

Kauppa- ja teollisuusministeriön ja Kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2006

Kuluttajaviraston toiminta-ajatus, visio ja arvot

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

Kuluttajan asema tarkoittaa kuluttajaa eri rooleissaan laajana käsitteenä ja kuluttajien näkökulmaa tai etua. *Turvaaminen* tarkoittaa valvontaa, viestintää ja ongelmia ennaltaehkäisevää työtä, jolla varmistetaan perusoikeudet markkinoilla ja edistetään kuluttajien tasavertaisuutta suhteessa toisiinsa ja elinkeinonharjoittajiin. *Vahvistaminen* tarkoittaa kuluttajan asemaan vaikuttavien muutosten ennakoimista ja riskien tunnistamista, kuluttajanäkökulman esiintuomista yhteiskunnallisessa päätöksenteossa sekä kotimaassa että kansainvälisesti ja kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistämistä.

Kuluttajaviraston visio vuoteen 2008 on olla on aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asiantuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti.

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavat perusarvot ovat: avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus.

Vision toteuttamiseksi virasto uudistaa toimintatapojaan viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi, kehittää henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä, hoitaa valvontatehtävänsä uskottavasti, varmistaa, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta ja kehittää viestinnän vaikuttavuutta.

Kytkeä ministeriön strategiaan

Kuluttajaviraston toiminta palvelee ministeriön strategisina päämäärinä kansalaisten aseman turvaamista markkinoilla sekä kuluttajakauppaan liittyvän ohjeistuksen ja valvonnan kautta markkinoiden toiminnan tehostumista. Strategisena päämääränä on varmistaa kuluttajille toimivat ja turvalliset markkinat sekä turvata kuluttajille riittävä tietopohja ja osaaminen toimia kehittyvillä markkinoilla.

Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapoliittisen ohjelman, ministeriön strategian ja hallinnonalan tuottavuusohjelman mukaisesti.

Kuluttajavirasto toimii erityisesti seuraavilla kolmella Kuluttajapoliittisen ohjelman teema-alueella, joissa hyödynnetään laaja-alaisesti viraston osaamista ja käytettävissä olevia keinoja.

- Taloudellinen turvallisuus; erityisesti kulutusluotot ja talousneuvonta
- Julkiset palvelut; erityisesti kuluttajaoikeudellisten periaatteiden soveltaminen
- Tietoyhteiskunta; erityisesti digitaalisiin televisiolähetysiin siirtyminen ja tavanomaiset telepalvelut

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajavirasto toteuttaa kuluttajapolitiikkaa siten, että

- Kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden aiheuttamat onnettomuudet vähenevät,
- Markkinoiden toimivuus paranee Kuluttajaviraston myötävaikutuksella,
- Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä omaehtoisesti ja tietoisesti markkinoilla lisääntyvät,
- Kuluttajanäkökulma tulee osaksi yhteiskunnallista päätöksentekoa.

Tavoitteisiin pyritään

- Sitouttamalla toiminnanharjoittajat ja kuluttajat turvallisuushakuisiin toimintatapoihin ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseen sekä vakuuttamalla, että turvallisuudesta huolehtiminen on yrityksille myös kilpailuetu
- Edistämällä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamista ja kehittämistä sekä kulutushyödykemarkkinoiden läpinäkyvyyttä ja kuluttajan kannalta kohutuullisten sopimusehtojen käyttöä
- Valvonnalla, viestillä ja ongelmia ennalta ehkäisevällä toiminnalla
- Lisäämällä verkottumista ja yhteistyötä elinkeinoelämän ja muiden tahojen kanssa.

Toiminnalliset tavoitteet vuodelle 2006

Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen

Toiminnallinen tehokkuus

- Kehitetään toimintaa siten, että vakavaa vaaraa sisältävät ilmoitukset (kuluttajien, elinkeinon- ja toiminnanharjoittajien sekä muiden viranomaisten tekemät) onnistutaan tunnistamaan jo saapumisvaiheessa. Vakavaa vaaraa sisältävien ilmoitusten osalta kehitetään toimintaa siten, että toimenpiteet kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi (vapaaehtoiset / lain valvontakeinot) saadaan käyntiin viivytyksettä.
- Hyödynnetään valvontaprojektien tuloksia täysimääräisesti aihealueen tavaroiden tai palveluiden turvallisuuden tason parantamiseksi eri vaikuttamiskeinoin.
- Kehitetään Kuluttajaviraston toimialaan kuuluvien RAPEX -ilmoitusten käsittelyä siten, että lisätään elinkeinoelämän vastuuta vaaralliseksi ilmoitettujen tuotteiden markkinoilla olon selvittämisessä ja suunnataan Kuluttajaviraston re-

surssit Suomessa todennäköisesti suurinta riskiä muodostavien ilmoitusten selvittelyyn.

- Toimitaan eurooppalaisen notifikaatiojärjestelmän kansallisena yhteyspisteenä. Muille kansallisille viranomaisille kuuluvat ilmoitukset välitetään nopeasti niille käsiteltäväksi.
- Ohjataan kuntia tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmien laadinnassa ja toteuttamisessa. Seurataan valvontasuunnitelmien laatimisen toteutumista ja suunnitelmien toteuttamista. Osallistutaan ympäristöterveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman laadintaan yhdessä muiden keskusvirastojen kanssa.
- Osallistutaan ympäristöterveydenhuollon tiedonkeruujärjestelmän kehittämiseen.

Suoritteet, palvelukyky ja laatu

- Palveluiden turvallisuuteen liittyvä ajankohtainen valtakunnallinen valvontaprojektin toteuttaminen.
- Kuluttajien, toiminnanharjoittajien ja muiden viranomaisten tekemät ilmoitukset vaaralliseksi epäillyistä tavaroista tai palveluksista käsittely (arviolta 350 kpl).
- Paikallistason valvontaviranomaisten koulutuksen järjestäminen siten, että kaikissa valvontayksiköissä on mahdollisuus saada riittävä osaaminen tehokkaan tuoteturvallisuusvalvonnan suorittamiseksi.
- Vuoden aikana vaaralliseksi havaituista tuotteista saapuvaksi arvioiduista 750 RAPEX-ilmoituksesta (notifikaatiosta) noin 50%:n välittäminen muille kansallisille viranomaisille käsiteltäväksi. Kuluttajaviraston toimialaan kuuluvista ilmoituksista arviolta 10-20% otetaan muita tarkempaan selvittelyyn.

Mittarit ja indikaattorit

Käsittelyajat, lukumäärät

Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen*Toiminnallinen tehokkuus*

- Parannetaan sopijaosapuolten mahdollisuuksia ennakoida kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltamista julkisissa palveluissa.
- Selkiytetään ostajan, myyjän ja lähetystoiminnan harjoittajien vastuunjako digisovittimien toimivuudessa.
- Vaikutetaan kohtuullisten sopimusehtojen käyttöön erityisesti telepalveluissa ja kulutusluotoissa.
- Lisätään yrittäjien tietoa lainmukaisten sopimusehtojen laatimiseksi kuluttaja-kauppaan.

Suoritteet, palvelukyky ja laatu

- Lainsäädännön sisältöä täsmentävät ennakkoratkaisut, ala- ja aihekohtaiset kannanotot, markkinointiohjeet ja linjanvedot sekä tarvittaessa pakkokeinojen käyttö erityisesti kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisissä asioissa.
- Rajat ylittävissä asioissa valvontatoimet ja hankkeet yhteistyöasetukseen pohjautuvassa verkostossa, pohjosmaisten kuluttaja-asiamiesten yhteistyönä ja ICPEN -verkostossa.
- Vakiosopimusehdot yhteistyössä eri alojen elinkeinonharjoittajajärjestöjen kanssa.
- Tietoiskut ja muu aihe- tai alakohtainen informaatio yrityksille ja kuluttajille aiheista, joista tulee paljon ilmoituksia tai joista on olemassa vakiintunut linjaus.
- Toimintaohjeet ja reklamaatiomallit kuluttajille markkinahäiriötilanteissa.

- Avustuspäätökset; kuluttajien avustaminen oikeudessa kuluttajien oikeusaseman ja lain tulkinnan kannalta merkittävässä tai kuluttajavalituslautakunnan ratkaisutoimintaa tukevissa asioissa.
- Teemakohtaiset koulutustilaisuudet elinkeinonharjoittajille ja muille toimijoille.
- Lainsäädäntöaloitteet, lausunnot sekä osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun mm. Kuluttajaoikeus - bullettiin ja tiedotteiden avulla kuluttajaoikeuden kehittämiseksi.
- Tapaamiset ja muu säännöllinen yhteydenpito keskeisten yhteistyöjärjestöjen ja viranomaisten kanssa.

Mittarit ja indikaattorit

Projektit toteutetaan sovitusajassa.

Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien edistäminen

Toiminnallinen tehokkuus

- Edistetään selvitysten, vertailujen ja informaation avulla kuluttajien tiedonsaantimahdollisuuksia ja markkinoiden läpinäkyvyyttä.
- Keskitytään kuluttajakasvatukseen edistämässä taloustiedon opetuksen kehittämiseen ja opetukseen kouluissa.
- Uudistetaan verkkopalvelujen julkaisujärjestelmä ja kehitetään verkkopalveluiden tuottamista käytettävyyden, ajantasaisuuden ja tehokkuuden lisäämiseksi.
- Kuluttaja-lehden hinnoittelu ja kannattavuustavoite mitoitetaan myönnetyn hintatuen mukaisesti.

Suoritteet palvelukyky ja laatu

- 6-8 valtakunnallista hintavertailua yhteistyössä lääninhallitusten kanssa sekä muita vertailuja ja selvityksiä teema-alueilta
- Noin 35 tuotetestiä, yhteensä noin 450-500 tuotemallista
- Toimivat ja ajantasaiset julkiset verkkopalvelut eri kohderyhmille
- Toimivat ja ajantasaiset ekstranet-palvelut alue- ja paikallishallinnolle
- 8 Kuluttaja-lehden numeroa
- Informaatiotuotteita teema- aluilta osin viraston omana tuotantona ja osin yhteistyöhankkeina
- Kuluttajakasvatuksen tukimateriaali ja opettajien tausta-aineistot eri koulutusasteille osin omana tuotantona ja osin yhteistyössä eri tahojen mm. viranomaisten ja opettajakoulutuksen kanssa
- Uusi tuote Kuluttajasuoja-lehden tilalle

Mittarit ja indikaattorit

Kuluttaja-lehden levikitavoitteen toteutuminen ja lehden kustannusvastaavuuden ja kannattavuustavoitteen toteutuminen, www-sivujen kävijämäärät, asiakastutkimukset

Valmismatkaliikkeiden valvonta

Toiminnallinen tehokkuus

- Uudistetaan työprosesseja valmismatkaliikkeiden valvonnassa.
- Uudistetaan valmismatkaliikkeen konkurssitilanteen hoitamista koskevia toimintamalleja ja työprosesseja.

Suoritteet palvelukyky ja laatu

- Ajantasaiset valmismatkaliikkeiden vakuuspäätökset
- Voimassaolevat vakuudet

Mittarit ja indikaattorit

Kustannusvastaavuuden toteutuminen maksullisessa toiminnassa, vakuuden riittävyys konkurssitilanteessa, laadunseuranta ja kehittäminen asiakastyytyvyyden mittauksen avulla.

Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus*Toiminnallinen tehokkuus*

- Edistetään ja varmistetaan kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden toteutumista tulosohjaamalla lääninhallituksia, kouluttamalla ja ohjaamalla lääninhallitusten kuluttajahallintoon kuuluvaa henkilöstöä ja paikallishallintoon kuuluvia kunnallisen kuluttajaneuvonnan, talous- ja velkaneuvonnan ja tuoteturvallisuusvalvonnan henkilöstä.

Suoritteet, palvelukyky ja laatu

- 15-20 koulutustilaisuutta alue- ja paikallishallinnolle,
- Talous- ja velkaneuvonnan ja kuluttajaneuvonnan toimintaedellytyksien vahvistaminen informaatio-ohjauksella (mm. extranettien ylläpito ja kehittäminen) sekä seuraamalla kuntien toimintaa viraston ja lääninhallitusten raporttien pohjalta.

Mittarit ja indikaattorit

Koulutussuunnitelman toteuma, koulutustilaisuuksien palautteet

Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

Toiminnallinen tehokkuus

- Varmistetaan lakisääteisten tehtävien laadukas hoitaminen
- Kehitetään tietojärjestelmiä

Suoritteet, palvelukyky ja laatu

- Otetaan käyttöön seuraavat uudet tietojärjestelmät:
tiedonhallintajärjestelmä, henkilöstötietojärjestelmä ja matkahallintajärjestelmä
Persona Travel

Mittarit ja indikaattorit

Lakisääteiset hallintotehtävät: Valtiontalouden tarkastusviraston väliraportit, tilintarkastuskertomus ja yhteenveto,

ulkoiset ja sisäiset palvelutehtävät sekä muut tukitoiminnot: asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset ja järjestelmien käyttöönottojen toteutumisaste

Henkisten voimavarojen hallinta

- Osaaminen turvataan valmistelemalla toimet ja periaatteet, joilla varmistetaan tehtävien suorittamiseksi tarvittava osaaminen tulevaisuudessa.
- Johtamista ja esimiestyön kehittämistä jatketaan.

Mittarit ja indikaattorit

- Koulutuspäivät / htv on 6,0
- Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden %-osuus henkilöstöstä on 53
- Johtamisessa organisaation indeksi on 3,4
- Sairauspoissaolopäivät / htv on 11,5

- Lähtövaihtuvuus on 6,5%
- Työhakemuksia avointa työpaikkaa kohden on 80
- Henkilöstökyselyn tulokset

Resurssit

Tavoitteiden saavuttamiseksi hallituksen esityksessä valtion talousarvioksi vuodelle 2006 esitetään Kuluttajaviraston toimintamenoiksi 5 849 000 euron nettomäärärahaa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 850 000 euroa. Kuluttaja-lehden hinnan alentamiseen varataan enintään 100 000 euroa.

Kuluttajaviraston kokonaisresurssien jakautuminen (arvio):

Henkilöstökustannukset	65%
Kiinteät kustannukset	20%
Muut toiminnan kustannukset	15%

Henkilötyövuosien määräksi arvioidaan 92 henkilötyövuotta (kehys 96 htv).

Raportointi ja seuranta

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta kauppa- ja teollisuusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2006 syyskuun 2006 loppuun mennessä. Koko vuoden 2006 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2007 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kauppa- ja teollisuusministeriössä 24 päivänä marraskuuta 2005

Henrik Räihä
Ylijohtaja
Kauppa- ja teollisuusministeriö

Marita Wilska
Ylijohtaja
Kuluttajavirasto

Liite

Kuluttajaviraston resurssit 2006

Toiminnan menot ja tulot (1 000 euroa)		
		2006 esitys
Bruttomenot		6 699
Bruttotulot		850
Nettomenot		5 849

Bruttotuloennusteessa ei ole huomioitu täysimääräisenä suunnitellun vuonna 2006 voimaanastuvan uuden Kuluttajaviraston maksuasetuksen hintojen korotuksen vaikutusta. Hintojen korotus koskee julkisoikeudellisia maksullisia suoritteita, joten nettomenoihin ei asetuksella ole vaikutusta.

Resurssisuunitelma prosesseittain

Prosessi	Henkilöresurssit suunitelma pro- sesseittain (%- osuus koko toi- minnasta / htv)	, josta maksul- lisen toiminnan osuus (htv)
1: Tavaroiden ja palveluiden turval- lisuuden edistäminen	10,3 % / n.9,5 htv	
2: Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	26,6% / n. 24,5 htv	
3: Kuluttajien omien toimintamahdol- lisuuksien edistäminen	23,6% / n. 21,7 htv	3,5
4: Valmismatkaliikkeiden valvonta	7 % / n. 6,4 htv	5,5
5: Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	8,1 % / n. 7,5 htv	
6: Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut (sis.ylijohtaja +kehittäminen)	21,4 % / n. 19,6 htv	
Erillishankkeet: Euroopan kuluttaja- keskus	3 % / n. 2,8 htv	
YHTEENSÄ	100 % / 92 htv – 96 htv	9 htv