

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA
VUOSILLE 2008-2011**

SISÄLTÖ	Sivu
1. TIIVISTELMÄ/JOHDANTO	3
2. YLEISTÄ	4
2.1 Toiminta-ajatus	4
2.2 Arvot	4
2.3 Visio	4
2.4 Strategiakytkennät	4
3. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET	5
4. TULOSTAVOITTEET/TOIMINTALINJAUKSET	6
4.1 Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet	6
4.2 Toiminnalliset tulostavoitteet	6
4.2.1 Toiminnallinen tehokkuus	6
4.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta (palvelukyky, suoritteet ja mittarit)	9
4.2.3 Toimenpiteet tuottavuusohjelman tavoitteisiin pääsemiseksi	10
4.3 Henkisten voimavarojen hallinta	11
4.4 Resurssisuunnitelmat	12
5. LIITTEET	15
Liite 1 Euroopan Kuluttajakeskus	
Liite 2 Tietojärjestelmähankkeet	

1. TIIVISTELMÄ

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

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

Palveludirektiivi, rahoitus- ja viestintäalan suuret säädöshankkeet EU:ssa, kuluttajaneuvonnan siirtäminen kunnilta valtiolle ja valmismatkaliikelain uudistaminen vaikuttavat Kuluttajaviraston tehtäviin ja edellyttävät toimintatapojen uudistamista. EU:n määrämuotoinen valvontayhteistyö laajenee. Osaamisen hallinta, henkilöstön koulutus, johtamisen kehittäminen ja työhyvinvointi ovat keskeisiä kysymyksiä.

Määrärahat pienenevät suunnittelukaudella hallinnonalan kehyspäättöksen mukaan 583 000 eurolla ja se sisältää tuottavuusohjelman mukaiset vähennykset (2007-2011 yhteensä 15 htv:tä, joista suunnittelukaudelle kohdistuu 13 htv:n vähennys). Kehyslukuissa eivät näy vähennykset, jotka lisäksi aiheutuvat resurssien siirrosta suunnitteilla olevaan Palvelukeskukseen.

Määrärahojen jakautuminen tulosalueille täsmentyy vuosittaisia budjetteja laadittaessa, ja siihen voi vaikuttaa mm. uusi hallitusohjelma. Kuluttajavirastossa on aloitettu kesäkuussa 2006 strategiahanke, jossa määritellään, arvioidaan ja priorisoidaan lakisääteiset ydintehtävät. Kuluttajaviraston tavoitteena on varmistaa lakisääteisten ydintehtävien tehokas hoitaminen, mikä on haastavaa, koska uusia valvontatehtäviä on tullut ja on edelleen tulossa sekä EU:n että kotimaisten lainsäädäntöhankkeiden myötä. Palvelukeskushanke pitäisi toteuttaa virastojen kannalta kustannusneutraalisti; virastoon pitäisi jättää määrärahoja sen verran, kuin palvelujen osto Palvelukeskuksesta edellyttää.

Suurimmat investoinnit liittyvät tiedonhallinta- ja verkkopalvelujen kehittämiseen. Investointien lisäksi on voitava panostaa niiden sisällölliseen ja tekniseen ylläpitoon ja ajantasaisuuteen, muuten investoinnit menevät hukkaan.

Kuluttajavirasto kehittää tuloksellisuuden seurantaan ottamalla käyttöön sidosryhmäkyselyn ja keskeisten suoritteiden kustannuseurannan. Tulostavoitteiden toteutumista seurataan lisäksi itsearvioinnilla, jota täydennetään asiakastyytyväisyyskyselyillä (asiointipalvelut, verkkopalvelut ja Kuluttaja-lehden lukijatutkimus).

2. YLEISTÄ

2.1 Toiminta-ajatus

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

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

Kuluttajaviraston **toimintalinjoja** ovat

- tavaroiden ja palvelujen turvallisuuden edistäminen ja tuoteturvallisuusvalvonta
- kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen ja kuluttaja-asiamiehen valvontatehtävät
- kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen; testaus, selvitykset, valistus ja viestintä
- valmismatkaliikkeiden valvonta
- alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus
- hallinto-, talous- ja muut tukipalvelut.

Kuluttajaviraston yhteydessä toimii myös **Euroopan Kuluttajakeskus**, joka on osa EU-maiden verkostoa ja jonka kustannuksista maksaa puolet Kuluttajavirasto ja puolet EU:n komissio.

2.2 Arvot

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus.

2.3 Visio

Kuluttajaviraston visio vuoteen 2011 on olla aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asiantuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti.

Vision saavuttamiseksi Kuluttajavirasto uudistaa toimintatapoja viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi, kehittää henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä, panostaa valvonnan uskottavuuteen, kehittää viestinnän vaikuttavuutta ja varmistaa, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta.

2.4 Strategiakytkennät

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavat seuraavat strategia-asiakirjat:

- Kuluttajapoliittinen ohjelma (viimeisimmän valtioneuvosto vahvistanut vuosille 2004-2007, uutta valmistellaan vuonna 2007, mahdollisesti osaksi hallitusohjelmaa)
- Kauppa- ja teollisuusministeriön strategiset päämäärät ja elinkeinopolitiikan suuntaviivat
- Hallitusohjelma, jossa yhtymäkohtia kuluttajapolitiikkaan on todennäköisesti useilla hallinnonaloilla (esim. oikeusministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, ympäristöministeriön, sisäasiainministeriön ja opetusministeriön hallinnonaloilla) ja mahdollisissa politiikkaohjelmissa.
- EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2007-2013, jossa painopisteiksi asetetaan Kuluttajien ja markkinoiden parempi tunteminen ja ymmärtäminen, Kuluttajansuojaa koskevan sääntelyn parantaminen, Toimeenpanon, valvonnan ja reklamaatioprosessien parantaminen sekä Kuluttajainformaation ja koulutuksen kehittäminen.

3. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

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

Väestön ikärakenne muuttuu ja ikääntyneiden kuluttajien määrä kasvaa. Monikulttuurisuus ja maahanmuuttajien määrä lisääntyvät. Julkisten palvelujen kysyntä kasvaa. Kunnat ottavat käyttöön uusia tapoja tuottaa mm. terveys- ja sosiaalipalveluja. Näitä ovat palvelujen ulkoistaminen, yksityistäminen ja palvelusetelit. Palvelumallien uudistuessa on noussut esiin kysymys julkisten ja yksityisten palvelujen rajanvedosta ja kuluttajaoikeuden periaatteiden soveltamisesta myös julkisiin palveluihin. Myös palveludirektiivin voimaantulo muuttaa palvelumarkkinoita. Kuluttajat saavat uusia vaihtoehtoja, mutta samalla korostuu tarve opastaa ulkomaisia yrityksiä noudattamaan suomalaisia kuluttajaoikeuden käytäntöjä toiminnassaan ja asiakaspalvelussaan.

Tietotekniikan osaamisen merkitys korostuu ihmisten arjessa. Maailmanlaajuiset markkinat ja sähköinen liiketoiminta tarjoavat kuluttajille entistä enemmän valinnanvaraa, mutta markkinoiden hyödyntämiseen liittyy myös riskejä. Verkossa välitettävien sisältöjen tekijänoikeuksien (DRM) ja tuotteiden uuden tunnistamistekniikan (RFID) sääntelyhankkeisiin liittyy merkittäviä kuluttajavaikutuksia. Sekä säästämiseen että luottoihin liittyvät rahoituspalvelut monimutkaistuvat. Tarve huolehtia kuluttajansuojan korkeasta tasosta ja erilaisten kuluttajaryhmien tasavertaisesta asemasta sekä tietouden ja osaamisen lisäämisestä vahvistuu.

Valvonnalla on varmistettava, että selkeät oikeussäännöt toimivat käytännössä niin tuoteturvallisuuden, markkinoinnin, sopimusehtojen, virhevastuun kuin perinnänkin osalta. Ryhmäkänne- ja ryhmävalitusmenettelyt tulevat mahdollisesti käyttöön. Elinkeinonharjoittajien vastuullisuus korostuu ja kysyntä kuluttajaoikeuden soveltamisohjeille kasvaa. Osalle kuluttajista riskien tunnistaminen ja ymmärtäminen on entistä vaikeampaa, mikä edellyttää valistus- ja tiedotustoiminnan tehostamista. Toisaalta valveutuneiden kuluttajien määrä lisääntyy ja sähköiset tiedustelut ja neuvontakyselyt lisääntyvät. Vaatimus yhteistyöstä ja kuluttajanäkökulman esiintuomisesta erilaisiin päätöksentekotilanteisiin niin kotimaassa kuin kansainvälisesti voimistuu.

EU:ssa on vireillä useita kuluttajaoikeuden yhtenäistämisen- ja kehittämishankkeita. Lisäksi muiden hallinnonalojen hankkeilla mm. viestintäasioissa on merkittäviä vaikutuksia kuluttajan oikeusasemaan. Osana sekä EU:n että kotimaisia paremman sääntelyn toimintaohjelmia olisi tarpeen luoda käytäntöjä lainsäädännön kuluttajavaikutusten arvioimiseksi ja huomioon ottamiseksi jo valmisteluvaiheessa.

Kuluttajille tarjottavien tietojen harhaanjohtavuuteen ja puutteellisuuteen sekä tavaroiden ja palvelujen vaarallisuuteen on pystyttävä puuttumaan epäkohtien ilmetessä myös kansainvälisillä markkinoilla. EU:n laajentumisen myötä tapahtuvan ja muunkin kansainvälisen valvontayhteistyön kasvu ja sen sopeuttaminen viraston resursseihin on vaativa tehtävä.

Valmismatka- ja valmismatkaliikelakia uudistetaan. Se saattaa merkitä valvontajärjestelmään muutoksia, jotka on toteutettava suunnittelukaudella. Kuluttajaneuvonta on ehdotettu siirrettäväksi kunnilta valtiolle, Kuluttajaviraston ja lääninhallitusten vastuulle. Paikallinen neuvonta ja erimielisyyksien sovittelu ovat elintärkeä osa kuluttajien oikeussuojajärjestelmää ja kansantaloudellisesti edullinen tapa varmistaa ja edistää markkinoiden toimivuutta. Palvelun saatavuuden ja laadun varmistaminen tasapuolisesti eri puolilla maata on tärkeää.

Tuottavuusohjelma ja palvelukeskusten perustaminen pienentävät Kuluttajaviraston resursseja suunnittelukaudella noin viidenneksellä. Noin 16 % henkilöstöstä siirtyy eläkkeelle. Kun samaan aikaan yhteydenottojen määrä edelleen kasvaa ja valvontatehtävien määrä lisääntyy, sopeutuminen vähennykseen edellyttää toimintatapojen jatkuvaa uudistamista, osaamisen hallintaa ja johtamisen kehittämistä. Työhyvinvoinnista huolehtiminen ja henkilöstön koulutus ovat keskeisiä kysymyksiä. Verkkopalvelujen kehittämiseltä odotetaan paljon, ja investointien lisäksi on voitava panostaa niiden ylläpitoon ja ajantasaisuuteen.

4. TULOSTAVOITTEET/TOIMINTALINJAUKSET

4.1 Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Kuluttajaviraston toiminnalla on yhtymäkohtia kilpailu- ja elinkeinopolitiikkaan. Tavoitteena on varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toimivuutta sekä tarjota niin elinkeinonharjoittajille kuin kuluttajillekin tietoa ja opastusta kuluttajakauppaan liittyvistä kysymyksistä. Valvonnalla, viestinnällä ja vaikuttamisella ylläpidetään luottamusta markkinoiden toimintakykyyn. Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat kauppa- ja teollisuusministeriön elinkeinopoliittisia linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toimimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöisesti.

Suunnittelukaudella Kuluttajaviraston yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita ovat:

- Tuoteturvallisuus tulee otetuksi huomioon yritysten ja toiminnanharjoittajien toiminnassa ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi.
- Kuluttajaoikeuden periaatteet näkyvät yritysten toiminnassa ja julkisia palveluja kehitettäessä.
- Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja.
- Vakuudet kattavat kuluttajien saatavat valmismatkaliikkeen konkurssitilanteessa.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tuloksellisuutta seurataan sidosryhmäkyselyllä, joka toteutetaan ensimmäisen kerran syksyllä 2006.

4.2 Toiminnalliset tulostavoitteet

4.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Tuoteturvallisuus

- Kuluttajien, toiminnanharjoittajien ja viranomaisten tekemät, vakavaa vaaraa sisältävät ilmoitukset tunnistetaan Kuluttajavirastoon saapuvista ilmoituksista 100 %:sti saapumisvaiheessa.
- Vakavaa vaaraa sisältävien ilmoitusten (prioriteetti luokka 1) aiheuttamat toimenpiteet kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi (vapaaehtoiset tai lakisääteiset valvontakeinot) saadaan käyntiin keskimäärin kuuden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta.
- Jokainen valvontahanke johtaa keskimäärin vähintään yhteen toimenpiteeseen, jolla tavaroiden tai palveluiden turvallisuutta kehitetään kokonaisvaltaisesti (esimerkiksi toiminnanharjoittajien opastukseen, kuluttajavalistukseen, lainsäädäntö- tai standardisoimistyöhön, yhteistyöhankkeisiin viranomaisten tai elinkeinoelämän järjestöjen kanssa, valvontakäytäntöjen kehittämiseen)
- Kansallisesti toimivaltaisille viranomaisille kuuluvat RAPEX-ilmoitukset siirretään viimeistään kahden työpäivän kuluessa komission viikkoyhteenvedon ilmestymisestä viranomaisten käsiteltäväksi. Kuluttajaviraston toimialaan kuuluvista, yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin 2001/95/EY artiklan 12 mukaisista ilmoituksista selvitetään tarkemmin kaikki, joiden mukaisten tavaroiden voidaan olettaa esiintyvän Suomen markkinoilla (arviolta 10 %).

Kuluttajaoikeus

- Asetuksen (EY) N:o 2006/2004 mukaisena kansallisena yhteysvirastona Kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies siirtää kansallisille toimivaltaisille viranomaisille ja muille yhteysvirastoille keskinäistä avunantoa koskevat notifikaatiot sekä koordinoi täytäntöönpanotoimet komitean asettamassa määräajassa. Toimivaltaisena viranomaisena toteutetaan täytäntöönpanotoimenpiteet yhteisön sisäisen rikkomuksen lopettamiseksi komitean asettamassa määräajassa.
- Valvonnan ja muun kuluttajaoikeudellisen työn vaikuttavuus maksimoidaan tiedottamalla tuloksista (ala- ja aihekohtaiset ohjeet ja linjaukset yrityksille, toimintaohjeet ja reklamaatiomallit kuluttajille, tuomioistuin-, linja- ja kieltopäätökset) monikanavaisesti vähintään 3-5 taholle (alue- ja paikallishallinnolle, elinkeinonharjoittajille ja näiden järjestöille, kuluttajille, kuluttaja- ja neuvontajärjestöille sekä yhteistyötahoille kotimaassa ja kansainvälisesti)
- Ajankohtaista kuluttajaoikeudesta – uutiskirjeen tilaajamäärä kasvaa vuosittain 5 %:lla

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

- Verkkopalvelujen käyttömäärä kasvaa kaikissa käyttäjäryhmissä vuosittain 5 %:lla
- Verkkopalvelujen käyttäjien tyytyväisyys palvelujen käytön helppouteen, itsepalvelun sujuvuuteen ja sisällön ajankohtaisuuteen kehittyy myönteiseen suuntaan kaikissa käyttäjäryhmissä
- Kuluttaja-lehden kannattavuustavoite käytetyn hintatuen jälkeen on yli 90 %

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta

- Valvontajärjestelmää kehitetään ja toimintatapoja uudistetaan valmismatkalainsäädännön mahdollisten muutosten edellyttämällä tavalla.
- Vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti.

Alue- ja paikallishallinto (kuusi eri toimintoa)

- Alue- ja paikallishallinnon tyytyväisyys Kuluttajaviraston koulutustarjonnan valikoimaan, aihevalintojen ajankohtaisuuteen ja sisällön laatuun säilyy hyvänä
- Alue- ja paikallishallinnon ohjaus tehostuu ja Kuluttajaviraston tarjoama käytännön tuki ja palvelukyky paranevat verkkopalvelujen kehittämisen avulla (liite 2).
- Kuluttajaneuvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan mahdollisuudet kehittää asiakaspalvelun laatua ja tehokkuutta paranevat Kuluttajaviraston verkkopalvelu- ja sähköisen asioinnin hankkeiden avulla (liite 2) ja yhtenäisiin toimintaprosesseihin tähtäävien kehittämishankkeiden avulla.
- Kuluttajaneuvonnan mahdollisen valtiollistamisen vaatimat ohjaus- ja organisointitehtävät hoidetaan tehokkaasti.

Hallintopalvelut

- COSO ERM riskinarviointimallin käyttäminen johtamisen välineenä vakiinnutetaan.
- Henkilöstön osaaminen viraston perustehtävissä paranee osaamiskartoituksen tavoitteiden mukaisesti. (Kartoitus valmistuu vuonna 2007.)
- Talous- ja henkilöstöhallinnon prosesseja uudistetaan hallinnonalan Palvelukeskushankkeen edellyttämällä tavalla.
- Viraston sisäiset prosessit tehostuvat ja tuottavuus paranee tiedonhallintajärjestelmien uudistamisen myötä (liite 2).

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueittain suunnittelukaudella (1 000 euroa):

	%	2007	2008	2009	2010	2011
Viraston yleiset tehtävät	15	875				
Tuoteturvallisuus	8	467				
Kuluttajaoikeus	14	817				
Valmismatkaliikkeiden valvonta	3	175				
Valistus ja viestintä	22	1 284				
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	5	292				
Asiointipalvelut ja hallintokustannukset	30	1 751				
Euroopan kuluttajakeskus	3	175				
Yhteensä	100	5 836	5 676	5 517	5 305	5 093

Määrärahat pienenevät suunnittelukaudella hallinnonalan kehyspäättöksen mukaan 583 000 eurolla ja se sisältää tuottavuusohjelman mukaiset vähennykset (2007-2011 yhteensä 15 htv:tä, joista suunnittelukaudelle kohdistuu 13 htv:n vähennys). Kehysluvuissa eivät näy vähennykset, jotka aiheutuvat resurssien siirrosta suunnitteilla olevaan Palvelukeskukseen. Palvelukeskushanke pitäisi toteuttaa virastojen kannalta kustannusneutraalisti; virastoon pitäisi jättää määrärahoja sen verran, kuin palvelujen osto Palvelukeskuksesta edellyttää.

Määrärahojen jakautuminen tulosalueille täsmentyy vuosittaisia budjetteja laadittaessa, ja siihen voi vaikuttaa mm. uusi hallitusohjelma. Kuluttajavirastossa on aloitettu kesäkuussa 2006 strategiahanke, jossa määritellään, arvioidaan ja priorisoidaan lakisääteiset ydintehtävät. Kuluttajaviraston tavoitteena on varmistaa lakisääteisten ydintehtävien tehokas hoitaminen, mikä on haastavaa, koska uusia valvontatehtäviä on tullut ja on edelleen tulossa sekä EU:n että kotimaisten lainsäädäntöhankkeiden myötä.

4.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta (palvelukyky, suoritteet ja mittarit)

Yhteydenottojen määrän kehitys ja palvelukyky

	2005	Arvio määrän kehityksestä 2008-11
Ilmoitukset kuluttajaoikeudesta	3412	Lisääntyvät 5 % vuosittain
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	130	Lisääntyvät 10 % vuosittain
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	44	Lisääntyvät verkkokaupan huijausten yleistyessä ja jos ryhmävalitusmenettely säädetään
EU-notifikaatiot kuluttajaoikeudesta		Toiminta alkaa 2007, vakiintuessaan määrä lisääntynee vuosittain
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	391	Lisääntyvät 5 % vuosittain
RAPEX-notifikaatiot	701	Lisääntyvät 20 % vuosittain
Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan	25 000	Noin 2000 vuodessa jos ei konkurseja
Lausuntopyyntö (hankkeet, eduskuntakuulemiset)	195	Pysyy suurena, koska kiinnostus kuluttajanäkökulman huomioonottamiseen on lisääntynyt eri hallinnonaloilla
Kirjalliset yleistiedustelut	2262	Vähenevät noin 10 % vuosittain, kun kuluttajat oppivat käyttämään verkko-opastusta ja jos alueellisen kuluttajaneuvonnan palvelukyky paranee odotetusti
Puhelinneuvonta, yleistiedustelut	9143	Maksimimäärä, jonka KUV pystyy hoitamaan. Vain joka 6. soittaja pääsee läpi, ja 60 % soitoista koskee asioita, jotka kuuluvat kunnallisille kuluttajaneuvonnoille. Jos paikallisen kuluttajaneuvonnan palvelukyky paranee, määrä pienenee.
Asiakaskäynnit	1441	Vähenevät 5 % vuosittain asiakkaiden siirtyessä verkkopalveluihin
Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot	5772	Vähenevät 10 % vuosittain asiakkaiden siirtyessä verkkopalveluihin
Aineistotilaukset	1494	Vähenevät 10 % vuosittain asiakkaiden siirtyessä verkkopalveluihin
www-sivujen sivulataukset	5 732292	Lisääntyvät 5 % vuosittain
www-sivujen kävijämäärä	1 264332	Lisääntyvät 5 % vuosittain
Kuluttajaneuvojien extranetin sivulataukset	65 300	Lisääntyvät 5 % vuosittain
Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset	176 000	Lisääntyvät 5 % vuosittain
Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset	182 000	Lisääntyvät 5 % vuosittain

Suoritteet ja mittarit

Suunnittelukauden aikana Kuluttajavirasto ottaa käyttöön muutamien keskeisten suoritteiden kustannus seurannan, kun uusi henkilötietojärjestelmä on saatu käyttöön. Toimintakertomuksissa tulossopimusten mukaisten tavoitteiden tuloksellisuuden seurantaan käytetään itsearviointia, jossa asteikolla 1-5 arvioidaan tuotosten laatua suhteessa tulossopimuksen tavoitteisiin. Itsearviointia täydennetään asiakastyytyväisyyskyselyillä:

- Asiointipalvelujen asiakaskyselyt
- Kuluttaja-lehden lukijatutkimus (tehdään 2-3 vuoden välein)
- Verkkopalvelujen asiakaskysely (otetaan käyttöön suunnittelukaudella, kun verkkopalvelujen julkaisujärjestelmä on uudistettu vuonna 2007)
- Koulutustilaisuuksien palautekyselyt

Lisäksi Kuluttajavirasto toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta sidosryhmäkyselyllä, joka toteutetaan ensimmäisen kerran syksyllä 2006.

4.2.3 Toimenpiteet tuottavuusohjelman tavoitteisiin pääsemiseksi

Arvio henkilöstömäärän kehityksestä vuosina 2007-2011:

Kuluttajavirastosta jää vuoteen 2011 mennessä 12 henkeä eläkkeelle, edellyttäen ettei kukaan käytä oikeuttaan olla työelämässä pidempään (maksimissaan 68 vuoden ikään asti). Eläkkeelle siirtyminen painottuu suunnittelukauden loppuun: henkilökohtaisen eläkeiän saavuttaa vuonna 2007 nolla, 2008 yksi, 2009 nolla, 2010 seitsemän ja 2011 neljä henkeä.

Eläkkeelle siirtyvien lisäksi vuosittaiseksi lähtövaihtuvuudeksi on arvioitu kaksi henkeä, ts. suunnittelukauden neljän vuoden aikana yhteensä kahdeksan henkeä.

Alun perin tuottavuusohjelman tavoitteet asetettiin niin, että joka toinen eläkkeelle tai muualle siirtyvän virka jätettäisiin täyttämättä. Kuluttajaviraston kohdalla tämä olisi merkinnyt 10:tä htv:tä. Hallinnonalan tuottavuusohjelmassa Kuluttajaviraston vähennystavoitteeksi on kuitenkin asetettu 15 htv:tä. Lisäksi vähennykset pitäisi toteuttaa tasaisesti koko suunnittelukauden aikana, vaikka luonnollinen poistuma painottuu vasta vuosiin 2010-2011.

Palvelukeskukseen siirrettäviä tehtäviä hoidetaan Kuluttajavirastossa 2,7 htv:n edestä.

Arvio henkilöstömäärän kehityksestä vuosina 2007-2011:

Tuottavuusohjelman mukaiset vähennykset on laskettu vuoden 2005 lopun toteutuneesta htv-määrästä, joka oli 94,5 htv:tä.

	2007	2008	2009	2010	2011
Tuottavuusohjelman mukaiset vähennykset	-2	-2	-3	-4	-4
- näiden vaikutukset HTV-kehitykseen	92,5	90,5	87,5	83,5	79,5
Eläkkeelle siirtyvät 2006 tiedon mukaan	-	1	-	7	4
Lisäksi siirrot Palvelukeskukseen		-2,7			

Vireillä olevat toimenpiteet

- RAPEX-ilmoitusten käsittelyä on kevennetty, priorisoitu riskinarviointimenettelyllä ja vastuuta siirretty elinkeinonharjoittajille, koska notifikaatioiden määrä on lisääntynyt radikaalisti (84 kpl vuonna 2002, 701 kpl vuonna 2005).

- Kuluttajaoikeuden perusvalvonnassa on otettu käyttöön uusi menetelmä SAVA (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen), koska ilmoitusten suuren määrän vuoksi niitä ei voida nykyisellä henkilöstömäärällä käsitellä yksittäin käsittelyaikojen venymättä kohtuuttomiksi ja valvonnan uskottavuuden ja vaikuttavuuden kärsimättä olennaisesti. Vuonna 2005 lähes puolet ilmoituksista voitiin käsitellä SAVA-menettelyssä.

- 1.7.2006 lähtien otettiin käyttöön uusi tapa käsitellä yhteydenottoja ja vastata niihin kattavalla vakioviestillä, koska lakisääteisten valvontatehtävien määrä on lisääntynyt, samoin kuin sähköpostiyhteydenottojen määrä (1034 kpl vuonna 2003, 2262 vuonna 2005).

- Näiden toimenpiteiden avulla on voitu lisätä toiminnallista tehokkuutta ja tuottavuutta nykyisellä htv-määrällä. Henkilöstövähennykset eivät ole olleet mahdollisia, koska yhteydenottojen määrä on kasvanut. Kasvava toiminta on pystytty toistaiseksi pystytty sopeuttamaan nykyisiin resursseihin.

- Kuluttajavirastossa on aloitettu kesäkuussa 2006 strategiahanke, jossa määritellään, arvioidaan ja priorisoidaan lakisääteiset ydintehtävät. Työ valmistuu vuonna 2007.

- Kuluttajavirasto on mukana kauppa- ja teollisuusministeriön Palvelukeskus-suunnitelmassa.

- Kuluttajavirasto uudistaa ja kehittää tiedonhallinta- ja verkkopalvelujärjestelmiä, joiden avulla saadaan tehostettua sekä sisäisiä, julkisia että aluehallintoa palvelevia prosesseja ja nostettua näiden tuottavuutta (ks. liite 2).

4.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	2005 toteutuma	2006 tavoite	2007 tavoite	2008-2011
Henkilötyövuosien kehitys	94,5	96	92,5	90,5-79,5
Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee				
— sairauspoissaolopäivät/htv	12,6	11,5	11,0	< 11,0
Organisaation osaaminen kasvaa				
— koulutuspäivät/htv	4,5	6,0	6,0	6,0
— vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden %-osuus henkilöstöstä	53,5	53,0	55,0	55,0
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva				
— lähtövaihtuvuus, %	4,4	4,5	4,5	< 4,5
— työhakemukset/avoin työpaikka		30	30	> 30
Johtaminen (viestintä ja kannustavuus)				
— organisaation oma indeksi	3,3	3,4	3,4	3,4

Kauppa- ja teollisuusministeriön antaman alustavan, vuosia 2007-2011 koskevan kehyspäätöksen mukaan Kuluttajavirastolle on asetettu tavoitteeksi vähentää vuoteen 2011 mennessä 15 htv:tä, joista kaksi htv:tä kohdistuu vuoteen 2007. Vuoden 2007 budjettiesityksessä Kuluttajaviraston htv-tavoitteeksi on asetettu 96 htv:tä vuonna 2006 ja 94 htv:tä vuonna 2007. Tässä luvut ovat pienemmät, koska htv-vähennykset on laskettu tuottavuusohjelman edellyttämällä tavalla vuoden 2005 toteutumasta.

Seurannan ja kehittämisen välineenä käytetään myös:

- työtyytyväisyyskyselyä (VMBaro-kysely). Tavoitteena on, että indeksi-arvot ylittävät valtionhallinnon keskiarvon kaikilla osa-alueilla ja että vastausprosentti säilyy yli 80 %:n.
- vuonna 2007 valmistuvaa osaamiskartoitusta ja
- työhyvinvoinnin toimintaohjelmaa

4.2.4 Resurssisuunnitelmat

MENOJEN PERUSSUUNNITELMA

32.40.21 Kuluttajaviraston toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)	2008	2009	2010	2011
Menojen ja tulojen erittely:				
Bruttomenot	6 602 000	6 461 000	6 263 500	6 064 000
Maksullisen toiminnan erillismenot	841 500	857 500	870 500	880 200
- palkkaukset	348 000	361 000	376 000	387 700
- muut kulutusmenot	493 500	496 500	494 500	492 500
Muut toimintamenot	5 760 500	5 603 500	5 393 000	5 183 800
Bruttotulot	926 000	944 000	958 500	971 000
Maksullisen toiminnan tulot	796 000	814 000	828 500	841 000
- julkisoikeudelliset suoritteet	204 000	211 000	218 500	226 000
- muut suoritteet	592 000	603 000	610 000	615 000
Muut tulot (EU-rahoitus), kts. liite 1	130 000	130 000	130 000	130 000
Nettomenot	5 676 000	5 517 000	5 305 000	5 093 000
Henkilötyövuosien enimmäismäärä	90,5	87,5	83,5	79,5
- josta maksullisen toiminnan osuus	7	7	7	7
- josta ulkopuolisen rahoituksen (EU-rah.) osuus, kts. liite 1	2	2	2	
Hintatukitarve (liiketal.maks.toim.)	100 000	100 000	100 000	100 000

32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (arviomääräraha)	2008	2009	2010	2011
Määräraha	4 311 000	4 311 000	4 311 000	4 311 000
Henkilötyövuosien enimmäismäärä	0	0	0	0
- josta maksullisen toiminnan osuus	0	0	0	0

32.40.50 Valtionavustus kuluttajajärjestöille (kiinteä määräraha)	2008	2009	2010	2011
Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000	479 000	479 000	479 000
Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000	25 000	25 000	25 000
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000	169 000	169 000	169 000
Määräraha yhteensä	673 000	673 000	673 000	673 000

**KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA MAKSUPERUSTELAIN MUKAISISTA
JULKISOIKEUDELLISISTA SUORITTEISTA**

Julkisoikeudelliset suoritteet	2008	2009	2010	2011
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot	204 000	211 000	218 500	226 000
-maksullisen toiminnan myyntituotot	204 000	211 000	218 500	226 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	204 000	211 000	218 500	226 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000
-henkilökustannukset	144 000	149 000	155 000	159 700
-vuokrat				
-palvelujen ostot	4 000	4 000	4 000	4 000
-muut erilliskustannukset	500	500	500	500
Erilliskustannukset yhteensä	149 500	154 500	160 500	165 200
KÄYTTÖJÄÄMÄ	54 500	56 500	58 000	60 800
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	46 000	47 000	48 000	49 000
-poistot	3 000	3 000	3 000	3 000
-korot	500	500	500	500
-muut yhteiskustannukset	500	500	500	500
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	50 000	51 000	52 000	53 000
Kokonaiskustannukset yhteensä	199 500	205 500	212 500	218 200
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	4 500	5 500	6 000	7 800
Kustannusvastaavuus-%	102,3 %	102,7 %	102,8 %	103,6 %

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

Kuluttaja-lehti	2008	2009	2010	2011
TUOTOT				
Maksulliset toiminnan tuotot	592 000	603 000	610 000	615 000
-maksullisen toiminnan myyntituotot	592 000	603 000	610 000	615 000
-maksullisen toiminnan muut tuotot				
Tuotot yhteensä	592 000	603 000	610 000	615 000
KUSTANNUKSET				
Maksullisen toiminnan erilliskustannukset				
-aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 500	1 500	1 500	1 500
-henkilökustannukset	204 000	212 000	221 000	228 000
-vuokrat				
-palvelujen ostot	484 500	487 500	485 500	483 500
-muut erilliskustannukset	2 000	2 000	2 000	2 000
Erilliskustannukset yhteensä	692 000	703 000	710 000	715 000
KÄYTTÖJÄÄMÄ	-100 000	-100 000	-100 000	-100 000
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista				
-tukitoimintojen kustannukset	45 000	46 000	47 000	48 000
-poistot	5 000	5 000	5 000	5 000
-korot	1 000	1 000	1 000	1 000
-muut yhteiskustannukset	1 000	1 000	1 000	1 000
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	52 000	53 000	54 000	55 000
Kokonaiskustannukset yhteensä	744 000	756 000	764 000	770 000
Ylijäämä(+) tai alijäämä (-)	-152 000	-153 000	-154 000	-155 000
Käytetty MPL 7.1 §:n mukainen hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000
Ylijäämä (+) tai alijäämä (-) hintatuen jälkeen	-52 000	-53 000	-54 000	-55 000
Kustannusvastaavuus-% ennen hintatukea	79,6 %	79,8 %	79,8 %	79,9 %
Kustannusvastaavuus-% hintatuen jälkeen	93,0 %	93,0 %	92,9 %	92,9 %
Maksullisen toiminnan hintatuki	100 000	100 000	100 000	100 000

EUROOPAN KULUTTAJAKESKUS

Kuluttajaviraston yhteydessä toimii erillishankkeena Euroopan Kuluttajakeskus, joka on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa. Sen perustana on EU:n kuluttajapoliittinen strategia vuosiksi 2007-2013 ja tavoitteena varmistaa kuluttajien toimintaedellytyksiä sisämarkkinoilla. Keskuksen tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävissä kuluttajakaupassa ja avustaa reklamaatioiden hoidossa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kunnallisten kuluttajaneuvojien kanssa. Keskus myös raportoi komissiolle havaitsemistaan epäkohdista.

Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka kauppaja- ja teollisuusministeriö sopii komission kanssa kahdeksi vuodeksi kerrallaan, seuraavan jakson vuosiksi 2007-2008. Keskuksen toiminnan rahoittaa osittain Kuluttajavirasto ja osittain Euroopan komissio.

Suunnittelukauden aikana komission asettamat reunaehdot voivat muuttua. Todennäköistä on, että komissiolle on paineita pienentää omaa rahoitusosuuttaan, mutta samaan aikaan se asettanee odotuksia toiminnan laajentamiselle. Kuluttajavirastolla ei kuitenkaan ole mahdollisuuksia suurentaa kansallisen rahoituksen osuutta omista toimintamenoistaan tuottavuusohjelman vähennysten vuoksi.

Hallituksen peruspalveluohjelmaa valmistelleen ministeriryhmän päätöksen mukaisesti Kauppa- ja teollisuusministeriön työryhmä on ehdottanut, että kuluttajaneuvonta siirtyisi kunnilta valtiolle vuoden 2008 alusta lähtien. Se mahdollistaisi kuluttajaneuvonnan työpanoksen laskemisen osaksi kansallista rahoitusosuutta.

Toiminnallinen tehokkuus

- Synergiaedut tehostuvat Euroopan Kuluttajakeskuksen sekä Kuluttajaviraston ja kuluttajaneuvonnan kesken, kun kuluttajaneuvonnan rahoitus ja järjestäminen siirtyvät valtiolle
- Kuluttajaneuvojat hoitavat yli puolet kuluttajien ensikontakteista rajat ylittävän kaupan ristiriitatilanteissa

Tuotokset, laadunhallinta ja mittarit

- Verkkopalvelujen käyttäjien tyytyväisyys sisällön laatuun ja palvelujen käytön helppouteen lisääntyy
- Toiminnallista tehokkuutta ja laadunhallintaa arvioidaan itsearvioinnilla (asteikko 1-5), käsittelyaikaseurannalla, verkkopalvelujen asiakaskyselyllä ja komission palautteen perusteella.

Vuosittainen rahoitussuunnitelma

- perustuu komission vuosia 2007-2008 koskeviin linjauksiin

	Euroa
Haettava rahoitus	260 000
- kansallinen rahoitusosuus / KTM 50 %	130 000
- komission rahoitusosuus / 50 %	130 000

Tietojärjestelmähankkeet

KULUTTAJAVIRASTON TIEDONHALLINTA- JA VERKKOPALVELUJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN

Hallinnonala Kauppa- ja teollisuusministeriö		
Virasto tai laitos Kuluttajavirasto		
Vastuu/yhteyshenkilö Osahanke 1: Hannu Alhonen Osahanke 2: Marjatta Turunen Osahanke 3: Pirkko Grönlund	Puhelinnumero 09 – 7726 7514 09 – 7726 7812 09 – 7726 7543	Sähköposti hannu.alhonen@kuluttajavirasto.fi marjatta.turunen@kuluttajavirasto.fi pirkko.gronlund@kuluttajavirasto.fi
Hankkeen nimi Kuluttajaviraston tiedonhallinta- ja verkkopalvelujärjestelmien kehittäminen - osahanke 1: Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uudistaminen - osahanke 2: Verkkopalveluiden julkaisujärjestelmän uudistaminen ja uudet verkkopalvelut - osahanke 3: Kuluttajaneuvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan sähköiset asiointijärjestelmät		
Hankkeen verkko-osoite - hankkeella ei ole julkista verkko-osoitetta		
Hankkeen yleiskuvaus ja tilanne Kuluttajavirasto alkoi 2004-2005 suunnitella keskeisten tiedonhallinta- ja verkkopalvelujärjestelmien uudistamista, koska nykyiset järjestelmät ovat teknisesti vanhentuneita, kapasiteetiltaan riittämättömiä eivätkä mahdollista integroitua prosesseja sisäisten, julkisten ja alueellisten järjestelmien kesken tai uusien verkkopalvelujen tarkoituksenmukaista kehittämistä. Hankkeet ovat myös keskeinen keino tehostaa toimintoja tuottavuuden parantamiseksi. Kuluttajavirasto on aiemmin esittänyt osahankkeiden 1 ja 2 rahoittamista hallinnonalan tuottavuusohjelmasta, mutta rahoitusta ei ole toistaiseksi myönnetty. <u>Osahanke 1:</u> Kuluttajavirasto on vuonna 2006 kilpailuttanut ja tehnyt sopimuksen uuden tiedonhallintajärjestelmän hankkimisesta. Se otetaan vaiheittain käyttöön vuoden 2007 alusta lähtien. Järjestelmään voidaan sisällyttää paitsi ilmoitusten- ja muiden asioiden käsittely- ja arkistointiprosessi myös Kuluttajaviraston intranet. Järjestelmä mahdollistaa myös tarkoituksenmukaisen dokumenttien hallinnan sekä tulospöytäkirjoissa tarvittavien tilastojen ja mittareiden laatimisen. Kuluttajaviraston näkökulmasta investointi on mittava, yhteensä 408 000 euroa ja oman työn arvo, ja se on jaksotettu viidelle vuodelle. <u>Osahanke 2:</u> Kuluttajaviraston julkiset verkkopalvelut (kuluttajavirasto.fi) sisältävät useita verkkopalveluja eri kohderyhmille (yrityksille, kuluttajille, oppilaitoksille, toimittajille sekä päättäjille että muille viranomaisille) kolmella eri kielellä. Kuluttajavirasto on vuonna 2006 kilpailuttanut ja tekee vuoden loppuun mennessä sopimuksen julkaisujärjestelmän hankkimisesta, joka otetaan vaiheittain käyttöön vuoden 2007 alusta lähtien. Järjestelmän avulla verkkopalvelujen sisältöä ja toiminnallisuutta voidaan kehittää käyttäjälähtöisesti. Kuluttajavirasto.fi –tulee toimimaan yleisneuvonnan portaalina, joka ohjaa kuluttajia omatoimiseen tiedonhakuun kuluttajaongelmissa ja –valituksissa, antaa vastauksia yleisimpiin kysymyksiin ja valitusohjeita ja ohjaa yhteydenotot oikeille tahoille. Tämä opastuspalvelu on osa Osahankkeen 3 asiointijärjestelmää ja tukee paikallisen neuvonnan prosesseja. Järjestelmä mahdollistaa myös uusien palvelujen, kuten testitulosten sähköisen tilausjärjestelmän, perustamisen. Järjestelmään siirretään myös alue- ja paikallishallinnon kolme extranet-palvelua (kuluttajaneuvonnan, talous- ja velkaneuvonnan sekä tuoteturvallisuusvalvonnan extranetit) ja uusi, lääninhallituksia palveleva extranet.		

Osahanke 3:

Kuluttajavirasto on ollut mukana rahoittamassa ja kehittämässä yhdessä Oulun seudun kanssa ja osana sisäasiainministeriön Jupa-hankkeita sähköistä asiointi- ja tiedonhallintajärjestelmää kunnallisen kuluttajaneuvonnan tarpeisiin. Mallin ensimmäinen vaihe, sähköinen yhteydenottojärjestelmä, otettiin Oulun seudulla koekäyttöön keväällä 2006. Vastaavan asiointi - ja tiedonhallintamallin soveltamisen suunnittelu on aloitettu myös talous- ja velkaneuvonnan käyttöön.

Hankkeen toiminnalliset tavoitteet

Järjestelmät ovat teknisesti yhtenäisempiä, ominaisuuksiltaan monipuolisempia ja kapasiteetiltaan dynamisempia, mikä mahdollistaa sekä sisäisten prosessien tehostamisen ja virtaviivaistamisen että verkkopalvelujen asiakasprosessien kehittämisen. Myös sisällöntuotanto sujuvoituu ja ajantasaisuus voidaan varmistaa paremmin.

Osahanke 1:

Kuluttajavirastoon tulevien yhteydenottojen ja käsiteltävien asioiden määrä on noin kaksinkertaistunut viiden vuoden aikana ja kasvun arvioidaan jatkuvan. Koska Kuluttajaviraston resurssit samaan aikaan pienenevät, tiedonhallintajärjestelmän sekä työ- että asiakasprosessien kehittäminen ovat ainoita keinoja selvittää tilanteesta palvelukyvyyn heikentymättä. Investoinnin tuottavuusvaikutus syntyy siten suuremmalla tuotomäärällä henkilöstömäärää kohden. Suunnittelukauden aikana EU:n valvontaviranomaisten yhteistyö tiivistyy ja lisääntyy huomattavasti, kun kuluttajaoikeuden valvontatietojen vaihtoa koskeva tietojenantoasetus tulee täysipainoisesti voimaan ja kun tuoteturvallisuuden RAPEX-järjestelmän piiriin tulee uusia jäsenmaita. Yhteistyöhön liittyvän hallinnollisen työmäärän pitäminen kohtuullisena edellyttää uutta tiedonhallintajärjestelmää.

Osahanke 2:

Verkkopalvelujen ylläpito tehostuu ja nopeutuu, kun eri palveluilla on jatkossa yhtenäinen julkaisujärjestelmä. Uusi tekniikka mahdollistaa myös palvelujen sisällön kehittämisen. Virasto voi myös uudistaa toimintatapojaan, kun verkkopalvelut tukevat valvontaa ja viestintää tarkoituksenmukaisesti. Kuluttajavirasto.fi –verkkopalvelujen liikeideana on tarjota asiakkaille kattava ja helppokäyttöinen itsepalvelupaikka, josta asiakkaat voivat itse löytää tarvitsemansa tiedon ja ohjeistuksen koska tahansa. Palvelu toimii myös muiden neuvontaa antavien tahojen tukena ja varmistaa neuvonnan laatutasoa. Testaustuloksia voidaan julkaista enemmän ja laajemmin ja hyödyntää paremmin olemassa oleva aineisto, joka virastolle kertyy kansainvälisestä testausyhteistyöstä. Asiakkaille tarjotaan ajantasaisempaa testautietoa, kun se voidaan päivittää verkkoon heti, kun tieto on saatavilla.

Osahanke 3:

Tavoitteena on parantaa kuluttajaneuvonnan tavoitettavuutta ja luoda asiakaslähtöinen toimintamalli, jonka avulla voitaisiin yhtenäistää paikallisen kuluttajaneuvonnan palvelua ja toiminnan raportointia. Ratkaisu mahdollistaa eri toimijoiden välisen yhteistyön, verkottumisen sekä työnjakamisen. Kuluttajaviraston tavoitteena on saattaa järjestelmän kehittäminen valmiiksi ja liittää siihen monikanavaista toimintamallia tukevat ominaisuudet, joka tuo neuvontapalveluihin lisää joustavuutta ja tehokkuutta ja antaa mahdollisuuden valtakunnantasoiseen erikoistumiseen ja palvelujen tarkoituksenmukaiseen järjestämiseen.

Hankkeen kokonaishyödyt (hyödyt ja haitat) eri tahoille

Järjestelmät tukevat toisiaan ja hyödyttävät sekä Kuluttajaviraston sisäisiä prosesseja kaikilla tulosalueilla että asiakkaita ja toisia viranomaisia sekä Suomessa että kansainvälisesti. Tiedonhallinnan ja verkkopalvelujen kehittäminen liittyvät keskeisesti Kuluttajaviraston strategian kriittisiin menestystekijöihin (toimintatapojen uudistaminen viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi, viestinnän vaikuttavuuden kehittäminen, valvonnan uskottavuuden varmistaminen, hyödyllisyys yhteistyökumppaneille ja henkilöstön osaamisen kehittäminen viraston perustehtävissä).

Osahanke 1:

Uusi tiedonhallintajärjestelmä parantaa sekä kuluttajien, elinkeinonharjoittajien, alue- ja paikallishallinnon sekä muiden viranomaisten saamaa palvelua, koska uusin tekniikka on käyttäjäystävällisempää ja sisältää palveluominaisuuksia, joita vanhan tekniikan mukaisessa järjestelmässä ei ollut. Tärkeää on myös kapasiteetin riittävyys.

Osahanke 2:

Kuluttajille ja yrityksille hanke tuottaa ajasta ja paikasta riippumatonta, aina saatavilla olevan palvelun sekä parantaa yleisneuvonnan ja yleisen kuluttajainformaation saatavuutta ja asiakkaiden kohtelun tasapuolisuutta. Verkkopalvelu tukee kuluttajaneuvontaa, joka on ehdotettu valtiollistettavaksi, sekä lisäksi muuta kuluttajahallinnon alaista alue- ja paikallishallinnon toimintaa. Testitulosten sähköinen tilausjärjestelmä on uutuus, jonka avulla tilaaja saa tiedon ajantasaisena ja laajemmasta tuotevalikoimasta kuin painotuotteena julkaistavassa informaatioissa on mahdollista tuottaa. Sovellutusta voidaan hyödyntää myöhemmin muussakin toiminnassa. Tuottavuusvaikutus syntyy suurempana tuotosten määränä asiakkaille.

Osahanke 3:

Asiointi- ja tiedonhallintamalli voidaan mahdollisesti soveltaa myös talous- ja velkaneuvonnan käyttöön. Sekä kuluttajaneuvonnan että talous- ja velkaneuvonnan tarve on ollut jatkuvassa kasvussa, mutta resursseja ei ole voitu lisätä kysynnän kasvun mukaan. Sähköisten järjestelmien kehittämisellä tavoitellaan hyvää asiakaspalvelua, tuottavuuden kasvua sekä palvelun saatavuuden paranemista ja alueellista tasapuolisuutta. Järjestelmät rakentuvat sellaisiksi, että ne ohjaavat ja rohkaisevat kuluttajia omaehtoiseen tiedonhallintaan asioiden hoitamisessa. Yhtenäiset järjestelmät yhtenäistävistä myös tulosraportointia ja tuloksellisuuden seurantajärjestelmää.

Hankkeen liittyminen muiden viranomaisten hankkeisiin**Osahanke 1:**

Tiedonhallintajärjestelmä palvelee myös Kuluttajatutkimuskeskuksen tarpeita. Kuluttajavirasto hoitaa Kuluttajatutkimuskeskuksen kirjaamo-, diaariointi-, arkistointi- ja asiakirjahallinnon palveluja.

Osahanke 2:

Kuluttajaviraston uusittu verkkopalvelu tulee toimimaan myös osahankkeen 3 kuluttajaportaalina.

Osahanke 3:

Nykytilanteessa toimintamallin yleistyminen on kiinni yksittäisten kuntien omista tiedonhallintaratkaisuksista ja kiinnostuksesta panostaa erillisjärjestelmän kehittämiseen. Hallituksen peruspalveluohjelmaa valmistelleen ministeriryhmän päätöksen mukaisesti Kauppa- ja teollisuusministeriön työryhmä on ehdottanut, että kuluttajaneuvonta siirtyisi kunnilta valtiolle vuoden 2008 alusta lähtien. Siinä yhteydessä kuluttajaneuvonnan asiointi- ja tiedonhallintajärjestelmän kysyntä ja toteutusmahdollisuudet kasvaisivat.

Suhde yleisiin kehittämislinjauksiin

Hanke on linjassa valtionhallinnon yleisten tietohallinnon, verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin kehittämislinjausten kanssa ja toteuttavat osaltaan julkisten palvelujen tuottavuuden kehittämistä.

Aikataulu	Aloitusvuosi			Käyttöönottovuosi			
- osahanke 1	2005			2007-2011 (otetaan käyttöön vaiheittain)			
- osahanke 2	2006			2007-2011 (otetaan käyttöön vaiheittain)			
- osahanke 3	2005			2007-2011 (otetaan käyttöön vaiheittain)			
Hankkeen kustannukset (1000 e/vuosi)	Aiemmin käytetty	2007	2008	2009	2010	2011	Yhteensä
Oman työn arvo							
- osahanke 1	200 000	116 000	99 000	99 000	50 000	50 000	614 000
- osahanke 2	120 000	127 000	105 000	105 000	80 000	80 000	617 000
- osahanke 3	30 000	93 000	90 000				213 000
- yhteensä	350 000	336 000	294 000	204 000	130 000	130 000	1 444 000
Ostetun työn arvo							
- osahanke 1							
- osahanke 2	18 000						
- osahanke 3							
- yhteensä	18 000						18 000
Muut kustannukset							
- osahanke 1	80 000	120 000	82 000	62 000	32 000	32 000	408 000
- osahanke 2	59 500	50 000	25 000				134 500
- osahanke 3	45 000	10 000	10 000				65 000
- yhteensä	184 500	180 000	117 000	62 000	32 000	32 000	607 500
Yhteensä kaikki kust.							
- osahanke 1	280 000	136 000	181 000	165 000	82 000	82 000	926 000
- osahanke 2	197 500	177 000	130 000	105 000	80 000	80 000	769 500
- osahanke 3	75 000	103 000	100 000				278 000
- yhteensä	552 500	416 000	411 000	270 000	162 000	162 000	1 973 500
Arvioidut vuotuiset käyttökustannukset (1000 e/vuosi)	Oma työ	Muut käyttökustannukset	Käyttökustannukset yhteensä	Investoinnin arv. pitoaika, vuotta			
- osahanke 1	55 000	15 000	70 000	5			
- osahanke 2	90 000	30 000	120 000	5			
- osahanke 3	10 000	25 000	35 000	5			
- yhteensä	155 000	70 000	225 000				

Osahankkeet 1-2

- Osahankkeessa 2 käytettiin konsultin apua hankkeen määrittelyssä ja kilpailuttamisessa, tämä kustannus on kirjattu sarakkeeseen Ostetun työn arvo.

- Järjestelmän hankintakustannukset sisältävät asennus- ja suunnittelupalveluja, mutta niitä ei ole eritelty sopimuksissa, joten kustannukset on kokonaisuudessaan kirjattu kohtaan Muut kustannukset. Molemmat hankkeet sisältävät optiota lisätoiminnallisuuksien hankintaan vuosina 2009-2011, mutta niiden kustannuksia ei ole vielä mahdollista arvioida.

Osahanke 3

- Tähän on kirjattu vain Kuluttajaviraston rahoitusosuus. Hanketta ovat rahoittaneet myös KTM (2005-2006 yhteensä 65 000 euroa) ja SM:n Jupa-hanke. Hanketta on toteuttanut Oulun seutu, ja rahoilla on kustannettu mm. projektipäällikön palkkakustannukset. Hankkeelle on haettu rahoitusta vuodelle 2007 Tekesiltä, yhteensä 497 000 euroa.