

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA
VUOSILLE 2010-2013**

1. JOHDANTO

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä. Kuluttajaviraston toimintalinjoja ovat tuoteturvallisuus, kuluttajaoikeus, valmismatkaliikkeet, valistus ja viestintä sekä alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus (kuusi eri toimintoa, mm. kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta). Kuluttajavirastossa toimii myös Euroopan Kuluttajakeskus.

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Tavoitteena on varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toimivuutta. Valvonnalla, viestinnällä ja vaikuttamisella ylläpidetään luottamusta markkinoiden toimintakykyyn. Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat ministeriön elinkeinopoliittisia linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toimimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöisesti.

Kuluttajaviraston tehtäväkenttä on laaja; se käsittää periaatteessa kaikki kulutushyödykkeet tavaroista palveluihin ja toisaalta liiketoimintaprosessin kaikki vaiheet (valmistus, maahantuonti, markkinointi, myynti, sopimusehdot, huolto, korjaus, virhetilanteiden hyvitykset, laskutus, maksaminen, perintä, velkaantuminen, ympäristökysymykset).

2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Merkittävimmät kuluttajan asemaan vaikuttavat muutostekijät liittyvät markkinoiden kansainvälistymiseen, tietoyhteiskuntakehitykseen, taloudellisiin riskeihin, turvallisuuteen, julkisten palveluiden laatuun ja rakennemuutokseen sekä ympäristö- ja eettisiin kysymyksiin. Kuluttajapoliittisessa ohjelmassa, joka ohjaa Kuluttajaviraston toimintaa, on näitä analysoitu tarkemmin.

Palveludirektiivi, rahoitus- ja viestintäalan suuret säädöshankkeet EU:ssa, valmismatkalainsäädännön uudistaminen sekä kuluttajaneuvonnan siirtäminen kunnilta valtiolle ja muut mahdolliset alue- ja paikallishallinnon uudistukset vaikuttavat Kuluttajaviraston tehtäviin ja edellyttävät toimintatapojen uudistamista.

Kuluttajahallinnon palvelujen kysyntä on viime vuosina kasvanut ja suunta näyttää jatkuvan. Kuluttajavirasto sai vuonna 2007 noin 20 000 yhteydenottoa, ja erityisesti valvontailmoitusten määrät kasvoivat kautta linjan: kuluttajaoikeudellisissa asioissa 25 %, tuoteturvallisuusvalvonnassa 25 %, RAPEX-notifikaatioissa 35 % ja Euroopan kuluttajakeskuksessa 25 %. Lisäksi komissio odottaa vahvaa panostusta yhteisiin valvonta- ja muihin hankkeisiin niin uudessa CPC-yhteistyössä kuin Euroopan kuluttajakeskusten kesken.

Resursseja ennaltaehkäisevään työhön jää väistämättä aiempaa vähemmän, vaikka tähän suuntaan Kuluttajaviraston toimintaa pitäisi pystyä painottamaan niin lainsäädännön hengen kuin kuluttajapoliittisten tavoitteiden mukaan. Keskeinen kysymys on, miten voidaan yhdistää kasvavat yhteydenotot, lisääntyvät tehtävät ja kohtuullinen palvelutaso sekä toisaalta valtionhallinnon tuottavuusohjelman henkilöstövähennykset.

Valtiontalouden tarkastusvirasto antoi vuonna 2007 kertomuksen kuluttajahallinnon toimivuudesta. Siinä todetaan, että kuluttajapolitiikan puitteet – lainsäädäntö ja ydininstituutiot – ovat kunnossa, mutta järjestelmä ei toimi käytännössä niin hyvin kuin pitäisi. Tarkastusvirasto kiinnitti huomiota mm. kuluttajahallinnon resurssien niukkuuteen, kuluttajaneuvonnan toimimattomuuteen, valvontakeinojen riittämättömyyteen ja tuloksellisuuden arvioinnin kehittämistarpeisiin.

Alue- ja paikallishallinnon uudistuksissa onkin tärkeää, että kuluttajahallinnon resursseja tarkastellaan kokonaisuutena ja tavalla, joka mahdollistaa selkeän ja tehokkaan tulosohjauksen Kuluttajavirastosta. Vireillä ja kesken on niin useita uudistuksia, ettei tällä hetkellä ole mahdollista arvioida niiden edellyttämien ja mahdollistamien tehostamistoimien laatua tai kustannuksia. Koordinaatiota ja investointeja kehittämiseen tarvitaan lähivuosina, sillä yksittäiset uudistukset vaikuttavat koko palveluketjun toimintaan.

3. TOIMINTALINJAUKSET

3.1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajaviraston yhteiskunnallisena tehtävänä ja vaikuttavuustavoitteena on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa.

- **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 ja kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajien asemassa. Toimintalinjausten priorisointi perustuu hallitusohjelmaan, työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategiaan ja ministeriön muihin strategisiin linjauksiin, elinkeinopoliittiseen ohjelmaan ja kuluttajapoliittiseen ohjelmaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan konsernistrategian pohjalta johdetut tavoitelinjaukset ovat:

1. Edistetään uusiutuvan energian käyttöä
2. Nopeutetaan työllistymistä työnantajien tarpeisiin
3. Parannetaan tuottavuutta erityisesti julkisissa palveluissa ja parannetaan työelämän laatua
4. Edistetään kasvavaa ja kansainvälistyvää yritystoimintaa

Keskeisiä teemoja suunnittelukaudella ovat:

- kestävän kulutuksen edistäminen (tukee konsernistrategian toimintalinjausta 1)
- kuluttajan asema tietoyhteiskunnassa (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- vastuullisen luotonannon kysymykset (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- kuluttaja-asioita koskevan liiketoimintaosaamisen kehittäminen (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- julkiset palvelut (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- aktiivinen osallistuminen EU-yhteistyöhön (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- palveludirektiivin aiheuttamat muutokset (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- kuluttajahallinnon kehittäminen sekä alue- ja paikallishallinnon uudistukset (vaikuttavat Kuluttajaviraston toimintatapoihin ja toimintaedellytyksiin) (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 1, 3 ja 4)

Lisäksi Kuluttajaviraston toiminta palvelee yritysten toimintaympäristö, markkinoiden sääntely ja työelämä – politiikkalohkon strategiaa.

3.2 Toiminnallinen tehokkuus, laadunhallinta ja palvelukyky

- Tuoteturvallisuusvalvonta kohdentuu oikein riskinarvioinnin perusteella ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi. (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyvät kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 1, 3 ja 4)

- Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 1, 3 ja 4)
- Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3 ja 4)
- Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapoliittista ohjelmaa ja henkilöstön ammattitaito kehittyi Kuluttajaviraston koulutuksen avulla. (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 1, 3 ja 4)
- Palvelukyky pyritään pitämään vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla (tukee konsernistrategian toimintalinjauksia 3)

4. MÄÄRÄRAHAT

Kuluttajaviraston vuoden 2010 suunnittelukehyksissä (5 747 000 euroa) on vähennystä –295 000 euroa verrattuna hallituksen vuoden 2009 talousarvioesitykseen (6 042 000 euroa). Samoin vuoden 2011 suunnittelukehystä (5 535 000 euroa) on vähennetty –212 000 eurolla edellisestä vuodesta. Nämä määrärahojen vähennykset johtuvat tuottavuusohjelmasta, ja siinä Kuluttajavirastolle asetetuista (v. 2005-2011 yhteensä –15,0 htv) henkilötyövuosivähennyksistä. Tämä tarkoittaa, että Kuluttajaviraston kokonaisresurssit tulevat vähentymään 2009-2011 noin 8 %:lla.

MOMENTTIKOHTAISET MENOJEN SUUNNITELMAT 2010 –2013

32.40.01 Kuluttajaviraston toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)	2007 toteuma	2010	2011 - 2013
Bruttomenot	6 816 009	6 617 000	6 405 000
Käyttöomaisuus	62 887	0	0
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	136 182	104 000	100 000
Henkilöstömenot	4 511 589	4 575 000	4 360 000
Vuokramenot	527 695	592 000	590 000
Palveluiden ostot	1 366 399	1 136 000	1 153 000
Muut menot	211 257	210 000	202 000
Bruttotulot	958 173	870 000	870 000
Maksullisen toiminnan tulot	712 477	720 000	720 000
- julkisoikeudelliset suoritteet	185 279	190 000	190 000
- muut suoritteet	527 198	530 000	530 000
Muut tulot (ml. EU-rahoitus)	245 696	150 000	150 000
Nettomenot	5 857 836	5 747 000	5 535 000
Kehykset 2010-2012 (TEM 6551/210/2008)	5 878 000	5 747 000	5 535 000
Henkilötyövuosien enimmäismäärä	92,6	85,5	81,5
- josta maksullisen toiminnan osuus	7	7	7
- josta yhteisrahoitteisen toiminnan osuus	3	3	3
Hintatukitarve (liiketaloudellinen maksullinen toim.)	100 000	100 000	100 000

Tavaroiden ja palveluiden ostot sekä vuokrat arvostettu vuoden 2009 hintatasossa ja henkilöstömenot on laskettu voimassaolevan VES:n mukaisesti. Lisäksi suunnittelussa on otettu huomioon henkilöstörakenteen muutosten vaikutukset menoihin sekä tietokoneiden ja puhelinten osalta siirtyminen

vuoden 2009 aikana leasing-vuokraukseen. Toteumatietoja tarkasteltaessa on huomioitava, että vuonna 2007 käyttöomaisuushankintoihin on käytetty hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa 86.000 euroa, mitkä eivät sisälly taulukossa esitettyihin lukuihin.

Kun toimintamenojen käyttö sopeutetaan vuoden 2010-2012 suunnitelluiksi, ei vuonna 2010 toteuteta lainkaan käyttöomaisuushankintoja (koneet, laitteet ja ohjelmistot) ja palveluiden ostojen reaali määrää pienennetään noin 20 % verrattuna vuoden 2007 toteumaan (huomioituna julkisten menojen hintaindeksi muutos 1/2007-1/2008, 4,2 %).

Vuoden 2010 palveluidenostoista (1 136 000 euroa) käytetään viraston tietoliikenne- ja järjestelmien ylläpitopalveluihin 200 000 euroa, henkilöstöpalveluihin 160 000 euroa (mm. koulutus ja työterveyshuolto) ja siivouspalveluihin 30 000 euroa. Kuluttaja-lehden palveluihin (mm. paino-, taitto-, kirjoitus-, kuvaus-, postipalvelut) käytetään 410 000 euroa, jotka katetaan Kuluttaja-lehden tuloilla. Siten viraston ydintehtäviä varten eli valvontaprojekteihin, testaustoimintaan ja valistushankkeisiin jää vain noin 340 000 euroa, joka on noin 250 000 euroa vähemmän kuin vuodelle 2009 suunniteltu käyttö.

Kuluttaja-lehden myyntitulot (530 000 €) muodostavat suurimman osan bruttotuloista. Lehden kannattavuuden ylläpitämiseksi vuonna 2009 kilpailutetaan painopalvelut, vuonna 2010 kilpailutetaan asiakasrekisteri- ja laskutuspalvelut. Tämän jälkeen säännöllisellä palveluiden kilpailuttamisella pyritään kustannustaso säilyttämään kilpailukykyisenä.

32.40.95 Ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulut (arviomääräraha)	2010	2011	2012	2013
Määräraha	20 000	20 000	20 000	20 000

Ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulujen määrärahaa saa käyttää ryhmäkannelain mukaisesta ryhmäkanteesta aiheutuneiden oikeudenkäyntikulujen maksamiseen. Ryhmäkanteesta aiheutuu oikeudenkäyntikuluja valtiolle silloin, jos kuluttaja-asiamies häviää ajamansa kanteen.

Toimintamenojen ja ryhmäkanteen oikeudenkäyntikulut määrärahojen lisäksi Kuluttajavirasto hallinnoi momenttien 32.40.31 ja 32.40.50 määrärahoja:

32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (arviomääräraha)	2010	2011	2012	2013
Määräraha	4 511 000	4 511 000	4 511 000	4 511 000

Momentin 32.40.31 määrärahasta pääosa on suunniteltu käytettäväksi talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain mukaisen korvauksen maksamiseen talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottajille, jossa Kuluttajavirasto toimii määrärahojen maksatusten suorittajana ja määrärahojen käytön valvojana. Loppuosa määrärahoista käytetään aiheutuvat talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuviin muihin menoihin

32.40.50 Valtionavustus kuluttajajärjestöille (kiinteä määräraha)	2010	2011	2012	2013
Määräraha	673 000	673 000	673 000	673 000

Momentin 32.40.50 määrärahaa on suunniteltu käytettäväksi kuluttajajärjestöjen ja Työtehoseura ry:n kotitalousosaston tukemiseen Kuluttajaviraston määrittelemistä toiminnoista aiheutuviin menoihin.

LIITE 1

	2007 toteuma	2008 tulossop	2009 TAE	2010	2013
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus					
Kuluttajan asema yhteiskunnassa paranee					
— Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään ind (1-5) (sidosryhmäkysely, mitataan joka toinen vuosi)	3,78 (2006)	3,5	-	3,5	3,5 (2012)
— EFQM -itsearviointi soveltuvin osin (1-5) (ensimmäinen 2008, tehdään joka toinen vuosi)	3,6	-	3,8	-	3,8
Toiminnallinen tehokkuus, tuotokset ja laadunhallinta					
Palvelukyky ja laatu ylläpidetään hyvänä					
— Rapex -ilmoitusten toimitusaikavarmuus -%	100	100		100	100
— Tuoteturvallisuus prioriteettiiluokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten käsittelyaika (pv)	61	< 42	< 42	< 42	< 42
— Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatu ind	-	0,95-1,05	-	0,95-1,05	0,95-1,05
— Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi)	-	-	-	> 3,5	> 3,5
— Kuluttajaoikeuden valvonnan uskottavuus: kieltojen ja markkinaoikeustapausten lukumäärä	-	-	-	6	6
— Verkkopalveluiden asiakastytyväisyys (1-5)	-	-	-	> 3,0	> 3,0
— Sijoittuminen julkishallinnon verkkopalveluiden käytön seurannassa (JUHTA)	-	-	-	< 15	< 15
— Alue- ja paikallishallinnon koulutuksen vaikuttavuus (1-5)	-	3,5	-	> 3,5	> 3,5
Suoritteet ja julkishyödykkeet				mitataan 1. kerran 2009	
— Valmismatkaliikkeiden vakuuksien tarkastusten määrä	-	-	-	> 23 000	> 23 000
— Kuluttajalehden tilaajamäärä	22 664	-	-	> 110 000	> 130 000
— Verkkopalveluiden kävijöiden käynnit (kpl/kk)	77 300	130 000	-	1 000	1 000
— Alue- ja paikallishallinnon henkilökoulutuspäivien määrä	1 172	1 400	-		
Tuottavuus ja tehokkuus paranee					
— Työntuottavuuden muutos -%	-	-	-	3	2
— Kokonaistuottavuuden muutos -%	-	-	-	1	2
Kustannusvastaavuus ylläpidetään hyvänä					
— Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus -%, hintatuen jälkeen	94	94	94	94	94
Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen					
— Henkilötyövuosien kehitys	92,6	91,5	89,5	85,5	81,5
Henkilöstön hyvinvointi paranee					
— sairauspoissaolot/htv	12,7	-	< 11,0	< 10,8	< 10,5
— lyhytaikaisten (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	222	217	< 201	< 190	< 180
— työtyytyväisyysindeksi (1-5)	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8
— Kuluttajaviraston johtamisindeksi (1-5)	3,4	3,5	3,5	3,6	3,6
Organisaation osaaminen kasvaa					
— koulutuspäivät/htv	4,7	5	5	5	5
— pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 774	-	1 850	1 900	1 900
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva					
— lähtövaihtuvuus, %	1,1	-	< 1	< 4,5	< 4,5
— työhakemukset/avoin työpaikka	26	30	30	30	30