	<u>73 863,12</u>	<u>-6 476 522,61</u>	<u>79 991,13</u>	<u>-7 377 072,61</u>
JÄÄMÄ I		-5 441 012,60		-6 347 030,39
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	898,71		168,89	
Rahoituskulut	<u>-679,68</u>	219,03	<u>-486,86</u>	-317,97
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	0,00		500,48	
Satunnaiset kulut	<u>-4 760,00</u>	-4 760,00	<u>-19 040,96</u>	-18 540,48
JÄÄMÄ II		-5 445 553,57		-6 365 888,84
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Käyttötalouden kulut kunnille	-4 951 000,00		-5 551 000,00	
Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille	<u>-698 000,00</u>	<u>-5 649 000,00</u>	<u>-823 000,00</u>	<u>-6 374 000,00</u>
JÄÄMÄ III		-11 094 553,57		-12 739 888,84
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonlisäverot	2 404,38		1 668,86	
Suoritettavat arvonlisäverot	<u>-325 775,15</u>	<u>-323 370,77</u>	<u>-362 120,01</u>	<u>-360 451,15</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-11 417 924,34</u>		<u>-13 100 339,99</u>

4. TASE

VASTAAVAA	31.12.2010		31.12.2009	
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	76 897,82		119 973,28	
Muut pitkävaikutteiset menot	67 708,68		0,00	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>9 144,00</u>	<u>153 750,50</u>	<u>64 358,35</u>	184 331,63
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	7 878,68		21 493,17	
Kalusteet	<u>65,00</u>	7 943,68	<u>311,00</u>	21 804,17
KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET				
Käyttöomaisuusarvopaperit	<u>15 000,00</u>	15 000,00	<u>15 000,00</u>	15 000,00
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SJOITUKSET YHTEENSÄ		176 694,18		221 135,80
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	85 298,41		81 971,24	
Siirtosaamiset	9 923,76		5 486,91	
Muut lyhytaikaiset saamiset	<u>1 224,75</u>	96 446,92	<u>854,55</u>	88 312,70
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kassatilit	0,00		131,90	
Maksuliiketililit	<u>4,25</u>	4,25	<u>0,00</u>	131,90
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		96 451,17		88 444,60
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>273 145,35</u>		<u>309 580,40</u>

VASTATTAVAA	31.12.2010		31.12.2009	
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-306 010,59		-306 010,59	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-641 037,84		-578 558,03	
Pääoman siirrot	11 311 514,44		13 037 860,18	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-11 417 924,34</u>	-1 053 458,33	<u>-13 100 339,99</u>	-947 048,43
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Saadut ennakot	141 311,00		138 050,00	
Ostovelat	144 872,16		144 137,54	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	81 005,25		98 621,25	
Edelleen tilitettävät erät	78 279,81		88 441,96	
Siirtovelat	<u>881 135,46</u>	<u>1 326 603,68</u>	<u>787 378,08</u>	<u>1 256 628,83</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		1 326 603,68		1 256 628,83
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>273 145,35</u>		<u>309 580,40</u>

5. LIITETIEDOT

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Selvitys tilinpäätöksen laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Tilinpäätös on laadittu valtion kirjanpitosäännösten ja valtiovarainministeriön määräysten mukaisesti. Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2010 aikana. Kirjanpitoyksikön tuoteturvallisuusvalvontaan liittyvät tehtävät siirtyivät Turvatekniikan keskuksen hoidettaviksi vuoden 2010 alusta. Tehtävien mukana Turvatekniikan keskukseseen siirtyi Kuluttajavirastolta 12 henkilöä (11,6 htv) ja määrärahoja 1 009 000 euroa. Muutoksella oli olennaisia vaikutuksia Kuluttajavirastoon jäljelle jäävien ydintehtävien yleiskustannusten suhteellisen osuuden kasvamiseen. Muilta osin tiedot varainhoitovuodelta 2010 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa.

Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Virastolla ei ole ulkomaanrahamääräisiä saamia eikä velkoja.

Käyttöomaisuuden tasearvot perustuvat alkuperäisiin hankintamenoihin, vähennettyinä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Taseeseen aktivoitavan käyttöomaisuuden arvonlisäverottoman hankintahinnan alaraja nostettiin 2 000 €:sta 7 000 €:oon 1.10.2009 alkaen.

Kirjanpitoyksikkö ei ole tehnyt aikaisempiin varainhoitovuosiin kohdistuvia korjauksia.

Tilinpäätösvuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 2: Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2009	Talousarvio 2010 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2010 määrärahojen		Tilinpäätös 2010	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2010	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2010	Käyttö vuonna 2010 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
32.40.01.	Bruttomenot	7 072 711,59	5 784 000	5 743 700,06	6 015 408,72					6 223 011,71	
Kuluttajaviraston toiminta-	Bruttotulot	1 030 711,59	805 000	1 036 408,72	1 036 408,72					1 036 408,72	
menot (S2V)	Nettomenot	6 042 000,00	4 979 000	4 707 291,34	271 708,66	4 979 000,00		479 311,65	5 458 311,65	5 186 602,99	271 708,66

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arviomäärärahojen ylityksiä.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia peruutettavia siirrettyjä määrärahoja.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2010	2009
Henkilöstökulut	3 637 245,04	4 067 358,41
Palkat ja palkkiot	3 520 092,13	4 017 921,32
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	117 152,91	49 437,09
Henkilösivukulut	789 940,64	975 096,09
Eläkekulut	697 905,67	826 807,88
Muut henkilösivukulut	92 034,97	148 288,21
Yhteensä	4 427 185,68	5 042 454,50
Johdon palkat ja palkkiot, josta	409 734,35	467 067,23
- tulosperusteiset erät	7 490,00	6 413,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	700,00
- Johto	0,00	0,00
- Muu henkilöstö	0,00	700,00

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 6: Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset

Käyttöomaisuuteen kirjattavan omaisuuden arvonlisäverottoman hankintahinnan alaraja nostettiin 7 000 €oon 1.10.2009 lukien aikaisemmin olleesta 2 000 €sta. Poistoajat ja -menetelmät säilyivät ennallaan. Suunnitelman mukaiset poistot lasketaan kirjanpitoyksikössä yhdenmukaisin periaattein käyttöomaisuushyödykkeiden taloudellisen käyttöiän mukaisina tasapoistoina alkuperäisestä hankintamenosta. Vähäiset omaisuushankinnat, joiden arvonlisäveroton hankinta-arvo on alle 7 000 €(2 000 €30.9.2009 asti) poistetaan kokonaisuudessaan hankintavuonna.

Kuluttajavirastossa on käytössä Raindance käyttöomaisuusosajärjestelmä, joka laskee suunnitelman mukaiset poistot hankinta-ajankohdasta lukien.

Kuluttajaviraston poistomenetelmät ja -ajat:

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto %	Jäännösarvo €tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	5	20	0
114 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	5	20	0
119 Keskenkäynteiset aineettomat hankinnat	Ei poistoa	0	0	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 poistoa	0	0	0

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen 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 1.1.2010	215 377,30	84 635,85	0,00	300 013,15
Lisäykset	0,00	0,00	9 144,00	9 144,00
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2010	215 377,30	84 635,85	9 144,00	309 157,15
Kertyneet poistot 1.1.2010	-95 404,02	0,00	0,00	-95 404,02
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-43 075,46	-16 927,17	0,00	-60 002,63
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2010	-138 479,48	-16 927,17	0,00	-155 406,65
Kirjanpitoarvo 31.12.2010	76 897,82	67 708,68	9 144,00	153 750,50

	Aineelliset hyödykkeet			Yhteensä
	125 -126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet	129 Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	
Hankintameno 1.1.2010	46 675,69	1 230,00	0,00	47 905,69
Lisäykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2010	46 675,69	1 230,00	0,00	47 905,69
Kertyneet poistot 1.1.2010	-25 182,52	-919,00	0,00	-26 101,52
Vähennysten kertyneet poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot	-13 614,49	-246,00	0,00	-13 860,49
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot	0,00	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2010	-38 797,01	-1 165,00	0,00	-39 962,01
Kirjanpitoarvo 31.12.2010	7 878,68	65,00	0,00	7 943,68

	Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset	Yhteensä
	130 Käyttöomaisuusarvopaperit	
Hankintameno 1.1.2010	15 000,00	15 000,00
Lisäykset	0,00	0,00
Vähennykset	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2010	15 000,00	15 000,00
Kertyneet poistot 1.1.2010	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 31.12.2010	0,00	0,00
Arvonkorotukset	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2010	15 000,00	15 000,00

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

	2010	2009	Muutos 2010-2009
Rahoitustuotot			
Korot euromääräisistä saamisista	898,71	168,89	729,82
Rahoitustuotot yhteensä	898,71	168,89	729,82

	2010	2009	Muutos 2010-2009
Rahoituskulut			
Korot euromääräisistä veloista	294,68	316,86	-22,18
Muut rahoituskulut	385,00	170,00	215,00
Rahoituskulut yhteensä	679,68	486,86	192,82

Netto	219,03	-317,97	537,00
--------------	---------------	----------------	---------------

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarvionaloudesta annetut lainat

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia talousarvionaloudesta annettuja lainoja.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset

Käyttö- ja rahoitusomaisuus- arvopaperit	31.12.2010					31.12.2009		
	Kappale määrä	Markkina- arvo	Kirjanpito- arvo	Omistus- osuus %	Myynti oikeuksien alaraja %	Saadut osingot	Markkina- arvo	Kirjanpito- arvo
Julkisesti noteeraamattomat osakkeet ja osuudet	1		15 000,00	3,44		0,00	15 000,00	
ICRT B-osake	1		15 000,00	3,44		0,00	15 000,00	
Osakkeet ja osuudet yhteensä			15 000,00			0,00	15 000,00	

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat

31.12.2010	Vaihtuvakorkoiset			Kiinteäkorkoiset			Yhteensä
	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	
Vastaavien rahoituserät							
Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat	0,00	0,00	0,00	4,25	0,00	0,00	4,25
Yhteensä	0,00	0,00	0,00	4,25	0,00	0,00	4,25

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut vastuut**Myönnetyt takaukset ja takuut**

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia valtiontakauksia ja -takuuta.

Vastuusitoumukset

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia vastuusitoumuksia.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältymättömät rahastoidut varat

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältymättömiä rahastoituja varoja.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

Kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

6. ALLEKIRJOITUKSET

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 10. päivänä maaliskuuta 2011.

Johtokunta



Sirpa Alitalo



Raimo Hoikkala



Elisa Juholin



Petteri Lehtonen



Janne Makkula



Terhi-Anna Wilska

ylijohtaja



Marita Wilska