

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTAKERTOMUS JA TILINPÄÄTÖS
2006**

| | |
|--|----|
| 1. JOHDON KATSAUS | 3 |
| 2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS | 4 |
| 2.1 Tavaroiden ja palvelujen turvallisuuden edistäminen..... | 4 |
| 2.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen | 7 |
| 2.3 Valistus ja viestintä (testaus, selvitykset, kuluttajakasvatus, media- ja verkkopalvelut)..... | 10 |
| 2.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta | 13 |
| 2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus..... | 15 |
| 2.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut | 16 |
| 2.7 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky | 17 |
| 2.8 Euroopan Kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta | 19 |
| 2.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen..... | 22 |
| 3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI | 24 |
| 3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi..... | 24 |
| 3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi..... | 24 |
| 3.2.1 <i>Kuluttajaviraston toiminnan menot ja tulot</i> | 24 |
| 3.2.2 <i>Kuluttajaviraston muut hallinnoimat määrärahat</i> | 25 |
| 3.2.3 <i>Määrärahojen käytön jakautuminen tulosalueille 2006</i> | 26 |
| 3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi | 26 |
| 3.4 Taseen analyysi | 27 |
| 4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA | 27 |
| 5. ARVIOINTIEN TULOKSET | 28 |
| 6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ | 28 |
| 7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT | 28 |
| 8. ALLEKIRJOITUKSET | 38 |

1. JOHDON KATSAUS

Kuluttajavirasto onnistui tulostavoitteiden toteuttamisessa pääsääntöisesti hyvin ja tuloksellisuus oli odotusten mukaista. Sidosryhmätutkimuksen mukaan Kuluttajaviraston yhteisökuva on vahva ja sidosryhmien edustajat pääosin tyytyväisiä viraston toimintaan. Vastaaajista 68 % arvioi, että Kuluttajaviraston toiminta turvaa ja vahvistaa kuluttajan asemaa yhteiskunnassa vähintäänkin hyvin (26 % erittäin hyvin).

Tulosten laatuun vaikuttaa erityisesti se, kuinka hyvin markkinoiden muutoksia ja niiden vaikutuksia kuluttajan asemaan osataan ennakoita. Toiminta kuluttajapoliittisesta ohjelmasta johdetuilla teema-alueilla on ollut tässä mielessä erittäin onnistunutta - kuluttajanäkökulman jäsentäminen julkisten palvelujen kehittämisen tueksi, digi-tv-siirtymää helpottavat linjaukset, markkinakatsaukset ja informaatio sekä keskustelun herättäminen vastuullisen luotonannon kysymyksistä. Viestintäpalveluista esillä ovat olleet erityisesti viestintämarkkinalain uudistus, määräaikaisen 3G-puhelinten ja liittymien kytkeytyksensäön soveltamisongelmat, tv-direktiivin uudistamiseen liittyvät piilomainonta- ja tuotesijoitteluongelmat sekä sisältökauppaan liittyvät etäkaupan ja mobiilimaksamisen ongelmat erityisesti alaikäisten näkökulmasta.

Valvontatyön toiminnallista tehokkuutta on lisätty monin tavoin. Uusia menettelytapoja ovat mm. vakiovastausmenettelyn käyttöönotto yleistiedusteluissa, priorisointimenetelmien tehokas käyttö tuoteturvallisuusvalvonnassa, valtakunnallisten valvontaohjelmien käyttöönotto tuoteturvallisuusvalvonnassa, RAPEX-yhteyspisteen uudet toimintatavat, kuluttajaoikeuden perusvalvonnan keskittäminen Sava-toimintamalliin (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen ja siihen liittyen perusopastuksen tuotteistaminen sekä kuluttajille että yrityksille, mm. reklamaatiomallit) sekä valmismatkaliikevalvonnan sisäisten prosessien uudistaminen.

Selkeiden ja tahallisten lainrikkomusten käsittelyä vaikeuttaa edelleen keinovalikoiman puutteet. Tähän kiinnittivät huomiota myös valtioneuvoston tarkastajat, jotka vuoden 2006 kertomuksessaan toteavat, että kuluttajaviranomaisilta puuttuu riittävät keinot tarttua markkinoilla esiintyviin epäkohtiin, koska markkinaoikeuskäsittely on liian hidas ja raskas. Valtioneuvoston tarkastajien mukaan valvontatyön toimintaedellytyksiä on parannettava lainsäädäntöä muuttamalla.

Uudistuva ja uusi lainsäädäntö luovat kuitenkin tilausta yhteydenottojen määrän kasvulle jatkossakin. EU:n valvontaviranomaisten lakisäätien tietojenvaihto lisääntyy yhteistyöasetuksen tullessa voimaan 2007 alusta ja RAPEXin osalta jäsenmaiden määrän kasvun myötä. Myös ryhmävalitus- ja ryhmäkannemennettelyt tulevat vaikuttamaan tilanteeseen.

Kuluttajavirastolla on eri tehtävissä kuusi eri yhteistyökumppania alue- ja paikallishallinnossa, ja jokaisen kohdalla ohjauksjärjestelmä on erilainen. Viraston tulosohjauksen koordinaatio on lisääntynyt ja se on tehostanut yhteistyötä lääninhallitusten kanssa.

Suuret tiedonhallinta- ja verkkopalvelujärjestelmien uudistushankkeet etenivät suunnitellusti, ja mahdollistavat integroidut prosessit sisäisten, julkisten ja alueellisten järjestelmien kesken. Hankkeet ovat myös keskeinen keino kehittää uusia verkkopalveluja ja tehostaa toimintoja tuottavuuden parantamiseksi.

Vuoden aikana Kuluttajavirasto on myös soveltanut tulosprisman koko suunnittelujärjestelmäänsä ja kehittänyt tuloksellisuuden seurantaan asianmukaiset menetelmät. Riskinarviointi on vakiinnutettu osaksi normaalia toiminnan suunnittelua ja seuranta.

Työtyytyväisyyttä on edistetty systemaattisesti työtyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta. Vuoden 2006-2007 kehittämiskohteena on jaksamisen tukeminen, ja keskeisiä hankkeita esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen sekä työntekijöiden kouluttaminen ja tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa. Henkilöstökulut kasvoivat vuonna 2006, mikä johtui pääosin uuden palkkausjärjestelmän käyttöönotosta lokakuussa 2005.

2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS

2.1 Tavaroiden ja palvelujen turvallisuuden edistäminen

| Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | | |
|---|---|---|
| <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen sekä yhteistyön ja vuorovaikutuksen vahvistaminen kuluttaja-asioissa</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Markkinoiden toiminnan tehostuminen ohjeistuksen ja valvonnan kautta</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden aiheuttamat onnettomuudet vähenevät. Tavoitteeseen pyritään sitouttamalla toiminnanharjoittajat ja kuluttajat turvallisuushakuisiin toimintatapoihin ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseen sekä vakuuttamalla, että turvallisuudesta huolehtiminen on yrityksille myös kilpailuetu.</p> | | |
| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
| 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. | uudet menettelyt käyttöön: - ilmoitusten priorisointi 3 luokkaan riskinarvioinnin perusteella - henkilökohtaisen työohjauksen lisääminen - sisäisten työohjeiden päivitys ja täydentäminen | Työnohjaus on tehostunut. Valvonnan laadunvarmistus on parantunut, mutta yhteisen linjan vakiintuminen riskinarvioinnissa ja valvonnallisten keinojen käytössä vaatii vielä työtä. Arvio: 3 |
| Kuluttajien, toiminnanharjoittajien ja muiden viranomaisten tekemät ilmoitukset vaaralliseksi epäillyistä tavaroista tai palveluksista käsitellään (arviolta 350 kpl). | Vuonna 2006 saapui 458 ilmoitusta - 381 koski tavaroita, 77 palveluja - 66 siirrettiin toiselle viranomaiselle - 41 kuului prioriteetti luokkaan 1 - 24 tuotetta testattiin - 18 tuotetta poistettiin myynnistä - 1 kielto ja toimenpidemääräys - 2 ratkaisua kuntien välikaisten kieltojen perusteella (uusi menettely) Elinkeinonharjoittajat tekivät 27 ilmoitusta vaaralliseksi havaitsemistaan tuotteista. | Ilmoituksia saapui arvioitua enemmän. Valmiutta reagoida nopeasti vakavaa vaaraa aiheuttaviin tapauksiin on kehitettävä edelleen; riskinarviointia, priorisointia, oikeudellista osamista ja laaja-alaista tuoteturvallisuusajattelua. Menettely, jonka mukaan yritykset tiedottavat havaituista vaaroista lehti-ilmoituksin, on vakiintunut. Arvio: 4 |
| Hyödynnetään valvontaprojektien tuloksia täysimääräisesti aihealueen tavaroiden tai palveluiden turvallisuuden tason parantamiseksi eri vaikuttamiskeinoin. | - vaikuttamiskeinojen pohtimista korostettu hankesuunnittelussa - 12 tavaroiden ja 2 palvelujen turvallisuuden valvontahanketta - 46 tuotetta poistettiin myynnistä - kuluttajainformaatiota ja opastusta - yrityksille tiedotusta havaituista puutteista, lainsäädännön soveltamisesta ja uusista vaatimuksista. | Valvontahankkeet toteutettu suunnitelmien mukaan. Uusien viestinnällisten ja muiden vaikuttamiskeinojen hyödyntämistä voisi vielä tehostaa. Arvio: 3 |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Kehitetään Kuluttajaviraston toimialaan kuuluvien RAPEX -ilmoitusten käsittelyä siten, että lisätään elinkeinoelämän vastuuta vaaralliseksi ilmoitettujen tuotteiden markkinoilla olon selvittämisessä ja suunnataan Kuluttajaviraston resurssit Suomessa todennäköisesti suurinta riskiä muodostavien ilmoitusten selvittelyyn.</p> | <p>Uutta menettelyä esitelty useissa elinkeinoelämän tilaisuuksissa ja tapaamisissa (mm. PTY tavataan säännöllisesti 2 kertaa vuodessa). Yritykset eivät kuitenkaan raportoineet yhdestäkään havainnoista RAPEXissa ilmoitetuista tuotteista.</p> | <p>Menettelyn vakiintuminen edellyttää sekä yhteistyötä että koulutusta viranomaisverkoston ja elinkeinoelämän kanssa.</p> <p>Arvio: 3</p> |
| <p>Toimitaan eurooppalaisen notifiikaatiojärjestelmän kansallisena yhteyspisteenä. Muille kansallisille viranomaisille kuuluvat ilmoitukset välitetään nopeasti niille käsiteltäväksi.</p> | <p>Yhteyspisteen toiminta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ilmoitukset välitetty 2 arkipäivässä - KUVissa riskinarviointi käyttöön - sisäinen työohje päivytyksessä - verkostolle avattu oma extranet - 2 verkostokokousta Suomessa ja 2 Brysselissä | <p>Uusi menettelytapa viranomaisten kesken on toiminut hyvin ja ilmoitukset välitetty tavoiteajassa. Yhteyspisteen toimintatavat vakiintuneet ja varmistettu sijaisjärjestelyin.</p> <p>Arvio: 5</p> |
| <p>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.</p> | <p>RAPEX- notifikaatioita oli 877:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 429 kuului KUVin toimivaltaan - näistä 38 otettiin tarkempaan käsittelyyn ja 7 tuotetta poistettiin myynnistä - kansallisille viranomaisille välitettiin 407 notifikaatiota - yhteyspiste välitti Suomesta 41 notifikaatiota (KUV 16, Tukes 22, Tulli 2, STUK 1) | <p>Vähäiset resurssit on saatu suunnatuksi niihin tuotteisiin, jotka todennäköisimmin aiheuttavat vaaraa kuluttajien turvallisuudelle.</p> <p>Arvio: 4</p> |
| <p>Ohjataan kuntia tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmien laadinnassa ja toteuttamisessa. Seurataan valvontasuunnitelmien laatimisen toteutumista ja suunnitelmien toteuttamista. Osallistutaan ympäristöterveydenhuollon valtakunnallisen valvontaohjelman laadintaan yhdessä muiden keskusvirastojen kanssa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - ensimmäinen Ympäristöterveyden valtakunnallinen valvontaohjelma - ohjeistus lääninhallituksille valvontasuunnitelmien toteutuksen arviointiin - valvontakriteeristöohje - ohje kunnille toiminnasta erityis-tilanteissa - tuoteturvallisuuden valtakunnallinen valvontaohjelma vuodeksi 2007 | <p>Uusi suunnittelujärjestelmä, joka tehostaa ja yhtenäistää valvonnan laatua ja menettelyjä, saatiin valmiiksi. Valvontayksiköistä 93 % laati oman valvontasuunnitelman, ja niistä 96 % oli hyväksytetty kunnan ao. lautakunnassa.</p> <p>Arvio: 5</p> |
| <p>Osallistutaan ympäristöterveydenhuollon tiedonkeruujärjestelmän kehittämiseen.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - loppuraportti valmistunut (yhteistyöhanke STM:n kanssa) - jatkosuunnittelu käynnissä | <p>Edennyt suunnitelmien mukaan, valvontatietojen keräämiseen tarvittavaa kohdetietojärjestelmää alettaneen toteuttaa 2007</p> <p>Arvio: 4</p> |
| <p>Palveluiden turvallisuuteen liittyvä ajankohtainen valtakunnallinen valvontaprojekti</p> | <p>maastohiihtolatuprojekti 30.1.-17.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 176 valvontayksikköä osallistui - 573 maastokäyntiä, yhteensä noin 14 000 km latuja - uudet menettelyt: neuvontaa kunnille puhelimitse ja sähköpostitse, internet-raportointi | <p>Kuntien osallistuminen hyvä (75 % valvontayksiköistä). Projekti sai myönteistä palautetta ja julkisuutta sekä lisäsi tuntemusta tuoteturvallisuuslainsäädännön soveltamisalan laajuudesta ja kunnan mahdollisesta vastuusta.</p> <p>Arvio: 4</p> |

| | | |
|---|--|--|
| Paikallistason valvontaviranomaisten koulutuksen järjestäminen siten, että kaikissa valvontayksiköissä on mahdollisuus saada riittävä osaaminen tehokkaan tuoteturvallisuusvalvonnan suorittamiseksi. | 11 koulutustilaisuutta: - 1 peruskurssi - 1 jatkokurssi - 1 valtakunnall. ajankohtaiskoulutus - 2 työohjausta ohjelmapalveluista - 1 koulutus rinneturvallisuudesta - terveysvalvonnan johtajien päivät - 3 alueellista suomenkielistä ja 1 ruotsinkielinen osuus ympäristöterveydenhuollon päivillä Uusi ohjeistus extranetissä | Palaute koulutuksesta on ollut erittäin myönteistä ja sen avulla on voitu edistää viranomaisyhteistyön syntymistä paikallistasolla. Uutuutena järjestetty päättäjien informointi osoittautui erittäin hyödylliseksi. KUV pystyi myös vastaamaan akuuttiin tarpeeseen, joka syntyi Tornion koiravaljakkoturman seurauksena. Arvio: 5 |
| Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys <u>Taloudellisuus</u> | | |
| Käytetyt resurssit | 2006 | |
| | euroa | % viraston kustannuserästä |
| palkkakustannukset | 400 807 | 9,4 % |
| muut kulutusmenot | 180 466 | 9,0 % |
| resurssien käyttö yhteensä | 581 273 | 9,2 % |
| Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosaluseurantaa muutettiin vuoden 2006 alusta. | | |

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Valvonnassa on pystytty suuntaamaan resurssit entistä tehokkaammin niihin tuotteisiin, jotka todennäköisimmin aiheuttavat vaaraa. Vuoden aikana oli useita valvontatilanteita, joiden hoitaminen vaati paljon resursseja (esimerkiksi Tornion koiravaljakkoturma, ensimmäisten kunnissa määrättyjen väliaikaisten kieltojen tulo ratkaistavaksi Kuluttajavirastoon sekä Tesjoen kyläkeinun kielto- ja toimenpidemääräys). Tulostavoitteet saavutettiin kuitenkin melko hyvin. Vuoden aikaan oli useita asiantuntijoiden pitkiä poissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta, mutta henkilöstötilanne vakiintui vuoden aikana mahdollistaen jatkossa toiminnan järjestelmällisemmän kehittämisen. Sidosryhmäkyselyssä tiedusteltiin, miten hyvin Kuluttajavirasto on onnistunut tehtävissään, ja 69 % vastaajista arvioi, että vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi tehokkaasti.

Edelleen haasteina ovat valvonnallisen otteen kehittäminen, riskinarvioinnin juurruttaminen koko toiminnan lähtökohdaksi, oikeudellisen osaamisen lisääminen sekä elinkeinonharjoittajien sitouttaminen turvallisuushakuisen toimintaan mm. syventämällä yhteistyötä ja ryhtymällä perimään näyte- ja testauskustannuksia elinkeinonharjoittajilta, jos tuotteissa on vakavia turvallisuuspuutteita.

Vuonna 2006 laadittiin ensimmäisen kerran ympäristöterveydenhuollon yhteinen valvontaohjelma kolmen keskusviraston (Evira, STTV ja KUV) yhteistyönä. Yhteinen valvontaohjelma ohjasi tuoteturvallisuusvalvonnan valtakunnallisen valvontaohjelman laadintaa, mikä myös tehtiin ensimmäisen kerran.

2.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen

| Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | | |
|--|---|--|
| <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Varmistetaan korkea kuluttajansuojan taso sekä yhteisöainsäädännössä että kansallisessa lainsäädännössä sekä toimivat markkinat ja julkiset palvelut</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Markkinoiden toiminnan tehostuminen kuluttajakauppaan liittyvän ohjeistuksen ja valvonnan kautta</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Markkinoiden toimivuus paranee Kuluttajaviraston myötävaikutuksella. Tavoitteeseen pyritään edistämällä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamista ja kehittämistä sekä kulutushyödykemerkkinoiden läpinäkyvyyttä ja kuluttajan kannalta kohtuullisten sopimusehtojen käyttöä.</p> | | |
| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
| Parannetaan sopijaosapuolten mahdollisuuksia ennakoida kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltamista julkisissa palveluissa. | <ul style="list-style-type: none"> - Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaan oikeusasema, vertailu yksityisen ja kunnan järjestämien palvelujen välillä, KUV 9/2006 - hanke Suomen Yrittäjien kanssa, kohtuulliset vakioehdot yksityisesti tuotettuihin julkisiin palveluihin - neuvottelut opetushallituksen kanssa mm. markkinoinnista opetusaineistossa | <p>Kuluttajan aseman huomioon ottaminen yhtenä tärkeänä näkökulmana julkisissa palveluissa tuli näkyvämmiin yleiseen keskusteluun. Työtä on koordinoitu ja edistetty KTM:n kulpo-ryhmässä, jossa KUVin edustaja on puheenjohtajana.</p> <p>Arvio: 4</p> |
| Selkiytetään ostajan, myyjän ja lähetystoiminnan harjoittajien vastuunjakoa digisovittimien toimivuudessa. | <ul style="list-style-type: none"> - myyjän tarkistuslistan tuotteistus ja jakelu kodinkoneliikkeisiin - linjaus virhetilanteiden hoidosta ja kuluttajille toimintaohjeet - organisoitu alan toimijat sopimaan yhteisistä menettelyistä ja tiedotuksesta häiriötilanteissa - kuluttajaneuvojien ja yritysten koulutus | <p>Digi-tv hanke kuluttajaoikeuden puolella on ollut oikea-aikainen ja olennaisiin ongelmiin keskittyvä; alan toimijat ovat myös arvostaneet suoritteita</p> <p>Arvio: 5</p> |
| Vaikutetaan kohtuullisten sopimusehtojen käyttöön erityisesti telepalveluissa ja kulutusluotoissa. | <p><u>Kulutusluotot</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - vastuullisen luotonannon seminaari 26.4. (Suomen kansallinen esikokous) ja kv. konferenssi Brysselissä 29.4. - teemanumero Aku 4/2006 - uusien kulutusluottotuotteiden sopimusehtojen tarkistus (erityisesti etätarjonta) - katsaus pikavippitoiminnan ongelmakohdista - ohjeistus pikavippien väärinkäyttötilanteita varten - valvontakirje autoalalle auto- luottojen markkinoinnista - taloudenhallinnan neuvottelukunnan hankkeet, työryhmän pj | <p><u>Kulutusluotot</u></p> <p>Kulutusluottojen voimakas markkinointi ja tarjonnan lisääntyminen on edellyttänyt vahvaa panostusta sekä yksittäisiin tapauksiin että alakohtaisiin toimiin. Voimavaroja on pitänyt suunnata kulutusluottoihin ennakoitua enemmän. Valvonta sinänsä ei ole ollut kaikin osa riittävä ratkaisu vaan myös lainsäädännön tarkistamista tarvitaan. Tämä viesti on saatu tehokkaasti lainsäätäjälle.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p><u>Telepalvelut:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - viestintämarkkinalaki: useita lausuntoja ja kannanottoja laintul-kintakysymyksiin - Ficom-yhteistyö: käytännesään-nöt, laskuerittely, tv-pelit, tekniset keinot alaikäisten suojaamiseksi, mobiilimaksaminen - 3G-kytkeykauppa: valvontatoimia sekä ohjeistusta yrityksille ja ku-luttajille - Mobiilisisältöpalvelut: kuluttaja-vaatimusten määrittely, pohjois-maiden kuluttaja-asiamiesten linjaus markkinoinnista | <p><u>Telepalvelut</u></p> <p>tehdyn työn määrään nähden tu-lokset eivät kaikilta osin ole tyy-dyttäviä. Syynä on alan kilpailuti-lanne ja järjestön huonot mahdolli-suudet tässä tilanteessa vaikuttaa ohjaavasti alan käytäntöihin</p> <p>Arvio:4</p> |
| Lisätään yrittäjien tietoa lainmu-kaisten sopimusehtojen laatimi-seksi kuluttajakauppaan. | <ul style="list-style-type: none"> - sopimusehtoprojekti Suomen Yrittäjien kanssa - muistilista yrittäjille sopimus-ehtojen tarkistamiseksi. - Yrittäjäsanomissa 4 mainoksen sarja, joista yksi sopimusehdoista | <p>Työ on lähtenyt hyvin käyntiin mutta kulutusluotto- ja viestintä-alueilla on vaadittu lisäpanostusta, mistä syystä sopimusehtotyötä on jouduttu siirtämään vuodelle 2007</p> <p>Arvio: 3</p> |
| Vakiosopimusehdot yhteistyössä eri alojen elinkeinonharjoittaja-järjestöjen kanssa | <ul style="list-style-type: none"> - tarkistettu/kommentoitu 4 alan vakiosopimusehtoja (ryhmämatkat, moottoriajoneuvojen korjaus, las-kettelu-, hiihtokoulu- ja väline-vuokraus, vartiointiliikkeet) | <p>Tavoitteet saavutettu muuten, mutta kuntosaliryttäjien kanssa ei järjestön tilanteesta johtuen saatu valmisteltua alakohtaisia ehtoja</p> <p>Arvio:3</p> |
| Lainsäädännön sisältöä täsmentä-vät ennakkoratkaisut, ala- ja aihe-kohtaiset kannanotot, markkinoin-tiohjeet ja linjanvedot sekä tarvit-taessa pakkokeinojen käyttö erityi-sesti kuluttajan oikeusaseman kan-nalta keskeisissä asioissa. | <ul style="list-style-type: none"> - 2 kuluttaja-asiamiehen kieltoa - 1 päätös markkinaoikeudesta, käsittely jatkuu KKO:ssa - 1 päätös KKO:sta - 14 alakohtaista valvontakirjettä - 43 linjaratkaisua - kuluttaja-asiamiehen ohjeet; 3 uudistettua, 2 uutta valmistelussa - talopakettitoimitusten markki-noinnin valvontaprojekti - yhteistyöfoorumien perustaminen huijausten torjuntaan - 5 pohjoismaista raporttia | <p>Saatu aikaan useita merkittäviä linjauksia ja alakohtaisia koosteita kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa. Kurinpitoasioissa on val-misteltu useita asioita kielto- tai MO-vaihetta varten, vaikka keino-valikoiman puutteet hankaloittavat ja hidastavat työtä.</p> <p>Arvio: 4</p> |
| Tietoiskut ja muu aihe- tai ala-kohtainen informaatio yrityksille ja kuluttajille aiheista, joista tulee paljon ilmoituksia tai joista on olemassa vakiintunut linjaus. | <ul style="list-style-type: none"> - Käytössä 16 tietoiskukirjettä, joilla hoidettu noin 700 (25 %) ilmoitusta (yht. käsitelty n. 2800) - 2 uutta tietoiskua kuluttajille - hanke Aikakaus- ja suoramarkki-nointiliittojen kanssa lainvastaisten ilmaisujen karsimiseksi puhelin-myyntistä. | <p>Suunnitellulla ala- ja aihekohtai-sella valvonnalla (Sava) on voitu hoitaa perusvalvontaa tehokkaasti. Järjestöyhteistyön uusi toiminta-tapa on jo nyt vähentänyt kulutta-jilta tulevia ilmoituksia aikakaus-lehtimarkkinoinnista.</p> <p>Arvio: 4</p> |
| Toimintaohjeet ja reklamaatio-mallit kuluttajille markkinahäi-riötilanteissa. | <ul style="list-style-type: none"> - 17 ohjetta ja mallia | <p>Tiedottaminen markkinahäiriö-tilanteissa on tavoittanut kuluttajat tehokkaasti – myös mediat ovat levittäneet niitä eteenpäin. Toi-mintatapaa on tarkoitukse-nmukaista kehittää.</p> <p>Arvio: 4</p> |

| | | |
|--|---|---|
| Avustuspäätökset; kuluttajien avustaminen oikeudessa kuluttajien oikeusaseman ja lain tulkinnan kannalta merkittävässä tai kuluttajavalituslautakunnan ratkaisutoimintaa tukevissa asioissa. | - avustuspyyntöjä saapui 75 - päätetty avustaa oikeudessa 6 kuluttajaa 3 eri tapauksessa | Avustustoimintaan on kysyntää enemmän kuin resursseja. Arvio: 4 |
| Rajat ylittävissä asioissa valvontatoimet ja hankkeet yhteistyöasetukseen pohjautuvassa verkostossa, pohjosmaisten kuluttaja-asiamiesten yhteistyönä ja ICPEN - verkostossa. | EU-yhteistyöasetuksen valmistelu - 7 komiteakokousta Brysselissä - asiantuntija-apu tietopankin rakentamiseksi - viranomaisverkoston koordinointi ja koulutus Suomessa | Asetuksen valmistelu edennyt odotetusti. Resursseja priorisoitu siihen, minkä vuoksi pohjoismaiseen ja ICPEN-yhteistyöhön ei ole voitu panostaa kuten ennen. Arvio: 4 |
| Teemakohtaiset koulutustilaisuudet elinkeinonharjoittajille ja muille toimijoille. | - yli 30 luentoa eri alojen tilaisuuksissa - 11 luentoa alue- ja paikallishallinnon koulutustilaisuuksissa - seminaari Erityiskaupan liiton jäsenille | Kysyntää on runsaasti, tavoitettu isoja ryhmiä. Tehokkuuden lisäämiseksi painopistettä on kuitenkin siirrettävä useampien omien seminaarien järjestämiseen. Arvio: 3 |
| Lainsäädäntöaloitteet, lausunnot sekä osallistuminen yhteiskunnalliseen keskusteluun mm. Kuluttajaoikeus - bulletinin ja tiedotteiden avulla kuluttajaoikeuden kehittämiseksi. | - 290 pyydettyä lausuntoa - 9 uutiskirjettä Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta - 53 tiedotetta - 30 työryhmäjäsenyyttä - 640 toimittajakeskustelua | Vaikuttavuus jatkuvasti parantunut, näkyy lausuntopyyntöjen määrässä ja työn tuloksina. Työ pitkäjänteistä, tulokset näkyvät vasta pidemmän ajan kuluessa. Arvio: 4 |
| Tapaamiset ja muu säännöllinen yhteydenpito keskeisten yhteistyöjärjestöjen ja viranomaisten kanssa. | - tavattu 85 taho | Tapaamisia ollut paljon. Yhä useampi on johtanut selkeisiin yhteistyöprojekteihin, mikä on parantanut tuloksellisuutta. Sidosryhmäkysely: 86 % pitää tapaamisia hyödyllisenä. Arvio: 4 |

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Taloudellisuus

| Käytetyt resurssit | 2006 | |
|----------------------------|---------|----------------------------|
| | euroa | % viraston kustannuserästä |
| palkkakustannukset | 909 152 | 21,2 % |
| muut kulutusmenot | 78 811 | 3,9 % |
| resurssien käyttö yhteensä | 987 963 | 15,7 % |

Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalueseurantaa muutettiin vuoden 2006 alusta.

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Tulostavoitteet on pääosin toteutettu. Tulosten laatuun vaikuttaa erityisesti se, kuinka hyvin markkinoiden muutoksia ja niiden vaikutuksia kuluttajan asemaan osataan ennakoida. Toiminta teema-alueilla on ollut tässä mielessä erittäin onnistunutta - kuluttajanäkökulman jäsentäminen julkisten palvelujen kehittämisen tueksi, digi-tv-siirtymää helpottavat linjaukset ja keskustelun herättäminen vastuullisen luotonannon kysymyksistä. Toimintatapoja on kehitetty pitkäjänteisesti, ja tulokset näkyivät vuonna 2006 jo selkeästi ala- ja aihekohtaisen vaikuttamisen vakiintumisena sekä entistä jäsenyntyneempänä ennaltaehkäisevänä työnä. Vaikuttavuus on selvästi tehostunut uusien viestinnällisten valvontakeinojen avulla. Vaikuttavuutta kuvaavat myös lausuntopyyntöjen määrän kasvu 200:sta lähes 300:aan, koulutuskysyntä ja sidosryhmätapaamisten suuri määrä. Sidosryhmätutkimuksen vastaajista yli 80 % pitää Kuluttajavirastoa uskottavana valvontaviranomaisena, arvostettuna asiantuntijana ja viraston toimintaa luotettavana. Selkeiden ja tahallisten lainrikkomusten käsittelyä vaikeuttaa edelleen keinovalikoiman puutteet.

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

| Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | | |
|---|--|---|
| <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Kuluttajien omien valmiuksien sekä vastuullisten ja kestävien kulutustapojen edistäminen</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä omaehtoisesti ja tietoisesti markkinoilla lisääntyvät erityisesti taloudelliseen turvallisuuteen, viestintä- ja rahoituspalveluihin sekä asumiseen liittyvissä asioissa.</p> | | |
| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
| Edistetään selvitysten, vertailujen ja informaation avulla kuluttajien tiedonsaantimahdollisuuksia ja markkinoiden läpinäkyvyyttä. | - sidosryhmäkysely: kuluttajavaliustus viraston tunnetuin tehtävä - valtakunnallisten hintavertailujen yhtenäinen arviointi otettu käyttöön laadun parantamiseksi. - Kuluttaja-lehden lukijatutkimus: tulokset tukevat verkkopalveluiden kehittämisen suuntaviivoja - Staku: erityisesti ISO:n hanke yritysten yhteiskuntavastuusta | 68 % sidosryhmäkyselyn vastaajista kokee, että viraston toiminta tukee kuluttajien toimintamahdollisuuksia markkinoilla hyvin (28 % erittäin hyvin). Arvio 4 |
| 6-8 valtakunnallista hintavertailua yhteistyössä lääninhallitusten kanssa sekä muita vertailuja ja selvityksiä teema-alueilta | toteutettu 13 vertailua: - 6 valtakunnallista lh:n kanssa - 4 alueellista ruokakorivertailua - 3 Kuluttaja-lehdelle tehtyä | Hankkeet toteutettu työsuunnitelman mukaisesti. Kaikki lääninhallitukset eivät tehneet ruokakorivertailua. Arvio 4 |
| Noin 35 tuotetestiä, yhteensä noin 450-500 tuotemallista | toteutettu 36 testaushanketta - tuotemalleja 572. - yhteiskuntavastuutestejä 2 - kotimaisia testejä 4 - muut kansainvälisenä ICRT-yhteistyönä. | Testitulokset Kuluttaja-lehden luetuinta sisältöä. Testaustoiminnalla vaikutettu tuotekehitykseen: Yrityksille omia tuotteita koskevat tulokset, yhteistyötä maahan-tuojien ja valmistajien kanssa. Arvio 4. |
| Keskitytään kuluttajakasvatuksen edistämiseen taloustiedon opetuksen kehittämiseen ja opetukseen kouluissa. | - 3 isoa yhteistyöhanketta - 3 koulutus- ja kehittämistilaisuutta opettajajärjestöjen kanssa. | Yhteistoiminta kasvatusalan toimijoiden kanssa palautteen mukaan hyödyllistä, vaatii jatkuvuutta. Arvio 4 |
| Kuluttajakasvatuksen tukimateriaali ja opettajien tausta-aineistot eri koulutusasteille osin omana tuotantona ja osin yhteistyössä eri tahojen mm. viranomaisten ja opettajakoulutuksen kanssa | - 6 isoa yhteistyötyöhanketta - 13 luentoa opettajille ja oppilaille, tavoitettuja yht. 950 opettajaa tai opettajaksi opiskelevaa, konsultoitu 17 tahoa kuluttajakasvatuksesta | Kuluttajakasvatuksen tuelle ja aineistolla on kysyntää. Hankkeet edenneet työsuunnitelman mukaisesti. Arvio 4. |
| Uudistetaan verkkopalvelujen julkaisujärjestelmä ja kehitetään verkkopalveluiden tuottamista käytettävyyden, ajantasaisuuden ja tehokkuuden lisäämiseksi. | - verkkopalvelujen uudistamisprojektin kilpailutus - projektisuunnitelma, sopimus ja käyttöliittymän suunnittelu - asiakaskysely suunnittelun tueksi | Uutta verkkopalvelua ja nykyisen sisällön uudistamista tehty joustavasti rinnakkain. Arvio 4. |
| Toimivat ja ajantasaiset julkiset | - 13 kehittämistyöpajaa | Sidosryhmäkyselyn kaikki vastaa- |

| | | |
|---|--|---|
| verkkopalvelut eri kohderyhmille | - useita parannuksia ja päivityksiä rakenteeseen ja sisältöön - markkinointi YrittäjäSanomissa - n. 100 000 kävijää kuukaudessa. | jat tunsivat viraston www-sivut ja 94 % piti niitä vähintäänkin melko hyödyllisenä (55 % erittäin hyödyllisenä) oman toimintansa kannalta. Käyntimäärien kasvu myönteistä, koska tavoitteena ollut siirtää neuvonnan ja tiedonhankinnan painopistettä verkkopalveihin. Arvio 4. |
| Toimivat ja ajantasaiset ekstranet-palvelut alue- ja paikallishallinnolle | 3 extranet-palvelua: - kuluttajaneuvojat, sivulatauksia 96 038, kasvua noin kolmannes - talous- ja velkaneuvojat, 164 590, määrä suunnilleen ennallaan - Tuoteturvallisuus, 247 307, kasvua noin neljännes | Alue- ja paikallishallinnon extranettien käyttö ja merkitys työhöjauksessa ja viestinnässä on vakiintumassa, mitä kuvaa käyttö-määrien kasvu. Arvio 4 |
| Kuluttaja-lehden hinnoittelu ja kannattavuustavoite mitoitetaan myönnetyntasolla mukaisesti. | - kustannuksissa pysytty suunnitellulla tasolla - ulkoasun kilpailutus valmistelu | Tulostavoite saavutettu Arvio 5 |
| 8 Kuluttaja-lehden numeroa | 8 numeroa ilmestynyt - keskimääräinen levikki 23 354, tavoite 23 500. - tilaajien taloudessa vähintään kaksi lukijaa, joka neljäs antaa lehden toiseen talouteen | Tilaaajatavoitteesta jäätiin hieman. Lehdellä on keskeinen merkitys myös viraston sidosryhmille, 79 % vastaajista piti lehteä hyödyllisenä oman toimintansa kannalta. Arvio 4. |
| Uusi tuote Kuluttajasuoja-lehden tilalle | - 9 sähköistä uutiskirjettä Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta - tilaajia yli 2500, tilaajamäärä kasvanut tasaisesti. | Lukijamäärän ja -palautteen perusteella tuote on vastannut kysyntään. Onnistunut uudistushanke. Arvio 5. |
| Informaatiotuotteita teema-alueilta osin viraston omana tuotantona ja osin yhteistyöhankkeina | <u>Digi-tv</u> : keskitetty infopaikka verkkosivuilla, tietoa sovittimen hankinnasta ja käytöstä kuluttajille ja myyjille, digitv-sanasto <u>Viestintäpalvelut</u> : Tietoturvapäivä <u>Talousneuvonta</u> : 4 infohanketta, 86 kouluvierailua (Nuorten Akatemia), Taloudenhallinnan neuvottelukunnan hankkeet, 6 esitettä asuntomessuille | Aineistoa tuotettu ja päivitetty kysynnän ja suunnitelmien mukaisesti. Tarve kehittää tuotettavan aineiston priorisointia ja tuotteistamisen linjauksia. Arvio 4 |

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Taloudellisuus

| Käytetyt resurssit | 2006 | |
|----------------------------|-----------|----------------------------|
| | euroa | % viraston kustannuserästä |
| palkkakustannukset | 676 681 | 15,8 % |
| muut kulutusmenot | 385 410 | 19,2 % |
| resurssien käyttö yhteensä | 1 062 090 | 16,9 % |

Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2006 alusta.

Kannattavuus (Kuluttaja-lehti)

Vuoden 2006 lopussa oli

- tilaajia 22 968
- päättäneitä tilauksia 4 551
- saatuja uusia tilauksia 4 389
- keskimääräinen levikki 23 354 kpl/lehti
- keskimääräinen irtonumeromyynti 360

Tilausmäärän lasku jäi lukumäärältään yli puolta pienemmäksi kuin edellisenä vuotena (162). Tähän on vaikuttanut markkinoinnin lisäys. Vuoden aikana on panostettu markkinointiin ja myös lehden sisällön kehittämisen ja aloitettu visuaalisen ulkoasun kohennus kuvituksesta.

| | 2004 | 2005 | 2006 | |
|--|----------------|----------------|-----------------|----------------------|
| | Toteutunut | Toteutunut | Tavoite | Toteutunut |
| Myyntituotot | 560 264 | 537 420 | 570 000 | 525 430 |
| Muut tuotot | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tuotot yhteensä | 560 264 | 537 420 | 570 000 | 525 430 |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat | 635 | 894 | 1 000 | 1 055 |
| Henkilöstökustannukset | 138 650 | 156 820 | 197 000 | 185 308 |
| Vuokrat | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Palvelujen ostot | 437 049 | 392 734 | 470 000 | 438 760 |
| Muut erilliskustannukset | 643 | 635 | 2 000 | 200 |
| Erilliskustannukset yhteensä | 576 977 | 551 083 | 670 000 | 625 323 |
| Käyttöjäämä | -16 713 | -13 663 | -100 000 | -99 893 |
| Tukitoimintojen kustannukset | 30 114 | 44 896 | 35 000 | 71 435 ¹⁾ |
| Poistot | 3 685 | 4 041 | 5 000 | 4 141 |
| Korot | 219 | 178 | 1 000 | 273 |
| Muut yhteiskustannukset | 509 | 675 | 1 000 | 0 |
| Osuus yhteiskustannuksista yhteensä | 34 527 | 49 790 | 42 000 | 75 894 |
| Kokonaiskustannukset yhteensä | 611 503 | 600 873 | 712 000 | 706 508 |
| Ylijäämä (+) tai alijäämä (-) | -51 240 | -63 453 | -142 000 | -181 078 |
| Käytetty MPL 7.1 §:n mukaista hintatukea | 16 713 | 13 663 | 100 000 | 99 893 |
| Yli- tai alijäämä (+/-) hintatuen jälkeen | -34 527 | -49 790 | -42 000 | -75 894 |
| Kustannusvastaavuus-% ennen hintatukea | 92 | 89 | 80 | 74 |
| Kustannusvastaavuus-% hintatuen jälkeen | 94 | 94 | 94 | 89 |
| Käytettävissä ollut hintatuki | 100 000 | 100 000 | 100 000 | 100 000 |

¹⁾ Vuoden 2005 ja 2006 tukitoimintojen kustannukset eivät ole vertailukelpoisia, koska yleiskustannusten kohdentamisperusteita on muutettu.

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajaviraston verkkopalveluiden uudistaminen on edennyt suunnitellulla tavalla. Verkkopalvelujen uusiminen on koko viraston tuloksellisuuden kannalta tärkeä hanke. Haasteena on kehittää Kuluttajavirasto.fi viraston viestinnän ja valistuksen keskeiseksi kanavaksi, tukemaan viraston valvontatehtäviä ja ohjaamaan viraston asiakkaat omatoimiseen tiedonhakuun kuluttajakysymyksistä. Uudistushanke mahdollistaa uusien palvelujen kehittämisen. Kuluttajakasvatuksessa on keskitytty uusien opetussuunnitelmien soveltamisen tukeen, kuluttajatiedon opetuksen aiheille ja näkökulmille sekä opetusaineistolle eri oppiaineissa on enemmän kysyntää, kuin mihin virasto pystyy vastaamaan. Vuoden alusta alettiin julkaista uutta Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta –uutiskirjettä, jota varten kehitettiin sähköinen julkaisu- ja tilausjärjestelmä. Viraston viestinnän linjausten viimeistely siirtyi seuraavan vuoden puolelle, mutta toimintatapoja on kehitetty valmistelun alla olevien linjausten suuntaan ja tehtävien uudelleen organisoinnilla tuetaan jatkossa toiminnan järjestelmällisempää kehittämistä.

2.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta

| Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | | |
|---|--|---|
| <p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Kuluttajien taloudellisen turvallisuuden lisääminen ja markkinoiden toimivuuden varmistaminen</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä omaehtoisesti ja tietoisesti markkinoilla lisääntyvät. Tähän pyritään valvonnalla, viestinnällä ja ongelmia ennalta ehkäisevällä toiminnalla.</p> | | |
| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
| Uudistetaan työprosesseja valmismatkaliikkeiden valvonnassa. | Prosessien uudistaminen vakuuden valvonnan, konkurssimenettelyn ja lainsäädännön selkeyttämisen osalta on käynnistynyt ja jatkuu. Valvontaan on lisätty resursseja. | Työprosessi (toimintatavat ja työnjako) uudistettu. Arvio 4 |
| Uudistetaan valmismatkaliikkeen konkurssitilanteen hoitamista koskevia toimintamalleja ja työprosesseja. | Töölön matkatoimiston (TMT) konkurssin seurauksena prosesseja ja toimintamalleja uudistettu kirjaamon ja yksikön tarpeita vastaavaksi. Samoin korvaushakemusten käsittelyohjelma päivitettiin ajanmukaiseksi. Tämän lisäksi korvaushakemuslomakkeet ja -ohjeet päivitettiin loppuvuodesta. | TMT:n konkurssin käsittely yhdessä muiden vastuutahojen kanssa vei odotettua enemmän aikaa. Tämä viivästytti mm. kehittämissuunnitelman aikataulua. Loppuvuodesta kaikki projektit saatiin päätökseen. Arvio 5 |
| Ajantasaiset valmismatkaliikkeiden vakuuspäätökset | TMT:n konkurssin vuoksi yksikkö ei saavuttanut palvelusitoumuksen tavoitteita vakuuspäätösten osalta alkuvuodesta. Vakuuden valvontaprosessia muutettu siten, että suuria ja riskialttiita yrityksiä valvotaan tarkemmin. Valmismatkaliikerekisteristä poistettu toiminnan lopettaneita yrityksiä. | Uusien henkilöiden perehdyttäminen työhön vei alkuvuonna aikaa, minkä vuoksi uudistukset alkaneet vaikuttaa vakuuksien arviointiin vasta vuoden loppupuolella. Arvio 4 |
| Voimassaolevat vakuudet | Tarkkaa valvontaa ja ajantasaisuutta pidetty yllä huolimatta TMT:n konkurssista aiheutuneesta työstä huolimatta. Yrityksiä alettu systemaattisesti muistuttaa vakuuden vanhenemisesta kirjallisesti. | Valmismatkaliikerekisteriä on hoidettu tehokkaasti. Vakuuksien vanhentumisesta ilmoittaminen parantanut viraston ja yritysten välistä yhteistyötä. Arvio 5 |

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys**Taloudellisuus**

| Käytetyt resurssit | 2006 | |
|----------------------------|---------|----------------------------|
| | euroa | % viraston kustannuserästä |
| palkkakustannukset | 107 218 | 2,5 % |
| muut kulutusmenot | 5 952 | 0,3 % |
| resurssien käyttö yhteensä | 113 169 | 1,8 % |

Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalueseurantaa muutettiin vuoden 2006 alusta.

Valmismatkaliikerekisterin tilanne vuoden lopussa:

- rekisteröityneitä yrityksiä 795
- näistä matkanvälittäjiä 122
- uusia rekisteröintejä vuoden aikana 62, poistuneita 64
- vakuuden asettaneita 408
- vakuudesta vapautettuja 261

Kustannusvastaavuuslaskelma

| | 2004 | 2005 | 2006 | |
|--|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| | Toteutunut | Toteutunut | Tavoite | Toteutunut |
| Myyntituotot | 105 219 | 106 099 | 130 000 | 104 156 |
| Muut tuotot | 0 | 32 | 0 | 0 |
| Tuotot yhteensä | 105 219 | 106 131 | 130 000 | 104 156 |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat | 0 | 221 | 1000 | 0 |
| Henkilöstökustannukset | 95 132 | 67 492 | 88 400 | 141 185 |
| Vuokrat | 0 | 0 | | |
| Palvelujen ostot | 2 063 | 2 963 | 2 500 | 4 151 |
| Muut erilliskustannukset | 25 | 32 | 1 000 | 100 |
| Erilliskustannukset yhteensä | 97 221 | 70 709 | 92 900 | 145 436 |
| Käyttöjäämä | 7 998 | 35 422 | 37 100 | - 41 280 |
| Tukitoimintojen kustannukset | 28 475 | 22 568 | 28 500 | 66 280 |
| Poistot | 3 543 | 2 122 | 3 500 | 3 818 |
| Korot | 211 | 93 | 300 | 251 |
| Muut yhteiskustannukset | 490 | 354 | 500 | 0 |
| Osuus yhteiskustannuksista yhteensä | 32 719 | 25 137 | 32 800 | 70 349 |
| Kokonaiskustannukset yhteensä | 129 939 | 95 846 | 125 700 | 215 785 |
| Ylijäämä (+) tai alijäämä (-) | -24 720 | 10 285 | 4 300 | - 111 629 |
| Kustannusvastaavuus-% | 81 | 111 | 103,4 | 48 |

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Töölön matkatoimiston konkurssiin liittyvät korvaushakemukset (reilut 5000) saatiin käsitellyksi toukokuussa. Tämän jälkeen virastossa on voitu keskittyä valmismatkaliikkeiden perusvalvontaan ja sen kehittämiseen. Valmismatkalainsäädäntö kaipaa uudistusta, mm. valmismatkakäsitteen täsmentämistä. Kuluttajavirasto osallistuu oikeusministeriön asettaman työryhmän työhön.

2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:

- Kuluttajien taloudellisen turvallisuuden lisääminen ja markkinoiden toimivuuden varmistaminen
- Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen

Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:

- Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla

Kuluttajaviraston tulossopimus

- Myötävaikutetaan markkinoiden toimivuuteen edistämällä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamista.
- Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä markkinoilla omaehtoisesti ja tietoisesti lisääntyvät.

| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
|---|--|---|
| Edistetään ja varmistetaan kuluttajapoliittisen ohjelman tavoitteiden toteutumista tulosohjaamalla lääninhallituksia, kouluttamalla ja ohjaamalla lääninhallitusten kulluttajahallintoon kuuluvaa henkilöstöä ja paikallishallintoon kuuluvia kunnallisen kuluttajaneuvonnan, talous- ja velkaneuvonnan ja tuoteturvallisuusvalvonnan henkilöstä. | - lääninhallitusten tulossopimukset - raportointijärjestelmät eri toiminoissa - suunnitelmallinen koulutusohjelma | Alue- ja paikallishallinnon tulosohjausta on jäntevöitetty monin eri tavoin. Tulostavoitteet ja koulutusaiheet on johdettu kuluttajapoliittisesta ohjelmasta. Arvio: 5 |
| 15-20 koulutustilaisuutta alue- ja paikallishallinnolle, | - 17 omaa koulutustilaisuutta - 3 yhteiskoulutustilaisuutta ympäristöterveydenhuollon kanssa - talous- ja velkaneuvonnan seminaari eduskunnassa | Kysynnän vuoksi 3 tilaisuutta suunniteltua enemmän. Tehostettu sähköisillä palveluilla ja käyttämällä kilpailutettua matkanjärjestäjää. Palautetta kerätään systemaattisesti, palaute myönteistä. Arvio 5 |
| Talous- ja velkaneuvonnan ja kuluttajaneuvonnan toimintaedellytyksien vahvistaminen informaatio-ohjauksella (mm. extranettien ylläpito ja kehittäminen) sekä seuraamalla kuntien toimintaa viraston ja lääninhallitusten raporttien pohjalta. | - tvn ja kn vuosiraportit - ajankohtaistiedoteita: 10 tvn, 7 kn - sähköisen asiointijärjestelmän kehittäminen kuluttajaneuvontaan - tvn kehittämistyöryhmä - tvn prosessi- ja laatuhanke - KTM työryhmän ehdotus kn valtiollistamiseksi, siht. ja jäsen | Koulutus ja ohjaus on sisällöllisesti nivottu alue- ja paikallishallinnon toimintojen kehittämiseen. Extranettien rooli vuorovaikutuksessa on kasvanut. Sähköisen asiointijärjestelmän kehittäminen suunnitellusti, jatko kiinni rahoituksesta. Arvio: 4 |

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Taloudellisuus

| Käytetyt resurssit | 2006 | |
|----------------------------|---------|----------------------------|
| | euroa | % viraston kustannuserästä |
| palkkakustannukset | 277 166 | 6,5 % |
| muut kulutusmenot | 46 426 | 2,3 % |
| resurssien käyttö yhteensä | 323 592 | 5,1 % |

Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2006 alusta.

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajavirastolla on eri tehtävissä kuusi eri yhteistyökumppania alue- ja paikallishallinnossa, ja jokaisen kohdalla ohjausjärjestelmä on erilainen. Ohjausjärjestelmien erilaisuudesta johtuu, että sekä ohjauksessa että koulutuksessa ei voida helposti yhdistää eri kohderyhmien ohjeistusta ja koulutustilaisuuksia, vaan kukin ryhmä tarvitsee kohdennettua tietoa. Viraston tulosohjauksen koordinaatio on lisääntynyt ja se on tehostanut yhteistyötä lääninhallitusten kanssa. Sähköinen viestintä alue- ja paikallishallinnon kanssa lisääntyy jatkuvasti. Kuluttajaneuvonnan sähköisen palvelun kehittäminen on edistynyt rahoituksen ongelmista huolimatta. Koulutustarvetta on enemmän kuin nykyisellä henkilöstömitoituksella pystytään järjestämään.

2.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--------------------|------|--|-------|----------------------------|--------------------|---------|--------|-------------------|-----------|--------|----------------------------|-----------|--------|
| Varmistetaan lakisäätteisten tehtävien laadukas hoitaminen | - tiedonhallintasuunnitelma AMS - Riskienhallintakartoitus Coso/Erm –mallin mukaan - Kirjallisten yhteydenottojen käsittelyn uusi menettely (käyttöön 1.7.), jossa asiakkaat saavat entistä nopeammin laajan vakiovastauksen ja joka ohjaa asiakkaita hoitamaan omaa asiaansa eteenpäin. | Toimintatapojen uudistamisen ja tiedonhallintajärjestelmän kannalta merkittävät ja vaativat perustyöt on saatu valmiiksi. Arvio: 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Kehitetään tietojärjestelmiä ja otetaan käyttöön seuraavat uudet tietojärjestelmät: - tiedonhallintajärjestelmä - henkilöstötietojärjestelmä - matkanhallintajärjestelmä | - tiedonhallintajärjestelmän kilpailutus, 1 vaihe käyttöön - henkilöstötietojärjestelmän kilpailutus, käyttöön 2007 - matkanhallintajärjestelmän käyttöönotto | Hankinnat ovat edenneet suunnitelmien mukaan, henkilötietojärjestelmä käyttöön henkilöväihdosten vuoksi vuonna 2007 Arvio: 4 | | | | | | | | | | | | | | |
| Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys <u>Taloudellisuus</u> <table border="1" data-bbox="172 1317 820 1509"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Käytetyt resurssit</th> <th colspan="2">2006</th> </tr> <tr> <th>euroa</th> <th>% viraston kustannuserästä</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>palkkakustannukset</td> <td>858 357</td> <td>20,0 %</td> </tr> <tr> <td>muut kulutusmenot</td> <td>1 317 270</td> <td>65,8 %</td> </tr> <tr> <td>resurssien käyttö yhteensä</td> <td>2 175 627</td> <td>34,6 %</td> </tr> </tbody> </table> | | | Käytetyt resurssit | 2006 | | euroa | % viraston kustannuserästä | palkkakustannukset | 858 357 | 20,0 % | muut kulutusmenot | 1 317 270 | 65,8 % | resurssien käyttö yhteensä | 2 175 627 | 34,6 % |
| Käytetyt resurssit | 2006 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | euroa | % viraston kustannuserästä | | | | | | | | | | | | | | |
| palkkakustannukset | 858 357 | 20,0 % | | | | | | | | | | | | | | |
| muut kulutusmenot | 1 317 270 | 65,8 % | | | | | | | | | | | | | | |
| resurssien käyttö yhteensä | 2 175 627 | 34,6 % | | | | | | | | | | | | | | |
| Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2006 alusta. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Tiedonhallintajärjestelmä on keskeinen osa ja edellytys sekä sisäisten että asiakasprosessien kehittämiseksi, jotta toimintaa voidaan kokonaisvaltaisesti tehostaa. Kuluttajavirastoon tulevien yhteydenottojen ja käsiteltävien asioiden määrä on noin kaksinkertaistunut viiden vuoden aikana ja kasvun arvioidaan jatkuvan mm. EU:n valvontaviranomaisten lakisäätteen tietojenvaihdon lisääntyessä yhteistyöasetuksen tullessa voimaan 2007 alusta ja RAPEXin osalta jäsenmaiden määrän kasvun myötä. Koska Kuluttajaviraston resurssit samaan aikaan pienenevät, tiedonhallintajärjestelmän sekä työ- että asiakasprosessien kehittäminen ovat ainoita keinoja selvittää tilanteesta palvelukyvyin heikentymättä. Järjestelmän suunnittelu ja käyttöönotto ovat edenneet suunnitellusti. Uuden vakiovastausmenettelyn avulla on voitu paitsi palvella asiakkaita nopeammin myös siirtää henkilöstöä tuoteturvallisuus- ja valmismatkaliikevalvonnan tehtäviin.

Hallintopalvelut muille viranomaisille

| | Kuluttajatutkimuskeskus euroa (alv 0 %) | | | |
|--|--|--------|--------|---------------------------------|
| | 2004 | 2005 | 2006 | Muutos edelliseen vuoteen |
| Henkilöstö-kustannukset | 65 571 | 53 280 | 38 480 | - 14 800 |
| Palkkapalvelut | 8 524 | 16 011 | 8 437 | - 7 574 |
| Taloushallinnon järjestelmät ja paperiton kirjanpito | 2 923 | 5 476 | 9 055 | 3 579 |
| Yhteiskustannukset | 18 231 | 16 032 | 18 065 | 2 033 |
| Pääomakustannukset | 2 361 | 334 | 1 041 | 707 |
| Yhteensä | 97 610 | 91 132 | 75 078 | - 16 054 |

2.7 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky

Yhteydenottojen määrän kehitys, koko virasto

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ilmoitukset kuluttaja-asiamiehelle | 3470 | 3434 | 3412 | 3606 |
| Ennakkotiedustelut markkinoinnista | 91 | 107 | 130 | 91 |
| Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle | | | 44 | 75 |
| Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta | 313 | 350 | 391 | 458 |
| Notifikaatiot | 67 | 388 | 701 | 877 |
| Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan (puhutus, sähköpö) | - | 1280 | 25 000 | 3740 |
| Kirjalliset yleistiedustelut | 1034 | 1853 | 2262 | 1367 |
| Puhelinneuvonta, yleistiedustelut | 8664 | 8900 | 9143 | 6932 |
| Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot | 5562 | 5975 | 5772 | 4085 |
| Aineistotilaukset | 2748 | 2214 | 1494 | 1225 |
| www-sivujen sivulataukset | 3 614 660 | 4 409 327 | 5 732 292 | 5 912 688 |
| www-sivujen vierailukerrat | 509694 | 679883 | 1 264332 | 1 555 500 |
| Asiakaskäynnit | 977 | 1386 | 1441 | 1429 |
| Kuluttajaneuvojien extranetin sivulataukset | 58 000 | 64 300 | 65 300 | 96 038 |
| Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset | 119 000 | 134 500 | 176 000 | 164 590 |
| Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset | 15 500 | 92 500 | 182 000 | 247 307 |

Arvio palvelukykyvystä

| | |
|---------------------------------------|--|
| Ilmoitukset kuluttaja-asiamiehelle | Ilmoitusten määrä on kasvanut mm. siksi, että valvottavia tehtäviä on tullut lisää. |
| Ennakkotiedustelut markkinoinnista | Ennakkotiedustelujen tarvetta on vähentänyt uusien alakohtaisten ohjeiden laatiminen. |
| Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle | Avustuspyyntöjen määrä lähes kaksinkertaistui, joukossa on useita samaa asiaa koskevia pyyntöjä; virastossa varaudutaan uusien ryhmävalitus- ja ryhmäkannemenettelyjen käyttöönottoon. |
| Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta | Määrä kasvoi edelleen huomattavasti. Työnohjauksen tehostaminen sekä riskinarvioinnin ja priorisointiluokkien käyttöönotto auttoivat hoitamaan vakavimmat |

| | |
|---|---|
| | tilanteet. |
| Notifikaatiot | Määrä jatkoi huomattavaa kasvua. Uusien menettelytapojen (elinkeinoelämän vastuun lisääminen, priorisointi riskinarvioinnilla) avulla yhteyspiste saanut hoidetuksi tehtävänsä määräajassa ja vähäiset resurssit ohjatuksi vakavinta vaaraa aiheuttaviin tapauksiin. |
| Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan | TMT konkurssin hoito vaati edelleen resursseja, silti perusvalvonnan kysyntään pystytty kohtuullisesti vastaamaan sisäisiä prosesseja uudistamalla. |
| Kirjalliset yleistiedustelut | 1.7. lähtien otettiin käyttöön uusi menettely: Asiakkaat saavat saman tien laajan vakiovastauksen, joka ohjaa heitä hoitamaan omaa asiaansa eteenpäin. Tiedustelut kootaan tietopankkiin, ja niiden avulla saadaan tietoa toisaalta markkinoiden ongelmista ja toisaalta ihmisten tiedontarpeista. Tietojen avulla voidaan valvontaa kohdistaa oikein ja tehdä tarvittavaa informaatiota. |
| Puhelinneuvonta, yleistiedustelut | Puheluiden määrä on edellistä vuotta pienempi, mutta silti kysyntä on edelleen suurempi kuin mihin pystytään vastaamaan. Neuvonta-aika palvellaan edelleen maksimaalisesti, mutta yksittäisen puhelun kesto-aika on pidentynyt. Kunnallisen kuluttajaneuvonnan palvelupuutteet näkyvät edelleen Kuluttajaviraston neuvonnassa. |
| Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot | Yhteydenottojen ja tilausten määrä ovat laskeneet, mikä on myönteistä, koska asiakkaita on pyritty ohjaamaan verkkopalvelujen käyttöön. |
| Aineistotilaukset | |
| www-sivujen sivulataukset | Sidosryhmäkyselyn kaikki vastaajat tunsivat viraston www-sivut. ja 94 % piti niitä vähintäänkin melko hyödyllisenä (55 % erittäin hyödyllisenä) oman toimintansa kannalta. Käyntimäärien kasvu on myönteistä, koska tavoitteena on ollut siirtää neuvonnan ja tiedonhankinnan painopistettä verkkopalveihin. |
| www-sivujen vierailukerrat | |
| Asiakaskäynnit | Asiakaskäyntien määrä on edelleen suuri, mikä kuvastaa kunnallisen kuluttajaneuvonnan ruuhkautumista. Monet haluavat henkilökohtaisesti keskustella omasta asiastaan. |
| Kuluttajaneuvojien extranetin sivulataukset | Kaikkien extranettien käyttömäärät ovat lisääntyneet. Palvelun käyttö on vakiintumassa ja niihin on lisätty useita toiminnallisuuksia, jotka ovat välttämättömiä oman työn kannalta ja helpottavat työnohjausta ja vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken. |
| Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset | |
| Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset | |

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Vaikka verkkopalvelujen käyttömäärät ovat lisääntyneet, valvontailmoitusten määrä on edelleen kasvanut. Uusien menettelytapojen avulla on voitu kohtuullisesti saada hallintaan ja selviytyä niiden käsittelystä toistaiseksi. Näitä ovat mm. vakiovastausmenettelyn käyttöönotto yleistiedusteluissa, RAPEX-yhteyspisteen uudet toimintatavat, kuluttajaoikeuden perusvalvonnan keskittäminen Sava-toimintamalliin (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen ja siihen liittyen perusopastuksen tuotteistaminen sekä kuluttajille että yrityksille, mm. reklamaatiomallit). Uudistuva ja uusi lainsäädäntö luovat kuitenkin tilausta yhteydenottojen määrän kasvulle jatkossakin. EU:n valvontaviranomaisten lakisäätöinen tietojenvaihto lisääntyy yhteistyöasetuksen tullessa voimaan 2007 alusta ja RAPEXin osalta jäsenmaiden määrän kasvun myötä. Myös ryhmävalitus- ja ryhmäkannemenettelyt tulevat vaikuttamaan tilanteeseen.

2.8 Euroopan Kuluttajakeskus ja viraston muu yhteisrahoitteinen toiminta

Vuoden 2005 alusta Kuluttajaviraston yhteyteen perustettiin Euroopan Kuluttajakeskus, jonka toiminnasta Euroopan komissio maksaa puolet. Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävissä kuluttajakaupassa. Verkoston kautta komissio kerää tietoa kuluttajien kohtaamista rajat ylittävän kaupan ongelmista. Suomessa keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kunnallisten kuluttajaneuvojien kanssa.

Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka kauppa- ja teollisuusministeriö neuvottelee komission kanssa kahdeksi vuodeksi kerrallaan.

| Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | | |
|--|---|---|
| <i>EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2002-2006:</i> Kuluttajansuojasäännösten tehokas soveltaminen | | |
| <i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen | | |
| Tulostavoite | Tuotokset | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
| Edistetään Euroopan kuluttajakeskusten verkoston tunnettuisuutta Suomessa ja täytetään viraston ja komission välisessä tukisopimuksessa asetetut tavoitteet | - verkkopalvelun kehittäminen: englannin- ja ruotsinkielisen palvelun laajennus, uutta sisältöä - 40 000 postikortin kampanja verkkopalvelun tunnettuuden edistämiseksi - uutiskirjepalvelun lanseeraus - 12 tiedotetta, 23 haastattelua medialle - Ekk:n esitteet ja julisteet kuluttajaneuvojille, ekk-verkostolle, kirjastoille ja suomalaisille MEP:ille - yhteistyötä auto- ja matka-alojen, Solvit-verkoston, kuluttajaneuvojien ja kuluttajavalituslautakunnan kanssa | Tulostavoitteet saavutettu Arvio: 4 |
| Vastataan kuluttajilta, kuluttajaneuvojilta sekä muilta tahoilta saapuviin eurooppalaista kuluttajansuojaa koskeviin tiedusteluihin, arvioitu määrä 300 | - tiedusteluja saapui 303 | Määrä kasvoi 37 % edellisvuodesta. Määrälliset tavoitteet saavutettiin. Laadullisia ei ole toistaiseksi määritely Arvio: 5 |
| Selvitellään ja sovitellaan suomalaiskuluttajien muissa jäsenvaltioissa tekemiin hankintoihin liittyviä valituksia Selvitellään ja sovitellaan muiden jäsenvaltioiden kuluttajien suomalaisiin yrityksiin kohdistuvia valituksia, tavoite 540 valitusta | - suomalaiskuluttajilta saapui 541 valitusta - muiden jäsenvaltioiden kuluttajilta saapui 33 valitusta | Valitusten määrä lisääntyi 24 %:lla edellisvuodesta. Käsitellyistä valituksista vain 6 % koski suomalaisyrityksiä. Määrälliset tavoitteet saavutettiin. Laadullisia ei ole toistaiseksi määritely Arvio: 5 |
| Osallistutaan tuomioistuimen ulkopuolisten riidan ratkaisumenettelyjen kehittämiseen Euroopassa | - seminaarit Itävallassa ja Virossa, suomalaisen mallin esittelyä ja raportioijan rooli kehittämistyössä - mentorointiyhteistyön aloitus | Suomalaiset riidan ratkaisumenettelyt selviävät hyvin eurooppalaisessa vertailussa. Niiden saatavuus ja tavoitettavuus |

| | Slovakian kuluttajakeskuksen kanssa (kesto 2007-2008) | hyvät, muut maat kiinnostuneita. Arvio: 4 | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------------|------|--|-------|----------------------------|--------------------|---------|-------|-------------------|----------|--------|----------------------------|---------|-------|
| Osallistutaan verkoston yhteisiin projekteihin ja kokouksiin sekä konsultaatioihin rajat ylittävän kaupan kysymyksissä kansallisella tasolla. | - verkostolla 2 yhteistä projektia, osallistuttiin molempiin - verkoston yhteistyötapaamisen järjestäminen ja isännöinti Suomessa (osana Suomen pj-kautta, KTM osin isäntänä) | Arvio: 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <u>Taloudellisuus</u> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Käytetyt resurssit</th> <th colspan="2">2006</th> </tr> <tr> <th>euroa</th> <th>% viraston kustannuserästä</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>palkkakustannukset</td> <td>165 904</td> <td>3,9 %</td> </tr> <tr> <td>muut kulutusmenot</td> <td>- 48 395</td> <td>-2,4 %</td> </tr> <tr> <td>resurssien käyttö yhteensä</td> <td>117 509</td> <td>1,9 %</td> </tr> </tbody> </table> | | Käytetyt resurssit | 2006 | | euroa | % viraston kustannuserästä | palkkakustannukset | 165 904 | 3,9 % | muut kulutusmenot | - 48 395 | -2,4 % | resurssien käyttö yhteensä | 117 509 | 1,9 % |
| Käytetyt resurssit | 2006 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | euroa | % viraston kustannuserästä | | | | | | | | | | | | | | |
| palkkakustannukset | 165 904 | 3,9 % | | | | | | | | | | | | | | |
| muut kulutusmenot | - 48 395 | -2,4 % | | | | | | | | | | | | | | |
| resurssien käyttö yhteensä | 117 509 | 1,9 % | | | | | | | | | | | | | | |

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Verkoston tunnettuuden edistämisessä on nojaututtu erityisesti kunnallisten kuluttajaneuvojien panokseen; kaavailut siirtää toiminta valtiolle ja siihen liittyvä toimintaympäristön epävarmuus ovat kuitenkin vuoden aikana selvästi vähentäneet neuvojien panostusta rajat ylittävien valitusten käsittelyyn. Syksyllä julkaistu eurobarometri osoitti, että suomalaiskuluttajat tuntevat vielä heikosti toimintamahdollisuuksiaan rajat ylittävän kaupan ongelmatilanteissa. Euroopan kuluttajakeskuksen verkkosivujen kävijämäärät kuitenkin osoittavat, että kuluttajat ovat jo osin löytäneet Ekk:n. Sama näkyy julkishallinnon verkkosivustoilla; kuluttajakeskuksen yhteystiedot löytyvät niin Suomi.fi-portaalista kuin kansallisista kirjastolinkeistä, Eduskunnan, Edilexin sekä luonnollisesti muiden eurooppalaisten verkostojen sivustoilta.

Kuluttajaviraston yhteisrahoitteinen toiminta vuonna 2006:

- Euroopan Kuluttajakeskus
- Kenttätarkastajaprojekti, tuoteturvallisuusvalvonta
- DG Sanco kalenteriprojekti, kuluttajakasvatus
- Nordic Galaktorn, pohjoismainen nettipeliprojekti, kuluttajakasvatus
- Sikker Shopping, pohjoismainen nettipeliprojekti, kuluttajakasvatus
- Lisäksi yhteistoiminnan tuotoiksi on kirjattu EU:n ja muiden tahojen maksamia matkakorvauksia yhteensä 23 551 euroa sekä Helsingin yliopiston maksamia harjoittelijoiden henkilöstökuluja yhteensä 4 778 euroa.

Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma

| | 2004 Toteutunut | 2005 Toteutunut | 2006 | |
|--|--------------------|--------------------|----------------|-----------------|
| | | | Tavoite | Toteutunut |
| Muilta valtion virastoilta saatu rahoitus | N/A | 48 000 | 0 | 4 000 |
| EU:lta saatu rahoitus | N/A | 67 906 | 133 000 | 92 277 |
| Muu valtionhallinnon ulkopuolinen rahoitus | N/A | 13 961 | 0 | 0 |
| Muut tuotot | N/A | 0 | 17 000 | 44 292 |
| Tuotot yhteensä | N/A | 129 867 | 150 000 | 140 569 |
| | | | | |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat | N/A | 7 690 | - | 831 |
| Henkilöstökustannukset | N/A | 194 146 | - | 191 281 |
| Vuokrat | N/A | 496 | - | 450 |
| Palvelujen ostot | N/A | 45 732 | - | 57 911 |
| Muut erilliskustannukset | N/A | 4 622 | - | 17 994 |
| Erilliskustannukset yhteensä | N/A | 252 685 | - | 268 468 |
| | | | | |
| Käyttöjäämä | N/A | - 122 819 | - | -127 899 |
| | | | | |
| Tukitoimintojen kustannukset | N/A | 84 627 | - | 77 870 |
| Poistot | N/A | 4 849 | - | 4 486 |
| Muut yhteiskustannukset | N/A | 810 | - | 0 |
| Osuus yhteiskustannuksista yhteensä | N/A | 90 286 | - | 82 356 |
| Kustannusvastaavuus -% | N/A | 38 | - | 40 |

2.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

| Tulostavoite | Tuotokset ja laadunhallinta | Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5) |
|--|--|---|
| Osaaminen turvataan valmistelulla toimet ja periaatteet, joilla varmistetaan tehtävien suorittamiseksi tarvittava osaaminen tulevaisuudessa. | - Osaamiseen liittyvien riskien kartoitus ja priorisointi sekä työsuojelun riskinarvioinnin että sisäisen valvonnan CosoErm-riskinarvioinnin yhteydessä - Aloitettu lakisääteisten tehtävien arviointi, sisältää osaamistarpeiden arvioinnin | Osaamiskartoituksen tiedonkeruu riskienarviointien, ydintehtävien arvioinnin ja kehityskeskustelujen avulla tehty. Henkilövaihdosten vuoksi kartoitus valmistuu 2007. Tuloksia hyödynnetään tuottavuusohjelmaan sopeutumisessa Arvio: 3 |
| Johtamista ja esimiestyön kehittämistä jatketaan. | - johtamisen kehittäminen valittu työtyytyväisyyskyselyn perusteella tehtyyn kehittämisohjelmaan 2006-2007 - koulutusohjelma työterveyshuollolta, 2 tilaisuutta 2006 - esimiestyöpajat ja esimiesten kehityskeskustelukoulutus mm. heko-osan arvioimiseksi - johtoryhmätyön kehittäminen vuodesta 2005, evaluointi joulukuussa 2006, sisälsi jäsenten 360-asteen arvioinnin | Johtamisen ja esimiestyön tärkeys on tunnustettu, ja systemaattista kehittämistyötä ja esimiesten tukea on suunniteltu ja osin toteutettu. Henkilövaihdosten vuoksi hankkeet painottuivat loppuvuoteen, ja työ jatkuu 2007. Arvio: 3 |

Henkilöstön määrä ja rakenne 31.12.2006

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Henkilöstön määrä | 91 | 99 | 94 |
| Henkilötyövuodet | 92,3 | 94,5 | 93,1 |
| Vakinaisessa palvelusuhteessa | 82 | 85 | 85 |
| Määräaikaisessa palvelusuhteessa | 9 | 14 | 9 |
| Osa-aikaeläkkeellä | 6 | 5 | 6 |
| Naisia | 72 | 82 | 71 |
| Keski-ikä | 45,9 | 44,7 | 44,8 |
| 55-vuotiaita tai vanhempia | 25 | 26 | 24 |
| Henkilöstön muutosprosentti | 2,2 | 7,6 | |

Henkilöstön kehittäminen

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|-------|-------|------|
| Koulutusmenot henkilötyövuotta kohti, euroa | 1 711 | 1 658 | 982 |
| Koulutusmäärä henkilötyövuotta kohti, koulutuspäiviä | 5,8 | 4,5 | 4,7 |
| Koulutustasoindeksi | | 5,5 | 5,4 |

Henkilöstö osallistui sekä virastossa järjestettyyn kielikoulutukseen (ruotsi ja englanti) että omaa ammattitaitoa ylläpitävään koulutukseen viraston ulkopuolella. Virastossa järjestettiin koulutusta myös mm. kuluttajapoliittisista teema-aiheista, kehityskeskustelujen käymisestä osana uutta palkkausjärjestelmää sekä työssä jaksamisen kysymyksistä. Esimiehille järjestettiin johtamistyötä tukevaa koulutusta.

Työtyytyväisyys, hyvinvointi ja jaksaminen

Työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain VmBaro-kyselyllä. Tuloksia käsitellään virastossa ryhmissä, ja tämän pohjalta johtoryhmässä ja YT:ssä valmistellaan vuosittainen kehittämisohjelma. Vuosien 2006-2007 kehittämiskohteiksi on valittu jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen. Toimenpidesuunnitelmassa on kolme osaa, johtamisen kehittäminen, oman työn suunnittelun, organisoinnin ja ajanhallinnan parantaminen sekä osaamiskartoitus.

| Työtyytyväisyyskysely | 2005 | 2006 | KTM 2006 | Valtio 2006 |
|--|-------------|-------------|-------------|----------------|
| Johtaminen | 3,30 | 3,34 | 3,32 | 3,26 |
| Työn sisältö ja haasteellisuus | 3,58 | 3,62 | 3,59 | 3,65 |
| Palkkaus | 2,83 | 2,79 | 2,76 | 2,68 |
| Kehittymisen tuki | 3,29 | 3,34 | 3,23 | 3,19 |
| Työilmapiiri ja yhteistyö | 3,71 | 3,69 | 3,68 | 3,60 |
| Työolot | 3,63 | 3,50 | 3,68 | 3,47 |
| Tiedon kulku | 3,14 | 3,11 | 2,96 | 2,99 |
| Työnantajakuva | 3,46 | 3,29 | 3,31 | 3,13 |
| Keskimäärin (työtyytyväisyyden indeksiluku) | 3,37 | 3,33 | 3,32 | 3,25 |
| | | | | |
| Kuluttajaviraston lisäkysymykset | 3,23 | 3,26 | | |

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

| Työhyvinvoinnin tunnuslukuja | 2004 | 2005 | 2006 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Sairaustapausten määrä | 303 | 305 | 350 |
| Sairauspäiviä | 1 307 | 1 190 | 1 460 |
| Sairauspäiviä henkilötyövuotta kohti | 13,5 | 12,6 | 15,7 |
| 1-3 päivää kestäneiden sairauspäivien määrä | 400 | 395 | 367 |
| Työterveyshuollon kustannukset, euroa | 25 636,86 | 27 024,39 | 36 947,00 |
| Työterveyshuollon kustannukset henkilötyövuotta kohden, euroa | 277,79 | 285,94 | 396,90 |

Työhyvinvointia tuettiin eri tavoin 23 592 eurolla (19 490 euroa vuonna 2005), toimenpiteitä mm:

- ergonomiatarkastukset tarpeen mukaan
- uusien työntekijöiden terveystarkastukset ja määräajoin tehtävät ikäryhmätarkastukset
- 8 henkeä osallistui Aslak-kuntoutuskursseille
- hierontaa oli tarjolla yhtenä päivänä viikossa viraston tiloissa. Virasto osallistui kustannuksiin.
- liikuntasetelit, keskimäärin 60 henkilölle yhteensä 3000 kpl (2550 kpl vuonna 2005), kustannukset olivat 10 424 euroa (8 024 euroa vuonna 2005)
- henkilöstölle oli tarjolla myös erilaisia virkistystilaisuuksia.

Työsuojelu

Virastossa tehtiin työsuojelun riskinarviointi, johon osallistui koko henkilöstö. Arvioinnissa käytettiin Valtiokonttorin uutta mallia, ja sen avulla vuoden aikana tunnistettiin ja priorisoitiin sekä henkisen että fyysisen työsuojelun kannalta merkitykselliset riskit. Tämän pohjalta työsuojelutoimikunta valmistelee vuonna 2007 uuden työsuojelun toimintaohjelman vuosiksi 2007-2009. Työsuojelutoimenpiteitä 2006 mm:

- sisäilmamittaukset ja neuvottelut kiinteistönomistajan kanssa mm. jatkuvien kattovuotojen korjaamiseksi
- palohälytysten kuuluvuuden parantaminen viraston kerroksissa ja hälytysharjoitukset
- ohje siitä, miten epäasialliseen kohteluun työyhteisössä voidaan ja pitää puuttua
- suunnitelmallisempi ja tiiviimpi yhteistyö työterveyshuollon kanssa (työterveyshuollon yhteistyökumppani vaihdettiin heinäkuussa 2007)

3. TILINPÄÄTÖSANALYYSI

3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi

Kuluttajavirasto on valtion talousarviossa nettobudjetoitu virasto. Viraston kaikki toiminnan menot ja tulot kirjataan toimintamomentille. Kuluttajaviraston vuoden 2006 kokonaisrahoitus oli n. 7,7 miljoonaa euroa. Kokonaisrahoituksesta 76,0 % (5,88 miljoonaa euroa) muodostui talousarvioiden yhteydessä myönnettävistä määrärahoista, 13,6 % (1,06 miljoonaa euroa) edellisiltä vuosilta siirtyneistä määrärahoista, 8,1 % (0,63 miljoonaa euroa) maksullisen toiminnan tuloista ja loput 2,3 % (0,17 miljoonaa euroa) muusta rahoituksesta, lähinnä yhteisrahoitteisen toiminnan rahoituksesta.

Rahoitusrakenteessa ei tapahtunut suuria muutoksia verrattuna vuoteen 2005. Kokonaisrahoituksen kasvuun (3,2 %) eniten vaikutti vuodelta 2005 siirtyneet määrärahat.

3.2 Talousarvion toteutumisen analyysi

3.2.1 Kuluttajaviraston toiminnan menot ja tulot

| Toimintamenot Momentti 32.40.21 (nettomääräraha, smr) | 2004 euroa | 2005 euroa | Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2006 | | |
|---|------------------|------------------|--|------------------|----------------------------------|
| | | | TAE + LTAE 2006 euroa | 2006 euroa | toteuma -% 2006 (vrt. TAE) |
| Talousarvio yhteensä | 6 489 547 | 6 676 511 | | 6 937 566 | |
| TAE | 5 760 000 | 5 781 000 | | 5 849 000 | |
| LTAE | - | 84 000 | | 33 000 | |
| Edelliseltä vuodelta siirtyneet määrärahat | 729 546 | 811 511 | | 1 055 566 | |
| | | | | | |
| Bruttomenot | 6 386 051 | 6 452 472 | 6 732 000 | 7 089 853 | 105,3 % |
| Maksullisen toiminnan erillismenot | 674 197 | 621 791 | 762 900 | 770 760 | 101,0 % |
| Muut toimintamenot | 5 711 854 | 5 830 680 | 5 969 100 | 6 319 093 | 105,9 % |
| Bruttotulot | 708 015 | 831 527 | 850 000 | 804 536 | 94,7 % |
| Maksullisen toiminnan tulot | 665 483 | 643 551 | 700 000 | 629 586 | 89,9 % |
| julkisoikeudelliset suoritteet | 105 219 | 106 131 | 130 000 | 104 156 | 80,1 % |
| liiketaloudelliset suoritteet | 560 264 | 537 420 | 570 000 | 525 430 | 92,2 % |
| Muut toiminnan tulot | 42 532 | 187 976 | 150 000 | 174 950 | 116,6 % |
| Yhteistoiminnan tulot | 42 088 | 177 453 | - | 174 234 | - |
| Muut tulot | 444 | 10 532 | - | 666 | - |
| Nettomenot | 5 678 036 | 5 620 945 | 5 882 000 | 6 285 317 | 106,9 % |
| Seuraavalle vuodelle siirtyneet määrärahat | 811 511 | 1 055 566 | - | 652 249 | |

Kuluttajaviraston toimintamenumäärärahojen käyttö ylitti 6,9 % vuotuisen toimintameno rahoituksesta, tämän vuoksi siirtyvien erien määrä (0,65 miljoonaa euroa) pieneni noin 38 % (0,40 miljoonaa euroa) edelliseen vuoteen verrattuna.

Bruttomenot kasvoivat vuonna 2006 noin 10 % (0,64 miljoonaa euroa) vuoteen 2005 verrattuna. Keskeisimpinä syinä bruttomenojen kasvuun oli kehittämishankkeiden asianhallintajärjestelmä, paperiton kirjanpito ja viestintästrategia menojen (0,20 miljoonaa euroa) realisoituminen vuonna 2006, maksullisen

toiminnan erillismenojen kasvaminen ja uuden palkkausjärjestelmän aiheuttama virka- ja työsuuhdepalkkojen kasvaminen.

Merkittävämpänä poikkeamana budjettiin (TAE) voidaan pitää maksullisen toiminnan tulojen toteumaan 89,9 %. Keskeisimpinä syinä maksullisen toiminnan arvioitua heikompaan tulokertymään oli uuden maksuasetuksen Kuluttajaviraston maksullisista suoritteista viivästyminen ja Kuluttajalehden tulokertymän jääminen tavoitteesta.

3.2.2 Kuluttajaviraston muut hallinnoimat määrärahat

| Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä Momentti 32.40.31 (smr) | 2004 euroa | 2005 euroa | TAE 2006 euroa | Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2006 | |
|---|---------------|---------------|-------------------|--|----------------|
| | | | | euroa | % |
| Määräraha | 5 860 000 | 5 311 000 | 4 311 000 | 4 310 865 | 100,0 % |

Momentin 32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä määrärahat pienenevät edellisvuodesta noin 23 prosentilla. Määrärahat käytettiin edellisvuoden tapaan miltei kokonaan.

| Valtionavustus kuluttajajärjestöille Momentti 32.40.50 | 2004 euroa | 2005 euroa | TAE 2006 euroa | Talousarvion toteutuminen 1.1.-31.12.2006 | |
|---|----------------|----------------|-------------------|--|----------------|
| | | | | euroa | % |
| Suomen Kuluttajaliitto ry | 479 000 | 479 000 | 479 000 | 479 000 | 100,0 % |
| Kuluttajat-Konsumenterna ty | 25 000 | 25 000 | 25 000 | 25 000 | 100,0 % |
| Työtehoseura ry:n kotitalousosasto | 169 000 | 169 000 | 169 000 | 169 000 | 100,0 % |
| Yhteensä | 673 000 | 673 000 | 673 000 | 673 000 | 100,0 % |

Momentin 32.40.50 Valtionavustukset kuluttajajärjestöille ovat suunniteltujen ja toteutumien osalta kestäneet samanlaisina vuosina 2004 – 2006.

3.2.3 Määrärahojen käytön jakautuminen tulosalueille 2006

Tulosalue seurantaan täsmennettiin vuoden 2006 alusta siten, että omaksi kohdaksi erotettiin Viraston yhteiset tehtävät. Niihin kuuluvat mm. viraston johtaminen ja kehittäminen, strategiahankkeet, sisäinen viestintä, tiedotus ja yhteiskuntasuhteet. Näin niihin käytetyt resurssit saadaan paremmin näkyviin. Vuonna 2005 vastaavat tehtävät/resurssien käyttö hajautettiin eri tulosalueille.

| Tulosalue | Palkkakustannukset | | | | Muut kulutusmenot | | | |
|---|--------------------|--------------|------------------|--------------|--------------------|--------------|-------------------------|------------|
| | 2005 | | 2006 | | 2005 ¹⁾ | | 2006 | |
| | euroa | %-osuus | euroa | %-osuus | euroa | %-osuus | euroa | %-osuus |
| Viraston yhteiset tehtävät ²⁾ | N/A | N/A | 596 929 | 13,9 | N/A | N/A | 172 488 | 8,6 |
| Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen | 387 089 | 9,5 | 400 807 | 9,4 | 152 256 | 9,9 | 180 466 | 9,0 |
| Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen | 1 035 794 | 25,4 | 909 152 | 21,2 | 75 243 | 4,9 | 78 811 | 3,9 |
| Valistus ja viestintä (testaus, selvitykset, kuluttajakasvatus, media- ja verkkopalvelut) | 836 549 | 20,5 | 676 681 | 15,8 | 394 995 | 25,6 | 385 410 | 19,2 |
| Valmismatkaliikkeiden valvonta | 145 190 | 3,6 | 107 218 | 2,5 | 0 | 0,0 | 5 952 | 0,3 |
| Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus | 346 975 | 8,5 | 277 166 | 6,5 | 78 696 | 5,1 | 46 426 | 2,3 |
| Hallinto ja sisäiset palvelut | 945 430 | 23,2 | 858 357 | 20,0 | 1 094 602 | 70,8 | 1 317 270 ³⁾ | 65,8 |
| Euroopan Kuluttajakeskus | 134 590 | 3,3 | 165 904 | 3,9 | - 40 502 | - 2,6 | -48 395 | -2,4 |
| Maksullinen toiminta (+tukipalvelut) | 243 613 | 6,0 | 290 479 | 6,8 | - 209 575 | -13,6 | -135 775 | -6,8 |
| Yhteensä | 4 075 230 | 100,0 | 4 282 661 | 100,0 | 1 545 715 | 100,0 | 2 002 652 | 100 |

¹⁾ Vuoden 2005 kulutusmenojen laskentaperiaate muutettu vuoden 2006 lukujen kanssa vastaaviksi. Nettomeno -periaate, eli tulosalueen menojen ja tulojen erotus.

²⁾ Vuosien 2005 ja 2006 vertailussa huomioitava, ettei Viraston yhteiset tehtävät –kohtaa ollut vuoden 2005 resurssien kohdentumista seurattaessa.

³⁾ Hallinto ja sisäisten palveluiden kulutusmenot 1,3 miljoonaa euroa sisältävät mm. 100 000 euroa kehittämissuunnitelmia, 100 000 euroa tietohallinnon kuluja, 560 000 euroa kiinteistökuuluja, 67 000 euroa laite- ja kalustohankintoja, henkilöstökoulutusta 90 000 euroa ja 80 000 euroa puhelinkuluja.

3.3 Tuotto- ja kululaskelman analyysi

Kuluttajaviraston toiminnan tuotot 0,8 miljoonaa euroa koostuivat maksullisen julkisoikeudellisista suoritteista 13 %, liiketaloudellisista suoritteista 65 % ja yhteistoiminnan tuotoista 22 %. Toiminnan tuotot jäivät 5,3 % suunnitelluista tuotoista, joka johtui maksullisen toiminnan ennakoitua heikommasta tulokertymästä. Julkisoikeudellisista suoritteista valmismatkaliikkeiden rekisteröinnin ja valvonnan tuottoihin oli budjetoitu 130 000 euroa ja toteuma oli noin 103 000 euroa. Liiketaloudellisista suoritteista Kuluttajalehden tuottoihin oli budjetoitu 570 000 ja toteutuma oli noin 525 000 euroa.

Kulurakenteen merkittävimmät muutokset kohdistuivat henkilöstökuluihin ja palveluiden ostoon. Henkilöstökulut kasvoivat vuonna 2006 noin 107.000 euroa edelliseen vuoteen verrattuna. Henkilöstökulujen sisällä virka- ja työsuhdepalkat kasvoivat noin 6,7 % (222 000 euroa). Virka- ja työsuhdepalkkojen nousu johtui

pääosin 10/2005 käyttöön otetusta palkkausjärjestelmästä. Vastavuoroisesti maksetut palkkiot (-11 000 euroa), henkilösivukulut (-47 000 euroa) ja lomapalkkavelanmuutos (-58 000 euroa) vaikuttivat henkilöstökuluja vähentäen. Henkilösivukulujen pienenemiseen ja lomapalkkavelan muutokseen vaikutti työnantajan sosiaaliturvamaksu -% aleneminen 6,816 %:sta 4,008 %:iin (41 %).

Palveluiden ostot kasvoivat v.2005 – 2006 yhteensä n. 210.000 eurolla. Tämän aiheutti painatuspalveluiden, kirjoituspalveluiden, ATK –suunnittelu ja ohjelmointipalveluiden käytön kasvu. Painatuspalveluiden käytön määrää kasvatti Kuluttajalehden markkinointitoimenpiteet (+30 000 euroa) sekä Kuluttajaviraston muun toiminnan painatuspalveluiden käytön kasvaminen. Kirjoituspalveluiden käyttöä nosti eniten Nordic Galaktorn –projektin vuoksi hankitut kirjoituspalvelut (+ 40 000 euroa). Nordic Galaktorn –projektin rahoittaa kokonaisuudessaan Pohjoismaiden ministerineuvosto. ATK –suunnittelu ja ohjelmointipalveluiden määrää (+54 000 euroa) kasvatti verkkopalveluiden julkaisujärjestelmän kehittäminen.

3.4 Taseen analyysi

Vastaavaa

Vuonna 2006 käyttöomaisuuden investoinnit olivat yhteensä noin 155 000 euroa. Investoinnit muodostuivat asianhallintajärjestelmän (noin 91 000 euroa) sekä kone- ja laite hankinnoista (noin 64 000 euroa). Edellä mainittujen investointien vuoksi käyttöomaisuuden tasearvo kasvoi tilikauden aikana noin 73 000 eurolla.

Vaihto- ja rahoitusomaisuus muodostui tilinpäätöshetkellä miltei kokonaan lyhytaikaisista saamisista (noin 162 000 euroa), joista suurin yksittäinen erä on myyntisaamiset noin 149 000 euroa. Huomionarvoista on se, että myyntisaamiisiin on kirjattu 84 798 euron tulo, josta velallinen on tehnyt valituksen hallinto-oikeuteen. Kyseinen tulo on lääninhallituksen päätöksen mukainen talous- ja velkaneuvonnan korvausten takaisinperintäerä. Kokonaisuudessaan vaihto- ja rahoitusomaisuuden tasearvo on laskenut noin 65 000 eurolla.

Vastattavaa

Oman ja vieraan pääoman muutokset olivat tilikauden aikana vähäisiä. Olennaisin muutos tapahtui ostovelkojen osalta, johon tilinpäätöshetkellä sisältyi erilaisia palkkamaksujen tilityksiä ja eläkemaksuja (noin 157.000 euroa) sekä asianhallintajärjestelmän maksuja (noin 90.000 euroa) poikkeuksena vuoteen 2005.

Saaduissa ennakoissa on noin 128 000 euroa vuonna 2006 laskutetuista ja maksetuista Kuluttaja-lehden tilauksista vuodelle 2007.

4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

Sisäisen valvonnan menettelyistä ja järjestelyistä on säädetty Kuluttajaviraston taloussäännössä ja työjärjestyksessä. Kuluttajaviraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa vuonna 2006 on arvioitu käyttämällä COSO/ERM –viitekehystä.

Sisäisen valvonnan arvioidaan toimivan Kuluttajaviraston toiminnan laatuun ja laajuuteen sekä niihin liittyviin riskeihin nähden asianmukaisesti.

Sisäisessä valvonnassa havaittuja tärkeimpiä kehittämiskohteita ovat:

- Tehtyjen prosessikuvausten jatkotyöstäminen, henkilöstön osaamisen varmistaminen ja niihin liittyvien riskien hallinta sekä tehtävien priorisointi toimintaympäristömuutosten ja valtion tuottavuusohjelman vaikutusten pohjalta
- Riskien hallinnan systemaattisuuden tehostaminen osana Kuluttajaviraston toiminnan suunnittelua ja raportointia

5. ARVIOINTIEN TULOKSET

Valtiontilintarkastajat tarkastelivat vuoden 2006 kertomuksessaan kuluttajan asemaa kansainvälistyvillä markkinoilla. Valtiontilintarkastajat kiinnittivät huomiota paikallisen kuluttajaneuvonnan saatavuuden ja laadun puutteisiin sekä kuluttajaviranomaisten valvontakeinojen riittämättömyyteen.

Valtiontilintarkastajat totesivat, että toimimaton kuluttajaneuvonta rasittaa tarpeettomasti muita kuluttajaviranomaisia ja neuvontapalvelujen eriarvoinen toteutuminen maan eri osissa heikentää kansalaisten oikeusturvaa. Valtiontilintarkastajien mielestä henkilökohtaisen kuluttajaneuvonnan kysynnän ja tarjonnan kohtaavuudesta on huolehdittava, kun kuluttajaneuvonnan järjestämis- ja rahoitusvastuu siirretään kunnilta valtiolle.

Valtiontilintarkastajat totesivat myös, että kuluttajaviranomaisten valvontatyön toimintaedellytyksiä on parannettava lainsäädäntöä muuttamalla. Kuluttajaviranomaisilta puuttuu riittävät keinot tarttua markkinoilla esiintyviin epäkohtiin, koska markkinaoikeuskäsittely on liian hidas ja raskas.

6. YHTEENVETO HAVAITUISTA VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

Kuluttajavirastossa ei ole vuonna 2006 havaittu väärinkäytöksiä.

7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT

7.1 Talousarvion toteutumalaskelma

| Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi | Tilinpäätös 2005 | Talousarvio 2006 (TA + LTA:t) | Tilinpäätös 2006 | Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio | Toteutuma % |
|---|------------------|-------------------------------|------------------|------------------------------------|-------------|
| 11. Verot ja veron luonteiset tulot | 529,28 | 743,93 | 743,93 | 0,00 | 100 |
| 11.04.01. Arvonlisävero | 529,28 | 743,93 | 743,93 | 0,00 | 100 |
| 12. Sekalaiset tulot | 84 798,00 | 2 000,00 | 2 000,00 | 0,00 | 100 |
| 12.32.99. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan muut tulot | 84 798,00 | 2 000,00 | 2 000,00 | 0,00 | 100 |
| 12.32.99.05 Muut tulot | 84 798,00 | 2 000,00 | 2 000,00 | 0,00 | 100 |
| Tuloarviotilit yhteensä | 85 327,28 | 2 743,93 | 2 743,93 | 0,00 | 100 |

Kuluttajaviraston talousarvion toteumalaskelma

| Päälukuan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji | Tilinpäätös 2005 | Talousarvio 2006 (TA + LTA:t) | Talousarvion 2006 määrärahojen | | Tilinpäätös 2006 | Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot | | | |
|--|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| | | | käyttö vuonna 2006 | siirto seuraavalle vuodelle | | | Edellisiltä vuosilta siirtyneet | Käytettävissä vuonna 2006 | Käyttö vuonna 2006 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle |
| 32. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonala | 12 230 477,13 | 11 324 750,71 | 10 672 366,73 | 652 383,98 | 11 324 750,71 | 0,00 | 1 055 565,74 | 11 248 565,74 | 10 596 181,76 | 652 383,98 |
| 32.10.19. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha) | 381 477,13 | 458 750,71 | 458 750,71 | 0,00 | 458 750,71 | 0,00 | | | | |
| 32.40.21. Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2v) | 5 865 000,00 | 5 882 000,00 | 5 229 750,57 | 652 249,43 | 5 882 000,00 | 0,00 | 1 055 565,74 | 6 937 565,74 | 6 285 316,31 | 652 249,43 |
| 32.40.21.1. Kuluttajaviraston toimintamenot | 5 765 000,00 | 5 782 000,00 | 5 129 857,20 | 652 142,80 | 5 782 000,00 | 0,00 | 1 055 565,74 | 6 837 565,74 | 6 185 422,94 | 652 142,80 |
| 32.40.21.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään) | 100 000,00 | 100 000,00 | 99 893,37 | 106,63 | 100 000,00 | 0,00 | 0,00 | 100 000,00 | 99 893,37 | 106,63 |
| 32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (siirtomääräraha 2v) | 5 311 000,00 | 4 311 000,00 | 4 310 865,45 | 134,55 | 4 311 000,00 | 0,00 | 0,00 | 4 311 000,00 | 4 310 865,45 | 134,55 |
| 32.40.50. Valtionavustus kuluttaja-järjestöille (kiinteä määräraha) | 673 000,00 | 673 000,00 | 673 000,00 | 0,00 | 673 000,00 | 0,00 | | | | |
| 32.40.50.1. Suomen kuluttajaliitto ry | 479 000,00 | 479 000 | 479 000 | 0,00 | 479 000 | 0,00 | | | | |
| 32.40.50.2. Kuluttajat-Konsumenterna ry | 25 000,00 | 25 000 | 25 000 | 0,00 | 25 000 | 0,00 | | | | |
| 32.40.50.3. Työtehoseura ry:n kotitalousosasto | 169 000,00 | 169 000 | 169 000 | 0,00 | 169 000 | 0,00 | | | | |
| Määrärahatilit yhteensä | 12 230 477,13 | 11 324 750,71 | 10 672 366,73 | 652 383,98 | 11 324 750,71 | 0,00 | 1 055 565,74 | 11 248 565,74 | 10 596 181,76 | 652 383,98 |

Kuluttajaviraston talousarvion toteumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella

Kuluttajavirastolla ei ole käytössä valtuuksia.

7.2 Tuotto- ja kululaskelma

| | 1.1.2006 - 31.12.2006 | | 1.1.2005 - 31.12.2005 | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| TOIMINNAN TUOTOT | | | | |
| Maksullisen toiminnan tuotot | 629 585,90 | | 643 518,67 | |
| Muut toiminnan tuotot | <u>174 949,66</u> | <u>804 535,56</u> | <u>187 975,82</u> | <u>831 494,49</u> |
| TOIMINNAN KULUT | | | | |
| Aineet, tarvikkeet ja tavarat | | | | |
| Ostot tilikauden aikana | -159 825,89 | | -192 535,84 | |
| Henkilöstökulut | -4 353 819,57 | | -4 246 425,73 | |
| Vuokrat | -520 009,99 | | -511 537,04 | |
| Palvelujen ostot | -1 593 483,20 | | -1 382 404,11 | |
| Muut kulut | -297 356,70 | | -233 737,59 | |
| Poistot | -80 235,02 | | -101 024,78 | |
| Sisäiset kulut | <u>-13 108,00</u> | <u>-7 017 838,37</u> | <u>-2 410,80</u> | <u>-6 670 075,89</u> |
| JÄÄMÄ I | | <u>-6 213 302,81</u> | | <u>-5 838 581,40</u> |
| RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT | | | | |
| Rahoitustuotot | 0,00 | | 1 784,90 | |
| Rahoituskulut | <u>-511,70</u> | <u>-511,70</u> | <u>-173,72</u> | <u>1 611,18</u> |
| xx v | | | | |
| SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT | | | | |
| Satunnaiset tuotot | 2000,00 | | | |
| Satunnaiset kulut | <u>0,00</u> | <u>2000,00</u> | | |
| JÄÄMÄ II | | <u>-6 211 814,51</u> | | <u>-5 836 970,22</u> |
| SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT | | | | |
| Kulut | | | | |
| Käyttötalouden kulut kunnille | -4 251 000,00 | | -5 198 024,00 | |
| Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille | -673 000,00 | | -673 000,00 | |
| Käyttötalouden kulujen palautukset | <u>0,00</u> | <u>-4 924 000,00</u> | <u>84 798,00</u> | <u>-5 786 226,00</u> |
| JÄÄMÄ III | | <u>-11 135 814,51</u> | | <u>-11 623 196,22</u> |
| TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA | | | | |
| Perityt arvonlisäverot | 743,93 | | 529,28 | |
| Suoritetut arvonlisäverot | <u>-467 046,96</u> | <u>-466 303,03</u> | <u>-388 845,60</u> | <u>-388 316,32</u> |
| TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ | | <u>-11 602 117,54</u> | | <u>-12 011 512,54</u> |

7.3 Tase

| | 31.12.2006 | | 31.12.2005 | |
|--|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| VASTAAVAA | | | | |
| KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET | | | | |
| AINEETTOMAT HYÖDYKKEET | | | | |
| Aineettomat oikeudet | 3 540,00 | | 12 207,00 | |
| Muut pitkävaikutteiset menot | 10 820,00 | | <u>35 058,00</u> | <u>47 265,00</u> |
| Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat | <u>91202,00</u> | <u>105 562,00</u> | | |
| AINEELLISET HYÖDYKKEET | | | | |
| Koneet ja laitteet | 98 374,00 | | 79 164,00 | |
| Kalusteet | <u>2 177,00</u> | <u>100 551,00</u> | <u>6 215,00</u> | <u>85 379,00</u> |
| KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET | | | | |
| Käyttöomaisuusarvopaperit | <u>15 000,00</u> | <u>15 000,00</u> | <u>15 000,00</u> | <u>15 000,00</u> |
| KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ | | <u>221 113,00</u> | | <u>147 644,00</u> |
| | | | | |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS | | | | |
| LYHYTAIKAISET SAAMISET | | | | |
| Myyntisaamiset | 148 793,19 | | 163 393,64 | |
| Siirtosaamiset | 7 025,95 | | 54 924,75 | |
| Muut lyhytaikaiset saamiset | 5 519,05 | | 9 866,44 | |
| Ennakkomaksut | <u>1 489,40</u> | <u>162 827,59</u> | <u>0,00</u> | <u>228 184,83</u> |
| RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT | | | | |
| Kassatilit | <u>26,85</u> | <u>26,85</u> | <u>1 911,20</u> | <u>1 911,20</u> |
| VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ | | <u>162 854,44</u> | | <u>230 096,03</u> |
| | | | | |
| VASTAAVAA YHTEENSÄ | | <u>383 967,44</u> | | <u>377 740,03</u> |

| | 31.12.2006 | | 31.12.2005 | |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| VASTATTAVAA | | | | |
| OMA PÄÄOMA | | | | |
| VALTION PÄÄOMA | | | | |
| Valtion pääoma 1.1.1998 | -306 010,59 | | -306 010,59 | |
| Edellisten tilikausien pääoman muutos | -434 089,44 | | -441 408,75 | |
| Pääoman siirrot | 11 551 739,49 | | 12 018 831,85 | |
| Tilikauden tuotto-/kulujäämä | <u>-11 602 117,54</u> | <u>-790 478,08</u> | <u>-12 011 512,54</u> | <u>-740 100,03</u> |
| VIERAS PÄÄOMA | | | | |
| LYHYTAIKAINEN | | | | |
| Saadut ennakot | 128 502,00 | | 124 001,00 | |
| Ostovelat | 480 124,67 | | 188 785,94 | |
| Tilivirastojen väliset tilitykset | 0,00 | | 99 446,30 | |
| Edelleen tilitettävät erät | 682,62 | | 83 692,37 | |
| Siirtovelat | 564 635,75 | | 621 413,97 | |
| Muut lyhytaikaiset velat | <u>500,48</u> | <u>1 174 445,52</u> | <u>500,48</u> | <u>1 117 840,06</u> |
| VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ | | <u>1 174 445,52</u> | | <u>1 117 840,06</u> |
| | | | | |
| VASTATTAVAA YHTEENSÄ | | <u>383 967,44</u> | | <u>377 740,03</u> |

7.4 Liitteet 1-17

Tilinpäätöksen liite 1:

Selvitys tilinpäätöslaskelmien laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Tilinpäätös on laadittu valtion kirjanpitosäännösten ja valtiovarainministeriön määräysten mukaisesti. Käyttöomaisuuden tasearvot perustuvat alkuperäisiin hankintamenoihin, vähennettynä suunnitelman mukaisilla poistoilla. Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Kirjaukset on tehty suoriteperusteisesti. Tilinpäätöstä laadittaessa noudatetut arvostus- ja jaksotusperiaatteet ja -menetelmät ovat pysyneet ennallaan varainhoitovuoden aikana.

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut muutoksia varainhoitovuoden 2006 aikana.

Siirtovelloissa oleva muu kuin euromääräinen ostovelka on arvostettu maksupäivän eurokurssin mukaisesti.

Tilivirasto ei ole tehnyt aikaisempiin varainhoitovuosiin kohdistuvia korjauksia.

Tiedot varainhoitovuodelta 2006 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa tilinpäätöslaskelmien ja liitteiden osalta. Toiminnan tuloksellisuuden kuvauksen osalta vuosien 2005 ja 2006 resurssien jakautuminen tulosalueittain vertailussa on huomioitava, ettei Viraston yhteiset tehtävät kohtaa ole käytetty vuoden 2005 resurssien kohdentumista seurattaessa.

Tilinpäätösvuoden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

**Tilinpäätöksen liite 2:
Nettotuetut tulot ja menot**

| Momentin numero ja nimi | | Tilinpäätös 2005 | Talousarvio 2006 (TA + LTA:t)* | Talousarvion 2006 määrärahojen | | Tilinpäätös 2006 | Vertailu Talousarvio Tilinpäätös | Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot | | | | |
|-------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--|
| | | | | käyttö vuonna 2006 | siirto seuraavalle vuodelle | | | Edellisiltä vuosilta siirtyneet | Käytettävissä vuonna 2006 | Käyttö vuonna 2006 (pl. peruutukset) | Siirretty seuraavalle vuodelle | |
| 32.40.21. | Bruttomenot | 6 565 000,00 | 6 732 000 | 5 951 613,42 | | 6 732 000,00 | - | | | 7 007 179,16 | | |
| | Kuluttajaviraston Bruttotulot | 700 000,00 | 850 000 | 721 862,85 | | 850 000,00 | - | | | 721 862,85 | | |
| | toimintamenot Nettomenot | 5 865 000,00 | 5 882 000 | 5 229 750,57 | 652 249,43 | 5 882 000,00 | - | 1 055 565,74 | 6 937 565,74 | 6 285 316,31 | 652 249,43 | |

* Tässä saa esittää talousarvion mukaiset bruttotulot ja -menot.

**Tilinpäätöksen liite 3:
Arviomäärärahojen ylitykset**

Tilivirastolla ei ole arviomäärärahojen ylityksiä.

**Tilinpäätöksen liite 4:
Peruutetut siirretyt määrärahat**

Tilivirastolla ei ole peruutettuja siirrettyjä määrärahoja.

**Tilinpäätöksen liite 5:
Henkilöstökulujen erittely**

| | 2006 | 2005 |
|---|---------------------|---------------------|
| Henkilöstökulut | 3 523 702,52 | 3 369 397,21 |
| Palkat ja palkkiot | 3 563 662,74 | 3 352 709,38 |
| Tulosperusteiset erät | 2392,6 | 0,00 |
| Lomapalkkavelan muutos | -42 352,82 | 16 687,83 |
| | | |
| Henkilösivukulut | 830 117,05 | 877 028,52 |
| Eläkekulut | 689717,37 | 652 734,86 |
| Muut henkilösivukulut | 140399,68 | 224 293,66 |
| | 4 353 819,57 | 4 246 425,73 |
| Yhteensä | 3 523 702,52 | 3 369 397,21 |
| | | |
| Johdon palkat ja palkkiot, josta | 411951,14 | 385 954,71 |
| tulosperusteiset erät | 2 392,60 | 0,00 |
| Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet | 0,00 | 0,00 |
| Johto | 0,00 | 0,00 |
| Muu henkilöstö | 0,00 | 0,00 |

**Tilinpäätöksen liite 6:
Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet ja niiden muutokset**

Kuljetusvälineistä tehdään 7 vuoden pitoaikaa ja 10% jäännösarvoa vastaava degressiivinen poisto, joka vastaa 28% menojäännöspoistoa. Muista omaisuusryhmistä poistot tehdään alkuperäisestä hankintamenosta taloudellisen pitoajan mukaisina tasapoistoina. Vähäiset omaisuushankinnat, joiden hankinta-arvo on alle 1000 euroa ja joiden taloudellinen pitoaika on alle vuoden, poistetaan kokonaisuudessaan hankintavuonna.

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

Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet eivät ole muuttuneet varainhoitovuoden aikana.

| Omaisuusryhmä | Poisto- menetelmä | Poistoaika vuotta | Vuotuinen poisto % ¹⁾ | Jäännösarvo €tai % |
|---|----------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 112 Aineettomat oikeudet | Tasapoisto | 5 | 20 | 0 |
| 114 Muut pitkävaikutteiset menot | Tasapoisto | 5 | 20 | 0 |
| 1250 Autot ja muut maajulketusvälineet | Jäännösarvopoisto | 7 | 28 | 10 % |
| 1255 Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet | Tasapoisto | 5 | 20 | 0 |
| 1256 Toimistokoneet ja laitteet | Tasapoisto | 5 | 20 | 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 | 7 | 14,29 | 0 |
| 130 Käyttöomaisuusarvopaperit | - | Ei poistoaikaa | - | - |

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 | |
| Hankintameno 1.1.2006 (+) | 143 709,00 | 205 819,00 | 0,00 | 349 528,00 |
| Lisäykset (+) | 0,00 | 0,00 | 91 202,00 | 91 202,00 |
| Vähennykset (-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Hankintameno 31.12.2006 (=) | 143 709,00 | 205 819,00 | 91 202,00 | 440 730,00 |
| Kertyneet poistot 1.1.2006 (-) | -131 502,00 | -170 761,00 | 0,00 | -302 263,00 |
| Vähennysten kertyneet poistot (+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot (-) | -8 667,00 | -24 238,00 | 0,00 | -32 905,00 |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tilikauden arvonalennukset (-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kertyneet poistot 31.12.2006 (=) | -140 169,00 | -194 999,00 | 0,00 | -335 168,00 |
| Arvonkorotukset (+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2006 | 3 540,00 | 10 820,00 | 91 202,00 | 105 562,00 |

| | Aineelliset hyödykkeet | | Yhteensä |
|--|-----------------------------|-----------------|-------------|
| | 125 -126 Koneet ja laitteet | 127 Kalusteet | |
| Hankintameno 1.1.2006 (+) | 663 668,00 | 84 478,00 | 748 146,00 |
| Lisäykset (+) | 64 126,00 | 0,00 | 64 126,00 |
| Vähennykset (-) | -12 290,00 | | -12 290,00 |
| Hankintameno 31.12.2006 (=) | 715 504,00 | 84 478,00 | 799 982,00 |
| Kertyneet poistot 1.1.2006 (-) | -584 504,00 | -78 263,00 | -662 767,00 |
| Vähennysten kertyneet poistot (+) | 10 667,00 | 0,00 | 10 667,00 |
| Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot(-) | -43 293,00 | -4 038,00 | -47 331,00 |
| Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Tilikauden arvonalennukset (-) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Kertyneet poistot 31.12.2006(=) | -617 130,00 | -82 301,00 | -699 431,00 |
| Arvonkorotukset (+) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| | | 84 478,00 | 748 146,00 |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2006 | 98 374,00 | 2 177,00 | |

| | Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset | | Yhteensä |
|--|---|--|------------------|
| | 130 Käyttöomaisuusarvopaperit | | |
| Hankintameno 1.1.2006 (+) | 15 000,00 | | 15 000,00 |
| Lisäykset (+) | 0,00 | | 0,00 |
| Vähennykset (-) | 0,00 | | 0,00 |
| Hankintameno 31.12.2006 (=) | 15 000,00 | | 15 000,00 |
| Kertyneet poistot 1.1.2006 (-) | 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 31.12.2006 (=) | 0,00 | | 0,00 |
| Arvonkorotukset (+) | 0,00 | | 0,00 |
| Kirjanpitoarvo 31.12.2006 | 15 000,00 | | 15 000,00 |

Tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

| | 2006 | 2005 | Muutos 2006-2005 |
|----------------------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| Rahoitustuotot | | | |
| Korot euromääräisistä saamisista | 0,00 | -1784,90 | -1784,90 |
| Rahoitustuotot yhteensä | 0,00 | -1784,90 | -1784,90 |
| Rahoituskulut | | | |
| Korot euromääräisistä veloista | 271,70 | 173,72 | 97,98 |
| Muut rahoituskulut | 240,00 | 0,00 | 240,00 |
| Rahoituskulut yhteensä | 511,70 | 173,72 | 337,98 |
| Netto | -511,70 | -1611,18 | -2122,88 |

**Tilinpäätöksen liite 9:
Talousarviotaloudesta annetut lainat**

Tilivirasto ei ole myöntänyt talousarviotaloudesta lainoja.

**Tilinpäätöksen liite 10:
Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset**

| Käyttö- ja rahoitusomaisuusarvopaperit | | | | | | | |
|--|---------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|----------------|--------------------------------|
| | 31.12.2006 | | | | | 31.12.2005 | |
| | Kappale määrä | Markkina-arvo | Kirjanpito-arvo | Omistus-osuus % | Myynti-oikeuksien alaraja % | Saadut osingot | Markkina- Kirjanpito-arvo 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 |

**Tilinpäätöksen liite 11:
Taseen rahoituserät ja velat**

| 31.12.2006 Vastaavien rahoituserät | Vaihtuvakorkoiset | | | Kiinteäkorkoiset | | | Yhteensä |
|---|-------------------|-------------|--------------|------------------|-------------|--------------|--------------|
| | Alle 1 vuosi | 1-5 vuotta | Yli 5 vuotta | Alle 1 vuosi | 1-5 vuotta | Yli 5 vuotta | |
| Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 26,85 | 0,00 | 0,00 | 26,85 |
| Yhteensä | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 26,85 | 0,00 | 0,00 | 26,85 |

**Tilinpäätöksen liite 12:
Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut vastuut**

Tilivirasto ei ole myöntänyt takauksia ja takuita.
Tilivirastolla ei ole vastuusitoumuksia.
Tilivirastolla ei ole merkittäviä monivuotisia taloudellisia sopimusvastuita.

**Tilinpäätöksen liite 13:
Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat**

Tilivirastolla ei ole taseessa rahastoituja varoja.

**Tilinpäätöksen liite 14:
Taseeseen sisällyttämättömät rahastoidut varat**

Tilivirastolla ei ole taseeseen sisällyttämättömiä rahastoituja varoja.

**Tilinpäätöksen liite 15:
Velan muutokset**

Tilivirastolla ei ole velkoja.

**Tilinpäätöksen liite 16:
Velan maturiteettijakauma ja duraatio**

Tilivirastolla ei ole velkoja.

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

Myyntisaamisiin on kirjattu 84 798,00 euron tulo, josta velallinen on tehnyt valituksen hallinto-oikeuteen. Kyseinen tulo on lääninhallituksen päätöksen mukainen talous- ja velkaneuvonnan korvausten takaisinperintäerä.

8. ALLEKIRJOITUKSET

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 13. päivänä maaliskuuta 2007.

Johtokunta

Kristian Tammivuori

Markku Wilenius

Tarja Kantola

Rauno Vanhanen

Liisa Niilola

Jorma Pesonen

ylijohtaja

Marita Wilska