



KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA
VUOSILLE 2007 - 2010

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA
VUOSILLE 2007 - 2010**

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	3
1.1 Kuluttajaviraston tehtävä, visio ja arvot.....	3
1.2 Kuluttajaviraston kriittiset menestystekijät.....	4
2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET	5
3. KULUTTAJAVIRASTON YHTEISKUNNALLISET TAVOITTEET	7
4. TOIMINNALLISET TULOSTAVOITTEET	8
4.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	8
4.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen.....	9
4.3 Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen	10
4.4 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta.....	11
4.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus.....	12
4.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut.....	14
5. HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN.....	14
6. KEHITTÄMISHANKKEET	16
7. MENOJEN JA TULOJEN MOMENTTIKOHTAISET LASKELMAT	16
LIITE 1: EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS.....	21
LIITE 2: TIEDONHALLINNAN JA SITÄ TUKEVAN TIETOJÄRJESTELMÄN UUDISTAMINEN	23
LIITE 3: VERKKOPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	26

1. JOHDANTO

Kuluttajaviraston toiminnan ja talouden suunnittelu tukee kuluttajapoliittisten tavoitteiden toteuttamista ja Kuluttajaviraston toiminnan tuloksellisuutta ja antaa perusteet vuosittaisen talousarvioehdotuksen valmistelulle. Suunnittelun tarkoituksena on varmistaa hallituksen ja ministeriön antamien toimintalinjojen kytkeminen selvästi viraston strategiaan ja toimintapolitiikkaan sekä hallinnonalan toimijoiden ohjaukseen. Kuluttajapolitiikan tavoitteena on lisätä kuluttajien hyvinvointia. Tavoitteena on, että yhteiskunnan eri toimijat sitoutuvat kuluttajanäkökulman huomioon ottamiseen kaikessa päätöksenteossa. Tämä edellyttää eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittämistä ja verkostoitumista.

Kuluttajaviraston toiminnan suunnittelun ja seurannan tavoitteena on edistää toiminnan tuloksellisuutta ja sen arviointia ja seurantaa. Toiminta ja taloussuunnitelma vuosille 2007-2010 on laadittu tuloksellisuuden peruskriteereiden mukaisesti.

Valtioneuvosto teki 27.5.2004 periaatepäätöksen kuluttajapoliittisesta ohjelmasta. Kuluttajapoliittisessa ohjelmassa esitellään kuluttajapolitiikan keskeiset strategiset linjat vuosille 2004–2007. Kuluttajapoliittinen ohjelma, kuten myös hallitusohjelmaan sisältyvät kuluttajapoliittiset tavoitteet ohjaavat kansallista kuluttajapoliittista toimintaa. Kuluttajaviranomaisten ja kullakin sektorilla toimivien erityisviranomaisten lisäksi kuluttajia edustavat erilaiset kansalaisliikkeet. Ohjelmassa asetetut tavoitteet määrittävät Kuluttajavirastolle ne alueet, joita suunnittelukaudella priorisoidaan.

Kuluttajapoliittisen ohjelman painopistealueista Kuluttajaviraston toimia edellytetään alueilla, jotka ovat: Kuluttajien taloudellisen turvallisuuden lisääminen, kuluttajien luottamuksen lisääminen tietoyhteiskunnan palveluihin, kuluttajanäkökulman vahvistaminen asuntomarkkinoilla, kulutuksen ja tuotannon ympäristövaikutusten tunnistaminen ja vastuullisen kulutuksen edistäminen ja laadukkaiden elintarvikemarkkinoiden edistäminen sekä toimivien julkisten ja yksityisten palveluiden kehittäminen. Toiminnot näillä alueilla jaksotetaan aina suunnittelukauden loppuun saakka.

Kuluttajapoliittisilla toimilla varmistetaan toimivat ja turvalliset markkinat ja kuluttajille taataan riittävä tietopohja ja osaaminen toimia kehittyvillä markkinoilla sekä vaikuttaa kuluttajina yhteiskunnassa. Kuluttajapolitiikalla on selkeät yhtymäkohdat myös elinkeino- ja kilpailupolitiikkaan.

1.1 Kuluttajaviraston tehtävä, 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 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.

1.2 Kuluttajaviraston kriittiset menestystekijät

Kuluttajavirasto on tunnistanut kriittiset menestystekijänsä, joiden mukaisesti vision saavuttamiseksi viraston on

- uudistettava toimintatapoja viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi
- kehitettävä henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä
- oltava uskottava valvontaviranomainen
- varmistettava, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta
- kehitettävä viestinnän vaikuttavuutta.

2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Ulkoiset muutokset

Merkittävimmät kuluttajan asemaan vaikuttavat muutostekijät liittyvät markkinoiden kansainvälistymiseen, tietoyhteiskuntakehitykseen, taloudellisiin riskeihin, turvallisuuteen, julkisten palveluiden laatuun ja yksityistämiseen sekä ympäristö- ja eettisiin kysymyksiin.

Samalla, kun toimintaympäristö monipuolistuu, se myös muuttuu yhä vaikeammaksi ymmärtää. Kuluttaja-asiat ovat yhä laajemmassa määrin kansainvälisiä ja tietoyhteiskuntaan liittyvät uudistukset vaikuttavat kaikkien kansalaisten arkipäivään. Kuluttajaryhmien ominaisuudet ja suojan- sekä tiedontarve eroavat toisistaan. Yhteiskunnassamme monikulttuurisuus lisääntyy ja kuluttajat ikääntyvät. Julkisten palvelujen kysyntä kasvaa ja kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltaminen myös niissä tulee tärkeäksi. Tarve huolehtia kuluttajansuojan korkeasta tasosta ja erilaisten kuluttajaryhmien tasavertaisesta asemasta sekä tietouden ja osaamisen lisäämisestä vahvistuu. Vaatimus yhteistyöstä ja kuluttajanäkökulman esiintuomisesta erilaisiin päätöksentekotilanteisiin niin kotimaassa kuin kansainvälisesti voimistuu.

Markkinoiden monimutkaistuminen ja EU:n laajentuminen sekä muu kansainvälistyminen tuo uusia haasteita viraston valvonnalle, viestinnälle ja vaikuttamiselle. Markkinaosapuolien on tunnettava säännöt ja sitouduttava niiden noudattamiseen. Elinkeinoelämän on toimittava vastuullisesti ja annettava kuluttajan kilpailua edistäville valinnoille edellytykset markkinoinnin läpinäkyvyydellä ja sopimusehtojen kohtuullisuudella. Valvonnalla on varmistettava, että selkeät oikeussäännöt toimivat käytännössä. Osalle kuluttajista riskien tunnistaminen ja ymmärtäminen on entistä vaikeampaa, mikä edellyttää valistus- ja tiedotustoiminnan tehostamista. Toisaalta valvontatehtävien kuluttajien määrä lisääntyy ja sähköiset tiedustelut ja neuvontakyselyt lisääntyvät.

Maailmanlaajuiset markkinat ja sähköinen liiketoiminta tarjoavat kuluttajille entistä enemmän valinnanvaraa, mutta markkinoiden hyödyntämiseen liittyy myös uusia riskejä. Kuluttajille tarjottavien tietojen oikeellisuuteen ja tavaroiden ja palvelujen turvallisuuteen on pystyttävä puuttumaan epäkohtien ilmetessä myös kansainvälisillä markkinoilla. Kuluttajaviranomaisten yhteistyömuotojen kehittäminen on tulevaisuudessa tärkeää. Kansainvälisen valvontayhteistyön kasvu ja sen sopeuttaminen viraston resursseihin on vaativa tehtävä.

Sisäiset muutokset

Suunnittelukauden aikana Kuluttajavirastossa noin 16 % henkilöstöstä siirtyy eläkkeelle. Kilpailukyvyyn turvaaminen ja osaavan henkilöstön varmistaminen ovat välttämättä

mättömiä. Toiminta perustuu jatkossakin korkeaan osaamiseen. Henkilöstöä on kannustettava osaamisen parantamiseen ja uusien taitojen hankkimiseen elinikäisellä oppimisella ja monimuotoisella koulutuksella työuran eri vaiheissa.

Viraston toimintakykyä edistetään hyvällä johtamisella. Valmennus ja arviointi ovat oleellinen osa viraston johtamisen kehittämistä. Kannustava palkkausjärjestelmä tukee johtamista.

Tuottavuutta ja tehokkuutta parannetaan rakenteita ja toimintatapoja uudistamalla, tietotekniikan käytöllä ja tehostamalla yleishallinnon toimintoja. Tätä edellyttää jo valtioneuvoston keväällä 2005 hyväksymä kehyspäättös, jonka mukaan valtion tuottavuutta ja tehokkuutta lisätään siten, että keskimäärin puolet valtion henkilöstön poistuman johdosta vapautuvista työpaikoista täytetään vuosina 2007 - 2011. Se asettaa suuren haasteen viraston toiminnan suunnittelulle ja työn organisoinnille.

Palvelukeskusten perustamishankkeiden yleisenä tavoitteena on lisätä henkilöstö- ja taloushallinnon tukipalvelujen tuottavuutta sekä tehostaa voimavarojen käyttöä. Mahdollisten tukipalveluiden palvelukeskusten perustaminen edellyttää virastolta näitä hankkeita tukevia toiminnallisia ratkaisuja.

Koko valtionhallinnon yhteinen tavoite verkkopalveluiden (mm. sähköisen asioinnin) lisäämiseksi edellyttää myös viraston ydintoiminnan kehittämistä. Kuluttajavaliokunnan ja -informaation painopistettä siirretään painotuotteista verkkopalveluiden tarjoamiseen.

3. KULUTTAJAVIRASTON YHTEISKUNNALLISET TAVOITTEET

- Ehkäistään kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden aiheuttamia onnettomuuksia sitouttamalla toiminnanharjoittajat ja kuluttajat turvallisuushakuisiin toimintatapoihin ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseen sekä vakuuttamalla, että turvallisuudesta huolehtiminen on yrityksille myös kilpailuetu.
- Myötävaikutetaan markkinoiden toimivuuteen edistämällä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamista ja kehittämistä, kulutushyödykemarkkinoiden läpinäkyvyyttä sekä kuluttajan kannalta kohtuullisten sopimusehtojen käyttöä painopisteinä viestintä-, rahoitus- ja välttämättömyyspalvelut.
- Lisätään kuluttajien mahdollisuuksia toimia ja selviytyä omaehtoisesti ja tietoisesti markkinoilla erityisesti taloudelliseen turvallisuuteen, viestintä- ja rahoituspalveluihin sekä asumiseen liittyvissä asioissa.
- Vaikutetaan siihen, että kuluttajanäkökulma tulee entistä paremmin osaksi yhteiskunnallista päätöksentekoa. Lisätään verkottumista ja yhteistyötä elinkeinoelämän kanssa.

Kuluttajaviraston toiminnan vaikuttavuus varmistetaan prosesseilla, joita ovat

- tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen,
- kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen,
- kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen,
- valmismatkaliikkeiden valvonta,
- alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus sekä
- hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut.

4. TOIMINNALLISET TULOSTAVOITTEET

4.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Toimitaan eurooppalaisen RAPEX -notifikaatiojärjestelmän kansallisena yhteyspisteenä. Vakiinnutetaan elinkeinoelämälle uudentyyppinen tapa selvittää, onko vaaralliseksi ilmoitettuja tuotteita Suomen markkinoilla. (2007)
- Lisätään valvonnan uskottavuutta ja sitoutetaan elinkeinonharjoittajia turvallisuushakuihin toimintaan perimällä määräysten vastaiseksi todettujen tuotteiden näyte- ja tutkimuskustannukset elinkeinonharjoittajilta lain mahdollistamalla tavalla. (2007)
- Toteutetaan kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden tehokas markkinavalvonta soveltaen työnjakoa Kuluttajaviraston, lääninhallitusten, kuntien ja Tullilaitoksen välillä poistamalla markkinoilta vaaralliset kulutustavarat ja kuluttajapalvelut.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Kuluttajilta, toiminnanharjoittajilta ja muilta viranomaisilta tulevien ilmoitusten käsittely keskimäärin kahdessa kuukaudessa.
- Välitöntä ja vakavaa vaaraa aiheuttavien tavaroiden ja palveluiden tarjoamisen keskeyttäminen nopeasti ja tehokkaasti sekä vaarallisten kulutustavaroiden saaminen pois kuluttajien käytöstä tilanteenmukaisten valvontakeinojen avulla.
- Ohjeet palveluiden turvallisuuden edistämiseksi yhteistyössä alan toimijoiden (toiminnanharjoittajat, järjestöt ja viranomaiset) kanssa.
- Palveluiden turvallisuuteen liittyvä ajankohtainen valtakunnallinen valvontaprojekti vuosittain.
- 200 tavaroiden turvallisuuden testaus liittyen markkinavalvontaprojekteihin ja ilmoitusten perusteella tehtävään valvontaan.
- Kansainväliseen yhteistyöhön osallistuminen.
- Tiedottaminen valvonnan tuloksista ja uusista valvontakäytännöistä siten, että samalla annetaan tietoa turvallisuushakuisista toimintatavoista ja tuodaan esille kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien oman vastuunoton merkitys.
- Ajantasainen ja uusi sisältö Kuluttajaviraston internetsivuilla sekä alue- ja paikallishallinnolle ja yhteistyöviranomaisille tarkoitettussa ekstranet-palvelussa.

Mittarit

Mittareina ovat suoritteiden ja riskinarvioinnin mukaan mm. lukumäärät, käsittelyajat sekä www- ja ekstranet-sivujen käyttäjämäärät.

4.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Vakiinnutetaan EU:n yhteistyöasetuksen edellyttämät tehokkaat toimintatavat Suomen yhteysvirastona ja kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön valvontaviranomaisena. (2007)
- Kehitetään elinkeinoelämälle ja vaikuttajille suunnatun vuonna 2006 Kuluttajansuoja-lehden tilalle perustettavan kuluttajaoikeudellisen bulletiinin sisältöä. (2007)
- Parannetaan kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisten ratkaisujen laatua ja lyhennetään käsittelyaikaa käsittelyprosesseja kehittämällä. (2007)
- Toimitaan nykyistä aktiivisemmin kansainvälisissä kuluttajaoikeuden verkostoissa rajat ylittävien asioiden ratkaisujen nopeuttamiseksi ja tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen tehostamiseksi.
- Parannetaan kuluttajaoikeudellisten tietolähteiden systemaattista seuranta- ja voimavarojen kohdentamispäätösten, uusien toimintatapojen, vaikuttamiskeinojen, ja yhteistyömuotojen kehittämiseksi.
- Viestitään toiminnan tuloksista tehokkaammin eri tahoille hyödyntäen monipuolisia jakelukanavia ja informaatiotuotteita kuluttajaoikeudellisten ongelmien ennaltaehkäisemiseksi.
- Parannetaan akuuttien kuluttajaoikeudellisten ongelmatilanteiden hoitamista siten, että kuluttajat saavat nopeasti tietoa ja ohjeita toimintamahdollisuuksistaan kuluttajille syntyvien vahinkojen vähentämiseksi.
- Kehitetään yhteistyömuotoja lääninhallitusten, kuluttajaneuvojien sekä talous- ja velkaneuvojien kanssa kuluttajien oikeusongelmien paremmaksi kartoittamiseksi ja oikea-aikaiseksi korjaamiseksi.
- Verkostoidutaan tehokkaammin kuluttajaoikeuden tutkijoiden kanssa kuluttajaoikeuden ja oikeustaloustieteen tutkimuksen suuntaamiseksi kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisiin asioihin.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Lainsäädännön sisältöä täsmentävät ennakkoratkaisut, ala- ja aihekohtaiset kannanotot, markkinointiohjeet ja linjanvedot sekä tarvittaessa pakkokeinojen käyttö erityisesti kuluttajapoliittisen ohjelman aihealueilla ja kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisissä asioissa

- 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 merkittävissä tai kuluttajavalituslautakunnan ratkaisutoimintaa tukevissa asioissa
- Teemakohtaiset koulutustilaisuudet elinkeinonharjoittajille ja muille toimijoille
- Lainsäädäntöaloitteet, lausunnot ja osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun mm. artikkelien ja tiedotteiden avulla kuluttajaoikeuden kehittämiseksi
- Aloitteet ja projektien vetovastuu kuluttajaoikeuden kansainvälisissä verkostoissa vaikuttavuuden ja edelläkävijäroolin vahvistamiseksi
- Tapaamiset ja muu säännöllinen yhteydenpito keskeisten yhteistyöjärjestöjen ja viranomaisten kanssa.

Mittarit

Mittareina suoritteen mukaan mm. lukumäärät, käsittelyajat, palvelusitoumusten toteutuminen, www- ja ekstranet-sivujen kävijämäärät sekä vertailutietona pohjoismaiden kuluttajaviranomainen.

4.3 Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Priorisoidaan kuluttajien talouden hallintaa sekä kestävästä kulutuksesta edistäviä selvityksiä, vertailuja ja yhteistyöhankkeita. (2007)
- Monipuolistetaan verkkopalveluja erityisesti yrityksille sekä käynnistetään uusia verkkopalveluja kuluttajatiedon jakamiseksi. (2007)
- Osallistutaan kuluttajakasvatuksen menetelmien ja sisältöjen kehittämiseen taloudellisuuskasvatuksen osa-alueella. (2007)
- Parannetaan selvitysten ja vertailujen tuottamistapoja ja arviointia sekä kehitetään tulosten hyödyntämistä, jakelua ja markkinointia verkossa (tuotetestaus, hintavertailut, erillisselvitykset ja kestävästä kulutuksesta yhteistyöhankkeet).
- Priorisoidaan kuluttajan talouden ja turvallisuuden kannalta merkittäviä tuotetestejä, joilla on hyvä markkinakattavuus sekä parannetaan tuotetestiä markkinakattavuutta lisäämällä pohjoismaista yhteistyötä kansainvälisen ICRT:n testausyhteistyön puitteissa.
- Kehitetään verkkopalvelujen käytettävyyttä ja uusia palveluja eri kohderyhmien (kuluttajat, yrittäjät, opettajat, media, päättäjät) näkökulmasta tukemaan ajankohdallisen ja ajantasaisen tiedon saantia, tiedonhakua sekä arkipäivän/käytännön tiedontarpeita viraston toimialaan kuuluvista asioista.

- Vahvistetaan Kuluttaja-lehden asemaa keskeisenä kuluttajavalistuksen kanavana varmistamalla levikin kehitys ja kannattavuus. Muuten aineiston tuottamisessa priorisoidaan viraston tulosten hyödyntämistä ja mahdollisuuksia monipuolisiin jakelukanaviin.
- Edistetään kuluttajatiedon opetusta verkostoitumalla opetusta ja kasvatusta ohjaavien viranomaisten kanssa kotimaassa ja kansainvälisesti.
- Tuetaan alue- ja paikallishallinnon valmiuksia neuvontaan ja opastukseen tuottamalla tähän tarkoitukseen aineistoa ja kehittämällä verkkopalveluja edistämään neuvontaa itsepalveluna.
- Suunnittelukaudella sisällöllisinä aihealueina painotetaan talouden hallintaa, rahoitus- ja viestintäpalveluja ja asumista.
- Priorisoidaan viraston strategian näkökulmasta tärkeitä yhteistyöhankkeita mm. kuluttaja- ja kotitalousneuvontajärjestöjen ja muiden verkostojen kanssa voimakkaamman vaikuttavuuden aikaansaamiseksi.
- Kohdennetaan resursseja kestäväen kulutuksen kumppanuushankkeisiin kansallisen ohjelman mukaisesti ja kansainvälisen yhteiskuntavastuun standardointiin.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- 6-8 valtakunnallista hintavertailua yhteistyössä lääninhallitusten kanssa sekä muita vertailuja ja selvityksiä painopistealueista ja ajankohtaisista aiheista.
- Vuosittain noin 35 tuotetestiä, yhteensä noin 450-500 tuotemallista.
- Toimivat ja ajantasaiset verkkopalvelut eri kohderyhmille.
- Toimivat ja ajantasaiset ekstranet-palvelut alue- ja paikallishallinnolle.
- 8 Kuluttaja-lehden numeroa vuosittain.
- Ajantasaiset ja uudet painotuotteet eri tarkoituksiin osin viraston omana tuotantona ja osin yhteistyöhankkeina.
- Kuluttajavalistuksen yhteistyöhankkeet.
- Kuluttajakasvatuksen tukimateriaali ja opettajien tausta-aineistot eri koulutusasteille osin omana tuotantona ja osin yhteistyössä, viranomaisten ja opettajakoulutuksen kanssa.

Mittarit

Verkkopalveluiden käyttäjämäärät.
Kuluttaja-lehden levikki.

4.4 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Priorisoidaan kuluttajan taloudellisen turvallisuuden kannalta merkittäviä valvontakohteita. (2007)
- Parannetaan valvonnan apuna käytettävien tietojärjestelmien toimivuutta. (2007)

- Tehostetaan taloudellisten riskien arvioinnissa käytettävien työvälineiden ja tietolähteiden käyttöä. (2007)
- Uudistetaan vakuusjärjestelmää valvonnan tehostamiseksi.
- Vahvistetaan edelleen yhteistyötä alan eri osapuolten välillä.
- Helpotetaan valmismatkayrittäjien ja alan toimintamahdollisuuksia tehostamalla tiedotusta (esim. valmismatkakäsitteen selkiinnyttäminen).

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Tietoa, ohjeita ja neuvontaa valmismatkaliikkeille rekisteröitymiseen liittyvistä asioista.
- Tietoa kuluttajille ostopäätösten tueksi valmismatkoja ja vakuusjärjestelmää koskeissa asioissa.
- Mahdollisimman reaaliaikaiset vakuuspäätökset.
- Uudistetut vakuuden määrittelyssä käytettävät laskentaperusteet.
- Laadunseuranta ja kehittäminen asiakastyytyväisyyden mittauksen avulla

Mittarit

Palvelusitoumuksen noudattaminen.
Vakuuden riittävyys konkurssitilanteessa.
Kustannusvastaavuuden toteutuminen.

4.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Edistetään ja varmistetaan kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden toteutumista tulosohtajamalla lääninhallituksia. Kuluttajaviraston ohjassuhdetta alue- ja paikallishallintoon selkiinnytetään ja menetelmiä kehitetään. Parannetaan alue- ja paikallishallintoon suuntautuvaa vuorovaikutusta ja koulutusta hyödyntämällä ja ottamalla käyttöön ja kehittämällä tietoteknisiä menetelmiä (2007).
- Tuetaan sähköisen valituslomakkeen käyttöönottoa kuluttajaneuvonnan asiakaspalvelun tehostamiseksi ja nopeuttamiseksi. (2007)
- Edistetään talous- ja velkaneuvonnan ja oikeusaputoimistojen verkostoitumista. (2007)
- Tuetaan talous- ja velkaneuvonnan yhtenäisten toimintaprosessien kehittämistä. (2007)
- Laaditaan vuosittain tuoteturvallisuusvalvonnan valtakunnallinen valvontaohjelma yhteistyössä muiden keskusvirastojen kanssa. Paikallistason valvontayksiköt laativat sen perusteella valvontasuunnitelmat. Ohjataan valvontayksiköitä valvontasuunnitelmien laadinnassa ja laatu järjestelmien kehittämisessä. (2007)

- Alue- ja paikallishallinnon henkilöstön kuluttajatiedollisen ammattitaidon ja osaamisen varmistamiseksi järjestetään kuluttajatiedon koulutusta. Laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma ja toteutetaan se (2007). Koulutuksen laadun ja tasokkaan opetuksen varmistamiseksi opetuksessa käytetään monipuolisia opetusmetodeja.
- Lisätään alue- ja paikallishallinnon tulosohjauksella, ohjauksella ja koulutuksella kuluttajien omaehtoisen toiminnan avuksi neuvonta- ja valvontaosaamista sekä edistetään markkinoiden toimivuutta.
- Ohjataan ja kehitetään talous- ja velkaneuvonnan yhtenäisiä toimintaedellytyksiä sekä seurataan ja valvotaan toimintayksiköiden toimintaa ja resurssien käyttöä.
- Tuetaan, kehitetään ja seurataan kunnallista kuluttajaneuvontaa valtion palvelurakennemuutoksessa päätettyjen suuntaviivojen mukaisesti.
- Koulutetaan paikallistason valvontaviranomaisia siten, että kaikissa valvontayksiköissä on mahdollisuus saada riittävä osaaminen tehokkaan tuoteturvallisuusvalvonnan suorittamiseksi. Tuetaan muodostuvien alueellisten, aiempaa huomattavasti laajempien valvontayksiköiden työtä tarpeellisilla tavoilla.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Ajantasaiset yhteystietorekisterit koko alue- ja paikallishallinnosta.
- Alue- ja paikallishallinnon koulutuskalenteri ja koulutuksen taloussuunnitelma.
- Koulutuspäivät.
- Koulutusmateriaali.
- Laadunseuranta ja kehittäminen koulutuspalautteiden ja erilaisten kyselyjen avulla.
- Neuvottelupäivät, yhteistyöfoorumit, työryhmät (ohjaus- ja yhteistyökokoukset).
- Lääninhallitusten tulossopimukset.
- Lääninhallitusten peruspalveluiden arvioinnin ohjaukseen osallistuminen sisäasiainministeriön valtakunnallisen arviointisuunnitelman mukaan.
- Alue- ja paikallishallinnon raportit (kuluttajaneuvonta, talous- ja velkaneuvonta, lääninhallitukset).
- Talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottajille maksettavien korvausten maksatukset ja takaisinperinnät.
- Viraston esitys KTM:lle talous- ja velkaneuvonnan tuottajille maksettavien korvausten perusteista.
- Talous- ja velkaneuvonnan seurantalomakkeet ja ohjeet.
- Talous- ja velkaneuvontayksiköiden tunnuslukujen määrittelyt ja kehittäminen.
- Kuluttajaneuvonnan seurantalomakkeet ja ohjeet.

Mittarit

Mittareina ovat suoritteiden mukaan mm. koulutuskalenterin ja taloussuunnitelman toteutuma, lukumäärät, koulutuspalautteet ja määrääjat.

4.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Tiedonhallintajärjestelmää laajennetaan viraston toiminnan ja sähköisen asioinnin tehostamiseksi (2007).
- Uusia tietoteknisiä ratkaisuja hyödynnetään ja prosesseja kehitetään työn tuottavuuden lisäämiseksi.
- Laite-, ohjelmisto- ja palveluhankintapuitesopimuksia käytetään tehostamaan hallinnon palvelukykyä ja kustannustehokkuutta.
- Palvelukeskukseen keskitetään tarkoituksenmukaisuus- ja taloudellisuusperiaatteella valittuja hallinnon tehtäviä.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Henkilöstöstrategisissa linjauksissa sovittujen asioiden toteutuminen.
- Toimintayksiköiden keskeisten osaamisalueiden ja strategisen osaamisen kehittämistavoitteiden määrittely ja osaamisen varmistaminen.
- Henkilöstön tilan tavoitteellinen ja suunnitelmallinen seuranta valtion henkilöstötilinpäätöksen tunnusluvuilla.
- Toiminnanohjausjärjestelmän pystyttäminen ja integrointi suunnittelukaudella sekä viraston omiin substanssijärjestelmiin että palvelukeskuksen järjestelmiin.
- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttaminen johtamisen osana.
- Palvelujen tuottamiseen tarvittavien menetelmien ja työvälineiden selkiyttäminen ja yhtenäistäminen.

Mittarit

Asiakastyytyväisyyskyselyt.
Työtyytyväisyyskyselyt.
Henkilöstötilinpäätöksen tunnusluvut.

5. HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Strategiaan pohjautuvan henkilöstöstrategian toteutuminen edellyttää osaavaa henkilöstöjohtamista. Henkilöstöstrategiaa toteutetaan vuosittain asetettavilla tavoitteilla.

Tavoitteita tukemaan kehitetään henkilöstöjohtamisen prosesseja ja työvälineitä. Johtaminen on tärkeä kehittämisalue. Tavoitteiden toteutumista seurataan mittareilla, joi-
na käytetään henkilöstökyselyitä ja henkilöstötietojärjestelmästä saatavia tunnuslukuja. Saadut tulokset vaikuttavat seuraavan kauden tavoitteiden asettamiseen.

Suunnittelukaudella keskitytään johtamiseen, palkitsemiseen, osaamisen kehittämiseen ja henkilöstön saatavuuteen. Tehtävän vaatavuuteen ja henkilökohtaiseen suoriutumiseen perustuva kannustava palkkausjärjestelmä on täysimääräisesti käytössä ja osa johtamista. Osaamisen kehittämisen vaihtoehdot ovat laajasti käytössä. Vaihtuvuuden kautta saatua palautetta hyödynnetään aktiivisesti.

Henkilöstön saatavuutta edistetään kirkastamalla viraston työnantajakuva mm. kehittämällä rekrytointiprosessia.

Työhyvinvointi on yhteistyöhön perustuvaa työympäristön, työyhteisön ja työntekijän kehittämistä. Virastossa toimitaan tehokkaasti hyvinvoinnin toteuttamiseksi erityisesti seuraavalla alueella:

- Ennaltaehkäisevä ja jatkuva tyhy-toiminta työympäristön, työyhteisön ja työntekijöiden kehittämiseksi niin, että tuloksena on työhyvinvoinnin kannalta hyvä työpaikka. Keinovalikoimaan kuuluvat työyhteisön kehittämisprojektit, työympäristösuunnittelu, terveys- ja työsuojelukasvatus sekä erilaiset liikunta-, kulttuuri- ja harrastetoiminnot.

Virastolle määriteltyjen tyhy-toiminnan periaatteiden ja tavoitteiden toteuttamista jatketaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan mittareilla. Osana työsuojelun toimintaohjelmaa toteutetun riskin arvioinnin perusteella valittujen kehittämiskohteiden toteuttamista jatketaan. Sairauspoissaoloissa käytössä oleva varhaisen puuttumisen –malli ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa auttaa työvoimakustannusten hallinnassa.

Kehityskeskustelujen käyminen on yhteydessä työyhteisön hyvinvointiin ja työilmapiiriin. Osaamisen johtaminen ja kehittäminen kytketään entistä paremmin kehityskeskusteluihin ja niiden kehittymissuunnitelmiin. Kehityskeskusteluissa hyödynnetään henkilöstön ja esimiesten palautetta ja kokemuksia.

Esimiestyötä tuetaan esimiesoppaalla ja internetpohjaisella perehdytysmallilla.

Viraston henkilöstöön liittyviä tunnuslukuja:

	2004 toteutuma	2005 tavoite	2006 tavoite	2007 - 2010
Henkilötyövuosien kehitys	92	96	96	96
Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee				
— sairauspoissaolopäivät/htv	13,5	12,5	11,5	11,5
Organisaation osaaminen kasvaa				
— koulutuspäivät/htv	5,8	6,0	6,0	6,0
— vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden %-osuus henkilöstöstä	52,7	53,0	53,0	53,0
- koulutustasoindeksi (asteikko 1 – 8)	5,4	5,4	5,5	5,6
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva				
— lähtövaihtuvuus, %	6,5	6,5	6,5	6,5
Johtaminen (viestintä ja kannustavuus)				
— organisaation oma indeksi (asteikko 1 – 5)	3,2	3,3	3,4	3,4

6. KEHITTÄMISHANKKEET

Kuluttajavirastossa toteutetaan suunnittelukaudella seuraavat yhteiset kehittämishankkeet:

- Tiedonhallinta ja sitä tukevan tietojärjestelmän kehittäminen

Tämä hanke on mukana kauppaja teollisuusministeriön hallinnonalan tuottavuusohjelmassa (kts. liite 2).

- Verkkopalvelustrategia (kts. liite 3).

7. MENOJEN JA TULOJEN MOMENTTIKOHTAISET LASKELMAT

MENOJEN PERUSSUUNNITELMA

32.40.21 KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTAMENOT (siirtomääräraha 2 v)

	Vuosi	2007	2008	2009	2010
		€	€	€	€
Menojen ja tulojen erittely:					
Bruttomenot		6 734 000	6 749 000	6 757 000	6 766 000
Maksullisen toiminnan erillismenot		798 000	811 000	825 000	840 000
<i>palkkaukset</i>		315 000	328 000	342 000	357 000
<i>muut kulutusmenot</i>		483 000	483 000	483 000	483 000
Muut toimintamenot		5 936 000	5 938 000	5 932 000	5 926 000
Bruttotulot		885 000	900 000	908 000	917 000
Maksullisen toiminnan tulot		735 000	750 000	758 000	767 000
<i>julkisoikeudelliset suoritteet</i>		160 000	160 000	160 000	160 000
<i>muut suoritteet</i>		575 000	590 000	598 000	607 000
Muut tulot (EU-rahoitus), kts. liite 1		150 000	150 000	150 000	150 000
Nettomenot		5 849 000	5 849 000	5 849 000	5 849 000

Henkilötyövuosien enimmäismäärä	96	96	96	96
, josta maksullisen toiminnan osuus	6	6	6	6
, josta ulkopuolisen rahoituksen (EU-rah.) osuus, kts. liite 1	2	2	2	2

Hintatukitarve (liiketal.maks.toim.)	100 000	100 000	100 000	100 000
--------------------------------------	---------	---------	---------	---------

32.40.31 KORVAUS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ (arviomääräraha)

	Vuosi	2007	2008	2009	2010
		€	€	€	€
Määräraha		4 311 000	4 311 000	4 311 000	4 311 000

Henkilötyövuosien enimmäismäärä	1	1	1	1
, josta maksullisen toiminnan osuus	0	0	0	0

32.40.50 VALTIONAVUSTUS KULUTTAJAJÄRJESTÖILLE (kiinteä määräraha)

	Vuosi	2007	2008	2009	2010
		€	€	€	€
Suomen Kuluttajaliitto ry					
Kuluttajat-Konsumenterna ry					
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto					
Määräraha yhteensä		673 000	673 000	673 000	673 000

KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA

MAKSUPERUSTELAIN

TTS 2007-2010

MUKAISISTA JULKISOIKEUDELLISISTA SUORITTEISTA

Vuosi	2007	2008	2009	2010
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot	160 000	160 000	160 000	160 000
-maksullisen toiminnan myyntituotot	160 000	160 000	160 000	160 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	160 000	160 000	160 000	160 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000
-henkilökustannukset	112 000	117 000	123 000	129 000
-vuokrat				
-palvelujen ostot	2 000	2 000	2 000	2 000
-muut erilliskustannukset	1 000	1 000	1 000	1 000
Erilliskustannukset yhteensä	116 000	121 000	127 000	133 000
KÄYTTÖJÄÄMÄ	44 000	39 000	33 000	27 000
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	28 500	28 500	28 500	28 500
-poistot	3 000	3 000	3 000	3 000
-korot	500	500	500	500
-muut yhteiskustannukset	500	500	500	500
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	32 500	32 500	32 500	32 500
Kokonaiskustannukset yhteensä	148 500	153 500	159 500	165 500
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	11 500	6 500	500	-5 500
Kustannusvastaavuus-%	107,7 %	104,2 %	100,3 %	96,7 %

**KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA
MAKSUPERUSTELAIN
MUKAISISTA MUISTA SUORITTEISTA
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta
Kuluttaja-lehti**

TTS 2007-2010

Vuosi	2007	2008	2009	2010
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot	575 000	590 000	598 000	607 000
-maksullisen toiminnan myyntituotot	575 000	590 000	598 000	607 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	575 000	590 000	598 000	607 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	2 000	2 000	2 000	2 000
-henkilökustannukset	203 000	211 000	219 000	228 000
-vuokrat				
-palvelujen ostot	468 000	475 000	475 000	475 000
-muut erilliskustannukset	2 000	2 000	2 000	2 000
Erilliskustannukset yhteensä	675 000	690 000	698 000	707 000
KÄYTTÖJÄÄMÄ	-100 000	-100 000	-100 000	-100 000
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	40 000	40 000	40 000	40 000
-poistot	5 000	5 000	5 000	5 000
-korot	1 000	1 000	1 000	1 000
-muut yhteiskustannukset	1 000	1 000	1 000	1 000
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	47 000	47 000	47 000	47 000
Kokonaiskustannukset yhteensä	722 000	737 000	745 000	754 000
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	-147 000	-147 000	-147 000	-147 000
Kustannusvastaavuus-%	79,6 %	80,1 %	80,3 %	80,5 %
Maksullisen toiminnan hintatuki (myyntituotot-erilliskustannukset)	100 000	100 000	100 000	100 000

KULUTTAJAVIRASTON MENOJEN JA TULOJEN MOMENTTIKOHTAISET KEHYSEHDOTUKSET

(määrärahojen lisäykset 2007-2010)

32.40.21 KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTAMENOT (siirtomääräraha 2 v)

	Vuosi	2007	2008	2009	2010
		€	€	€	€
Tiedonhallinta ja sitä tukevan tietojärjestelmän hankinta (Tuottavuusohjelman hanke, liite 2)		90 000	90 000	90 000	90 000
Verkkopalveluiden hankinta (Tuottavuusohjelman hanke, liite 3)		160 000	160 000	80 000	80 000
Yhteensä		250 000	250 000	170 000	170 000

Liite 1: Euroopan kuluttajakeskus

TTS 2007 – 2010/Kuluttajavirasto

Euroopan kuluttajakeskus on viraston lakisääteisiä tehtäviä tukeva Euroopan komission osittaisella rahoituksella toimiva erillishanke kuluttajien toimintaedellytyksien varmistamiseksi sisämarkkinoilla. Perustana on Euroopan komission kuluttajapoliittinen strategia vuosiksi 2007 –2013.

Toiminnalliset tulostavoitteet

Toiminnallinen tehokkuus

- Toimitaan Euroopan kuluttajakeskusten verkoston jäsenenä Euroopan komission ja kuluttajien välisenä yhteyspisteenä sen varmistamiseksi, että kuluttajilla on hyvät mahdollisuudet hyödyntää sisämarkkinoita.
- Osallistutaan tuomioistuimen ulkopuolisten elinten eurooppalaisen verkon (EEJ-verkko) jäsenenä tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisumenettelyjen kehittämiseen.
- Tehostetaan kuluttajien mahdollisuuksia tehdä itsenäisesti harkittuja hankintoja Euroopassa tarjoamalla kuluttajille ja kuluttajaneuvojille ajankohtaista tietoa kuluttajien oikeuksista sisämarkkinoilla.
- Tuetaan kuluttajaneuvojia rajat ylittävän kaupan yhteydenottojen käsittelyssä.
- Neuvotaan ja tarvittaessa avustetaan kuluttajia ja kuluttajaneuvojia riitojen sovitteluun liittyvissä kysymyksissä.
- Tarjotaan tilastotietoja ja aloitteellista tietoa komissiolle ja kansallisille toimijoille kuluttajapolitiikan kehittämisen tueksi.
- Hyödynnetään toimintaympäristön muutosten seurannassa verkoston piirissä esiin tulevia hankkeita viraston kaikilla toimintasektoreilla.

Tuotokset ja laadunhallinta (Suoritteet, palvelukyky ja laatu)

- Verkkosivujen sisältö ja ajantasaisuus kieliversioineen.
- Kuluttajaneuvojien kouluttaminen rajat ylittävän kaupan ja kuluttajansuojan kysymyksissä sekä aktiivinen yhteistyö neuvojien kanssa yksittäisten kysymysten käsittelyssä.
- Tilastotietojen kerääminen kunnista kokonaiskuvan saamiseksi rajat ylittävän kaupan ongelmista.
- Verkoston yhteisiin projekteihin osallistuminen suomalaiskuluttajien kannalta ongelmallisilla rajat ylittävän kaupan aloilla.
- Aktiivinen panos verkostoyhteistyössä ja aktiivinen palaute komissiolle.
- Kuluttajien yhteydenottojen käsitteleminen verkoston piirissä sovittujen periaatteiden mukaisesti.
- Käsittelyaikojen järjestelmällinen seuranta.
- Toimintakertomus komissiolle puolivuositain.

- Tiedon siirto viraston sisällä kulloinkin ajankohtaisista eurooppalaisista hankkeista.
- Rajat ylittävään kuluttajansuojaan liittyvien kuluttajapoliittisten kysymysten esilletuominen sekä kansallisella että EU-tasolla; lausunnot, aloitteet ja keskustelunavaukset.
- Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa.

Mittarit

Käsittelyajat.
Verkkosivujen kävijämäärät.
Komission palaute.

Kuluttajavirasto
Euroopan Kuluttajakeskus

TTS 2007-2010	euroa
Henkilöstökustannukset	180 000
Matkakustannukset	20 000
Laitte- ja muut tarvikehankinnat	10 000
Informaation jakelu	30 000
Verkkopalvelut (sis.webin)	30 000
<u>Muut kustannukset (projektit, koulutus jne)</u>	<u>10 000</u>
erilliskustannukset yhteensä	280 000
overhead 7%	19 600
yhteensä	299 600
haettava rahoitus	300 000
kansallinen rahoitusosuus /KTM 50%	150 000
komission rahoitusosuus 50%	150 000

Liite 2: Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uudistaminen**TTS 2007 – 2010/Kuluttajavirasto****HALLINNONALAN TUOTTAVUUSOHJELMA**

Kuluttajaviraston käyttöön hankitaan uusi tiedonhallintajärjestelmä, jonka hankintakustannus on 330 000 euroa. Tämän lisäksi on kahden seuraavan vuoden aikana varauduttava käyttöönoton, käyttökoulutuksen ja mahdollisten muutostarpeiden aiheuttamiin lisäkustannuksiin, jotka ovat vuositasolla arviolta noin 90 000 euroa. Yhteensä uuden tietojärjestelmän hankinnasta aiheutuvat kustannukset ovat siten 510 000 euroa.

Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uusiminen mahdollistaa Kuluttajaviraston lisääntyvän asiakasmäärän hoitamisen nykyisellä henkilöstömäärällä. Tuottavuusvaikutus syntyy siten suurempana tuotosten määränä. Uudella järjestelmällä voidaan hoitaa viraston lakisäätteiset tehtävät, turvata kansalaisten julkisuuslaissa määritellyt perusoikeudet ja vastata EU:n laajuisen verkostoitumisen asettamiin vaatimuksiin. Nykyisin käytössä oleva järjestelmä ei täytä voimassaolevia normeja. Nykyisen järjestelmän käytettävyys lakkaa, koska sen kapasiteetti on ylitetty jo kolminkertaisesti

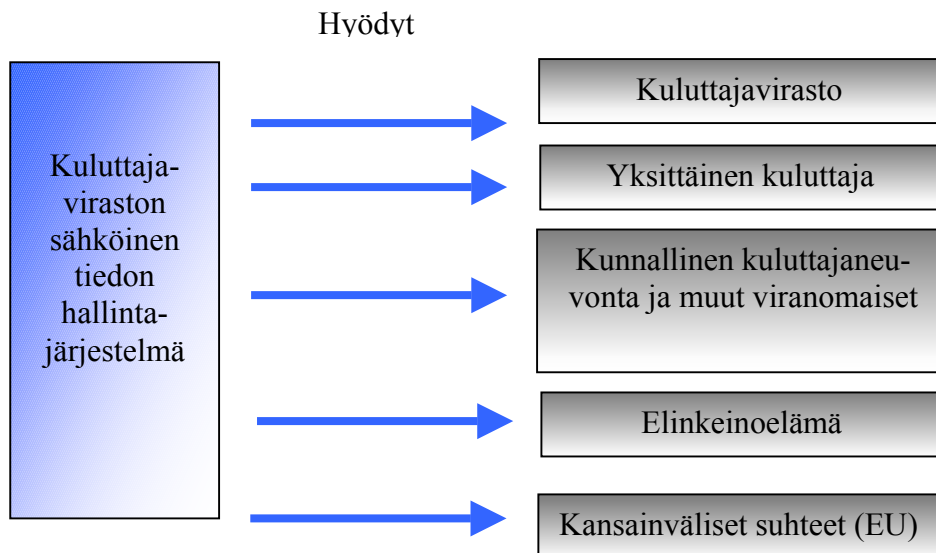
Kuluttajavirasto on lisännyt huomattavasti kuluttajien verkkopalvelujen itsepalveluaineistoa. Verkossa on saatavilla vastaukset eniten kysytyihin asioihin. Verkkosivujen kävijämäärät ovat myös moninkertaistuneet. Samanaikaisesti puhelinpalveluun saapuu kyselyjä suuri määrä, ja ainoastaan 11,5 %:a kysyjistä saa vastauksen henkilökohtaisen puhelinneuvonnan avulla.

Uuden tietojärjestelmän avulla virasto voi ottaa kansalaiset avoimesti mutta turvallisesti mukaan tärkeiden kuluttaja-asoiden käsittelyyn. Uudessa järjestelmässä asioiden vireilletulo ja käsittely on joustavaa ja tietovarannon hyödyntäminen koko kuluttajakunnan ja elinkeinoelämän hyväksi on tehokasta, kuten myös viranomaisyhteistyö. Kuluttajaviraston toiminnan ja erityisesti kuluttajain informaation tuotannon ja jakelun tehostaminen sekä sähköistyminen parantavat yksittäisen kuluttajan suojaa. Vaikutus ulottuu aina kunnallisen kuluttajaneuvonnan ruuhkiin saakka. Yksittäisten kuluttajien mahdollisuus ajantasaisen tiedon saantiin viraston käsittelemistä tai käsittelyssä olevista asioista tehostaa asioiden vireilletuloa, käsittelyä ja tiedonjakelua.

Asioiden määrä Kuluttajaviraston asianhallinnassa 2000 - 2004

	2000	2001	2002	2003	2004
Kuluttajaoikeus	2 076	3 266	2 920	3 450	3 901
Tuoteturvallisuusyksikkö	538	736	817	827	1368
Valmismatkayksikkö	636	107	80	82	116
Euroopan kuluttajakeskus EKK	0	6	30	44	49
Muut	1 478	2 376	2 884	1 651	1 999
- joista yleistiedusteluja	937	1 797	1 506	899	1812
Yhteensä	4 728	6 485	6 701	6 010	7 433

Kuluttajaviraston uuden tiedonhallintajärjestelmän vaikutus tuottavuuteen:



Investoinnilla saavutettavat hyödyt aluekeskusajattelun ja kansainvälisyyden näkökulmasta

Kuluttajaviraston tiedonhallintajärjestelmäinvestoinnin tarkoituksena on parantaa Kuluttajaviraston yhteistyötä alue- ja paikallishallinnossa toimiviin kuluttajaneuvojiin sekä talous- ja velkaneuvojiin. Yhteistyö Kuluttajaviraston ja alue- ja paikallishallinnon välillä on verrattavissa pääpaikan ja aluekeskusten väliseen yhteistyöhön. Kuluttajaviraston ohjauksessa olevat alue- ja paikallishallinnon toimijat tarvitsevat ajantasaista tietoa Kuluttajavirastoon uuden järjestelmän myötä muodostuvasta kuluttaja-asioiden tietokannasta, tietopankista. Näin tämä reaaliaikainen tiedonvaihto tukee kuluttajan aseman vahvistamiseen markkinoilla tähtäävien Kuluttajaviraston vaikuttavuustavoitteiden toteutumisen laaja-alaista turvaamista.

Yhteiskäytössä olevan tietokannan hyötynä voidaan pitää alue- ja paikallishallinnossa toimivien kuluttajaneuvojien sekä talous- ja velkaneuvojien tietotarpeiden tyydyttämisen lisäksi yhteistyöverkostojen toimivuuden lisääntymistä sekä Kuluttajaviraston ja alue- ja paikallishallinnon toisiaan tukevan yhteistyön tiivistymistä. Yhteistyö ohjaavan viranomaisen ja alue- ja paikallishallinnon välillä myös syvenee sekä strategisessa (toimintaohjelmat ja niiden toteuttaminen) että käytännön kysymyksissä (tiedonvaihto varsinaisesta substanssitoiminnasta). Tuloksellinen yhteistyö edellyttää yhteisen, tiedonkulkua varmistavan kuluttaja-asioiden tietopankin muodostamista. Voidaankin katsoa Kuluttajaviraston tiedonhallintajärjestelmänsä olevan strategisesti tärkeä alue- ja paikallishallinnon osaamisen vahvistamisessa sekä kohdentamassa kunkin toimijan roolia oman vastuualueensa hoitamisessa.

Tiedonhallintajärjestelmän muodostama verkosto välittää saatavilla olevaa tietoa koko toimijakentälle kokoamalla yksittäisen asiakasrajapinnassa toimijan tueksi laajaa asiantuntijuutta ja vastaamalla samalla kansainvälisen yhteistyön haasteisiin. Jo Euroopan Kuluttajakeskuksen, EKK, toiminnan siirtyminen Kuluttajavirastoon ja kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten ja komission välinen yhteistyö asettavat kansainvälisen yhteistyön haasteita

viraston tietojärjestelmiin. Näitä haasteita tietojärjestelmän ominaisuuksille asettavat myös Kuluttajaviraston tulostavoitteet, toiminnan tulosten tunnettavuuden lisääminen kansallisesti sekä kansainvälisesti sekä keskusviraston ja alueellisten toimijoiden välisen tiedonvaihdon kehittyminen kohti uutta, reaaliaikaista tasoa, jolle ekstranet- ja intranet-sivut eivät ajankohtaisimmillaankaan yllä.

Valtionhallinnon teknologiapolitiikan mukaisesti Kuluttajaviraston oman sisäisen tiedonhallintajärjestelmän tulee olla samalla tasolla muiden toimijoiden järjestelmien kanssa tehokkaan yhteistoinnin varmistamiseksi.

Myös yksittäisen kuluttajan tiedon tarve kasvaa jatkuvasti. Kuluttajien omatoimisen tiedonhankinnan tehostaminen on tulevaisuudessa ainoa vaihtoehto julkispalveluiden tarjoamiseksi.

Tiedonhallintajärjestelmä palvelee myös Kuluttajatutkimuskeskuksen tarpeita.

Liite 3: Verkkopalveluiden kehittäminen

TTS 2007 – 2010/Kuluttajavirasto

KEHITTÄMISHANKE

Tuottavuutta lisäävät toimet

Hankkeen tavoitteet

Tietoyhteiskuntaan liittyvät tavoitteet ja mahdollisuudet merkitsevät myös Kuluttajavirastolle suurta haastetta kehitettäessä kansalaisille ja yrityksille suunnattuja sähköisiä asiointipalveluja, viestintää sekä neuvonta- ja informaatiopalveluja mm. internetin, mobiiliviestimien ja digitaalisen television kautta. Kuluttajavirastossa tehdään verkkopalvelustrategia, jonka mukaan verkkopalveluja kehitetään suunnittelukaudella 2007-2010. Palvelujen kehittäminen edellyttää myös sisäisten toimintaprosessien parantamista, uusien toimintamallien kehittämistä ja tietojärjestelmien uudistamista. Samassa yhteydessä on tarkoituksenmukaista kehittää myös sisäisiä palveluja ja asiointia verkossa.

Verkkopalvelujen kehittäminen edellyttää toimintamäärärahaa tietohallintoon, asiakaspalveluun ja informaatiotuotantoon. Toimintamäärärahaa tarvitaan paitsi investointivaiheessa tietotekniikkaan, ohjelmistoihin, suunnitteluun ja toteutukseen myös jatkossa palvelujen ylläpitoon. Puuttuvaa osaamista voidaan hankkia ostopalveluina, kouluttamalla nykyistä henkilöstöä ja muuttamalla sisäisiä toimintatapoja.

Toteutettavia hankkeita ovat mm.:

- sähköisten asiointimahdollisuuksien kehittäminen eri asiakasryhmille
- verkkokaupan perustaminen sekä maksuttoman että maksullisen aineiston jakamiseen
- tietokannan rakentaminen testitulosten, ainakin osittain maksullista, verkossa tapahtuvaa jakelua varten
- internetlaboratorio
- räätälöidyt tietopankki- ja neuvontapalvelut erityyppisille kohderyhmille (esimerkiksi yritykset, maahanmuuttajat, näkö- ja kuulovammaiset, alue- ja paikallishallinnon viranomaiset), useampien kieliversioiden toteuttaminen www-sivuilla, tekstipohjaisen rinnakkaisversion rakentaminen näkövammaisia varten, viittomakielisten videoinserttien tuottaminen
- valmiudet tuottaa informaatiota digitaalisen television ja mobiiliviestimien kautta

- verkko-opetuksen ja siinä tarvittavien aineistojen kehittäminen sekä koulujen kuluttajakasvatuksen käyttöön että Kuluttajaviraston tarjoamassa koulutuksessa ja ohjauksessa alue- ja paikallishallinnolle
- Kuluttajaviraston oman tietohallinnon kehittäminen vastaamaan em. tavoitteita

Tuottavuusmittarit

- palvelutaso paranee
- elinkeinonharjoittajien ajankäyttö tehostuu