

## **KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTA- JA TALOUSSUUNNITELMA VUOSILLE 2006 - 2009**

### **SISÄLLYSLUETTELO**

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>1</b>
1.1	Kuluttajaviraston tehtävä .....	1
1.2	Kuluttajaviraston visio .....	2
1.3	Kuluttajaviraston arvot .....	2
1.4	Kuluttajaviraston kriittiset menestystekijät .....	2
<b>2</b>	<b>Toimintaympäristön muutokset</b> .....	<b>3</b>
2.1	Ulkoiset muutokset .....	3
2.2	Sisäiset muutokset .....	7
<b>3</b>	<b>Kuluttajaviraston toimintalinjat, toiminnan painopisteet ja päämäärät – yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet ja toiminnalliset tulostavoitteet</b>	<b>8</b>
3.1	Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen .....	8
3.2	Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen .....	9
3.3	Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen .....	12
3.4	Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta .....	14
3.5	Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus .....	15
3.6	Standardointi .....	17
3.7	Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut .....	17
<b>4</b>	<b>Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen</b> .....	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Yhteiset kehittämishankkeet</b> .....	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>Kuluttajaviraston menojen ja tulojen momenttikohtaiset laskelmat</b> ....	<b>23</b>
6.1	Menojen ja tulojen momenttikohtaiset peruslaskelmat .....	23
6.2	Menojen ja tulojen momenttikohtaiset kehusehdotukset .....	24
 <b>LIITTEET</b>		
Liite 1	Kuluttajaviraston tuottavuusohjelman hankkeet .....	25
Liite 2	Selvitys Kuluttajaviraston henkilöstörakenteesta sekä henkilöstö- ja osaamis- tarpeista pitkällä aikavälillä .....	29
Liite 3	Viraston henkilöstölisäykset.....	31
Liite 4	Viraston maksullisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelmat .....	32

## 1 JOHDANTO

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

Kuluttajaviraston toiminnan suunnittelun ja seurannan tavoitteena on edistää toiminnan tuloksellisuutta ja sen arviointia ja seurantaa. Toiminta ja taloussuunnitelma vuosille 2006-2009 on laadittu tuloksellisuuden peruskriteereiden mukaisesti.

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

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

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

### 1.1 Kuluttajaviraston tehtävä

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa.

*Kuluttajan asema* tarkoittaa kuluttajaa eri rooleissaan laajana käsitteenä ja kuluttajien näkökulmaa tai etua.

**Turvaaminen** tarkoittaa valvontaa, viestintää ja ongelmia ennaltaehkäisevää työtä, jolla varmistetaan perusoikeudet markkinoilla ja edistetään kuluttajien tasavertaisuutta suhteessa toisiinsa ja elinkeinonharjoittajiin.

**Vahvistaminen** tarkoittaa kuluttajan asemaan vaikuttavien muutosten ennakoimista ja riskien tunnistamista, kuluttajanäkökulman esiintuomista yhteiskunnallisessa päätöksenteossa sekä kotimaassa että kansainvälisesti ja kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistämistä.

Tehtävässään Kuluttajavirasto toteuttaa kuluttajapoliittisen ohjelman strategisia linjauksia, joita ovat

- Kuluttaja-asioiden painoarvon ja näkyvyyden lisääminen.
- Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen
- Kuluttajien omien valmiuksien sekä vastuullisten ja kestävien kulutustapojen edistäminen
- Yhteistyön ja vuorovaikutuksen vahvistaminen kuluttaja-asioissa.

## **1.2 Kuluttajaviraston visio 2008**

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

*Aktiivinen*

- ennakoii ja tunnistaa muutoksia, on edelläkävijä, aloitteentekijä sekä vuorovaikutuksessa verkostoihin

*Vaikuttaja*

- valvoo, viestii ja vaikuttaa asiantuntijana, kehittyy vaikuttajina sekä toimii yhdessä alue- ja paikallishallinnon kanssa

*Keskeiset asiat*

- priorisoi toiminta-alueet ja niiden painotukset

*Tehokkaasti*

- valitsee oikeat keinot ja oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin, toimii joka suhteessa tehokkaasti keskittyen olennaiseen

## **1.3 Kuluttajaviraston arvot**

Kuluttajaviraston arvot ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus.

## **1.4 Kuluttajaviraston kriittiset menestystekijät**

Vision saavuttamiseksi viraston on

- uudistettava toimintatapoja viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi
- kehitettävä henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä
- oltava uskottava valvontaviranomainen

- varmistettava, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta
- kehitettävä viestinnän vaikuttavuutta.

## 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

### 2.1 Ulkoiset muutokset

#### **Kuluttajat**

Merkittävimmät kuluttajan elämään vaikuttavat muutostekijät ja trendit liittyvät globalisaatioon, ympäristöön, turvallisuuteen, eettisiin kysymyksiin, teknologian tuomiin uusiin mahdollisuuksiin, taloudellisiin riskeihin ja yhteiskunnan monikulttuuristumiseen sekä julkisten palveluiden laatuun ja yksityistämiseen. Teknologian kehittyminen muuttaa kuluttajan toimintaympäristöä. Kaikilla kuluttajilla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia osallistua ja toimia yhteiskunnassa, jonka toiminta ja palvelut perustuvat yhä enemmän uuteen informaatioteknologiaan.

Tutkimusten mukaan kulutuksen merkitys ihmisen arkipäivän elämässä korostuu entisestään. Kulutus on enemmän itseilmaisua, identiteetin rakentamista ja luovuutta kuin tuotteiden ja palveluiden ostoa. Elämäntapa- ja/tai identiteettibrändien merkitys korostuu. Viranomaisten tehtävänä on vähimmäiskriteerien määrittely ja vaatiminen tuotteissa ja palveluissa. Edellisen lisäksi on varauduttava siihen, että kulutus siirtyy yhä enemmän tavaroista palveluihin ja omistamisen merkitys vähenee. Tällöin omistajuus ei ole tärkeää, vaan pääsy palvelun tai tuotteen käyttämiseen. Tämä aiheuttaa palvelujen sopimusehtoihin liittyviä ongelmia.

Myös turvallisuusnäkökulmasta markkinoiden monimutkaistuminen tuo uusia haasteita. Samaan aikaan, kun äärikokemusten hakeminen ja uusavuttomuus lisääntyvät, osalle kuluttajia riskien tunnistaminen ja ymmärtäminen on entistä vaikeampaa. Riskeihin ei suhtauduta rationaalisesti, vaan luotetaan liikaa elinkeinonharjoittajien ja viranomaisten luomaan turvallisuustasoon.

Samalla tiedostavien kuluttajien määrä lisääntyy. Hallintokulttuurin muutos ja kansalaisten aiempaa vaivattomammat mahdollisuudet saada yhteys viranomaisiin on maldaltanut kynnystä tehdä erilaisista asioista ilmoituksia ja tiedusteluja. Kansalaiset vaativat painokkaasti asiaansa viranomaisten ajettavaksi. Yhteydenottojen käsittely sitoo viranomaisten resursseja entistä enemmän viraston varsinaisten lakimääräisten tehtävien hoitamiselta.

Kun markkinat edelleenkin monimutkaistuvat, kuluttajien tietouden ja osaamisen lisääminen on perusedellytys markkinoiden toimivuudelle. Tähän suuntaan vaikuttaa myös kuluttajien oman vastuun lisääntyminen terveys-, hoiva- ja rahoituspalveluissa. Kauden lopulla alkaa myös laajemmin näkyä aiemmin tehtyjen sijoitus- ja säästämis-

päätösten onnistuneisuus. Yhteiskunnan painottumisesta entistä enemmän luottoyhteiskunnan suuntaan syntyy tarve määritellä milloin luottoa voidaan pitää välttämättömyyshyödykkeenä.

Hallitusohjelmaan sisältyneen laaja-alaisesti valmistellun nk. velkahallintaohjelman tavoitteet vaikuttavat viraston toimintaan suunnittelukaudella, mikäli ohjelma saa valtioneuvoston hyväksynnän. Taloudenhallinnassa on nostettu ennaltaehkäisevän talousneuvonnan antaminen tulevaisuuden haasteeksi kaikille yhteiskunnan toimijoille.

Eräänä tavoitteena on, että talous- ja velkaneuvonnan yksiköt voisivat kehittyä oman alueensa talousneuvonnan osaamis- ja yhteistyökeskuksiksi.

### **Yritykset ja toiminnanharjoittajat**

Markkinoiden laajentuessa elinkeinoelämän kilpailukyky ja yhteiskunnan hyvinvointi riippuvat siitä, kuinka onnistuneesti uutta teknologiaa kyetään kehittämään ja miten sen tarjoamat mahdollisuudet osataan hyödyntää. Yritysten kansainvälistyminen merkitsee kansallisten pienyritysten vähenemistä. Toiminta tapahtuu enemmänkin ketjuissa ja franchising pohjalta, mikä asettaa toimijoille uusia vaatimuksia.

Hallitus toteuttaa yrittäjyyden politiikkaohjelmaa, jonka tarkoituksena on edistää kotimaan talouskasvua ja työllisyyttä, monipuolistaa tuotantorakennetta, tukea vakaata aluekehitystä ja turvata talouden kilpailukyky. Yrittäjyyden edistämiseksi tarkoituksena on madaltaa elinkeinotoiminnan aloittamisen kynnyksiä.

Uusien yrittäjien myötä syntyy uusia toiminnanharjoittajia tavaroiden valmistukseen, maahantuontiin ja myyntiin kuin myös uusia palveluiden tarjoajia. Tämä merkitsee haasteita viraston valvontatyölle ja viestinnälle, sillä vasta aloittaneilla yrittäjillä ei välttämättä ole tietoa kuluttajaoikeudellisista tai tuoteturvallisuuslainsäädännön vaatimuksista, eikä kykyä arvioida tuotteidensa tai tarjoamansa palvelun riskejä. Näiden toiminnanharjoittajien tavoittaminen perinteisillä viestintäkanavilla on hankalaa.

Markkinoinnin suunnittelussa yritykset joutuvat tulevaisuudessa tarkoin miettimään osana tuotteistamisprosessiaan, mitä kuluttaja haluaa ja mitä mielikuvia tuote herättää. Koska useimpia tuotteita on tarjolla jo useita eri vaihtoehtoja, markkinoinnissa kiinnitetään kuluttajien huomiota mielikuviiin, jotka eivät välttämättä vastaa tuotteen ominaisuuksia. Oikean tiedon turvaaminen kuluttajille valintojen tueksi asettaa haasteita viraston toiminnalle.

Myös henkisen pääoman arvellaan nousevan tuotannontekijänä esiin nykyistä voimakkaammin, jolloin kulttuuri nousee tulevaisuuden voimavaraksi. Sen avulla pyritään lähelle kuluttaja-asiakasta tilanteessa, jossa perinteisen mainonnan vaikutus kuluttajiin vähenee koko ajan. Kuluttajille on tarjottava entistä enemmän lisäarvoa; yritysten on siten panostettava laatuun, mutta se yksinään ei riitä, vaan se on yhdistettävä vielä johonkin muuhun tekijään, joka hyödyttää asiakasta. Samalla kun fyysisten tuotteiden merkitys kuluttajille vähenee, design-tuotteet, palvelut, palvelut yhdistettynä

fyysisiin tuotteisiin, tulevat yhä tärkeämmiksi. Omistamisen merkitys vähenee ja vuokrauksen suosio kasvaa. Tästä aiheutuu uusia haasteita viraston toimintaan.

Yritysten kansainvälistyminen, siirtyminen ulkomaiseen omistukseen ja fuusiot kotimaassa sekä alkuperämaaperiaate ovat johtaneet valvonnan monimutkaistumiseen. Haasteena, esimerkiksi valmismatkaliikkeiden konkurssitilanteissa, tulee olemaan ulkomaisessa omistuksessa olevien yritysten kanssa tehtävät konkurssiselvitykset sekä ulkomaisten pankkien myöntämien vakuuksien maksamisen varmistaminen asiakkaille.

Suunnittelukauden aikana virastossa pohditaan yrityksille ja muille toiminnanharjoittajille tarjottavien palvelujen maksullisuutta.

### **Markkinat, EU ja kansainvälistyminen**

Maailmantalouden integraatio koskettaa kaikkia maita. Markkinat laajenevat ja kilpailu kiristyy. Kansalliset tavoitteet ja päätökset ovat entistä enemmän sidoksissa kansainvälisiin sopimuksiin ja säädöksiin.

Laajentuneiden markkinoiden hyödyntämiseen liittyy myös uusia riskejä. Esimerkiksi EU:n laajentumisen johdosta tapahtuva tavaroiden vapaa liikkuvuus uusista jäsenvaltioista tuo uusia haasteita tuoteturvallisuusvalvonnalle.

Tekninen kehitys on nopeaa ja luo mahdollisuuksia uudentyypisiin palveluihin samalla, kun palvelut siirtyvät entistä enemmän sähköiseen ympäristöön. Tarve huolehtia kuluttajansuojan korkeasta tasosta ja erilaisten kuluttajaryhmien tasavertaisesta asemasta säilyy.

EU:n palveludirektiivin voimaan saattaminen ja vastavuoroisen tunnustamisen periaatteiden käyttöönotto saattaa esimerkiksi johtaa tilanteeseen, jossa ulkomainen valmismatkaliike voi harjoittaa toimintaa Suomessa omassa maassaan asetettujen vakuuksien perusteella. Lisäksi EU:n laajentuminen voi lisätä vastavuoroisen tunnustamisen periaatteen aiheuttamia ongelmia. Matkapakettidirektiivin uudistaminen liittyy EU:n kuluttajapoliittiseen ohjelmaan.

Ennen suunnittelukauden alkua hallitukselle jätettävä kestävä kulutuksen ja tuotannon ohjelma tarjoaa työkaluja ja asettaa haasteita kuluttajapoliittisille toimille. Kuluttajaa hyödyttävän ympäristöinformaation ohella markkinoinnissa saattaa nousta esiin perusteettomia ympäristövaihtimia.

### **Kotimainen ja kansainvälinen lainsäädäntö**

Tuoteturvallisuuslainsäädännön muutos aiheuttaa alue- ja paikallishallinnon ohjaustarpeen lisääntymisen mm. valvontaohjelmien ja -suunnitelmien laatimisessa sekä laajajärjestelmien kehittämisessä.

Yhteiskunnan oikeudellistumiskehitys jatkuu ja eri oikeudenalojen väliset rajat hämärtävät edelleen. Esiin nousee ihmisoikeusasioiden ja kuluttajaoikeuden välinen suhde ja kansainvälisen yksityisoikeuden kehityslinjat suhteessa kansalliseen oikeuteen. Kilpailu- ja kuluttajaoikeuden yhteys tiivistyy.

EU:n palveludirektiivin mukainen harmonisointikehitys ja sopimatonta kaupallista menettelyä koskeva direktiivi saatetaan voimaan suunnittelukaudella, mikä merkitsee mittavia lainsäädännön tarkistushankkeita. Viranomaisten välistä yhteistyötä koskeva asetus edellyttää riittäviä voimavaroja ja merkitsee toiminnan painottumista EU-tasolle samaan aikaan, kun sähköisen kaupankäynnin kehittymisen muutokset vaativat tiivistä yhteistyötä myös OECD:ssa.

WTO:n nykyinen toiminta ja kansalaisjärjestöjen roolin korostuminen antavat vahvat viitteet siitä, että kaupan vapauttaminen, yksityistäminen ja täysharmonisointi on saavuttamassa lakipisteensä. Läheisyysperiaate nousee aiempaa voimakkaammin esiin, mihin EU:n perustuslailla on oma vaikutuksensa. Vaatimukset sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta nousevat uudestaan näkyviin vastapainona markkinoiden tehokkuusajattelulle.

Talousrikollisuuden torjumiseksi tarvitaan entistä tiukempaa valvontaa sellaisten yritysten toimintaan, jotka yrittävät horjuttaa markkinoiden lainmukaisia toimintaperiaatteita. Ei kuitenkaan ole mahdollista, että kaikki kuluttajansuojarikollisuutta koskevat asiat hoituisivat yksittäisinä asioina perinteisen rikoslain keinoin. OECD:n suosituksen täytäntöönpano, kuten myös EU:n viranomaisyhteistyöasetus edellyttävät järjestelmällistä toimintaa. Kuluttajien luottamuksen saavuttaminen merkitsee, että kuluttajien kärsiessä vahinkoa pitää pystyä hyvittämään koituneet vahingot esimerkiksi ryhmäkanteella. Entistä painokkaammin nousee esille tuomioistuinten ulkopuolisten riitojen ratkaisuelinten tehokkuusvaatimukset.

Valmismatkalainsäädäntö kaipaa kokonaisuudistusta, joka tulee ajankohtaiseksi viimeistään matkapaketidirektiivin uudistamisen jälkeen. Samalla tulisi selvittää mahdollisuudet uusien vakuusjärjestelmien käyttöönottoon (rahasto, vakuutus). Toivottavaa olisi, että kaikki EU-maat noudattaisivat vakuuden määrittelyssä yhtenäisiä laskentaperusteita.

### **Alue- ja paikallishallinto**

Hallitusohjelman tavoitteena on turvata kuluttajaneuvonnan riittävyys ja laatu tasapuolisesti koko maassa sekä arvioida kokonaisuutena paikallistasolla hoidettavien neuvontatehtävien, mm. kunnallisen kuluttajaneuvonnan ja talous- ja velkaneuvonnan tarvetta ja asemaa. Kuntien heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa mm. talous- ja velkaneuvontaan ja kunnalliseen kuluttajaneuvontaan. Neuvontaorganisaatioiden resurs-sipuutteet näkyvät suoraan virastoon tulevien yhteydenottojen määrässä.

Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti ympäristöterveydenhuolto, johon myös tuoteturvallisuusvalvonta kuuluu, kootaan kuntatasolla aiempaa huomattavasti suu-

rempiin valvontayksiköihin (ympäristöterveydenhuollon alueellistaminen), jolloin koko maassa olisi vain 50-85 valvontayksikköä. Tällä hetkellä valvontayksiköitä on noin 270.

Erityisesti ikääntymisen vuoksi alue- ja paikallishallinnon henkilöstö uudistuu, jolloin viraston antaman koulutuksen tarve kasvaa.

## 2.2 Sisäiset muutokset

### Johtaminen

Viraston toimintakykyä edistetään hyvällä johtamisella. Valmennus ja arviointi tulevat oleelliseksi osaksi viraston johtamisen kehittämisen strategiaa, kuten myös johtajapotentiaalin tunnistaminen. Kannustava palkkausjärjestelmä tukee johtamista.

### Henkilöstö

Toimintaympäristöön vaikuttavat suunnittelukaudella merkittävästi henkilöstön ikääntyminen ja kilpailu supistuvasta työvoimasta. Työikäisen väestön väheneminen alkaa väestöennusteen mukaan 2010-luvun alussa, mutta jo suunnittelukauden aikana Kuluttajavirastossa noin 15 % henkilöstöstä siirtyy eläkkeelle. Kilpailukyvyyn turvaaminen ja osaavan henkilöstön varmistaminen ovat välttämättömiä. Toiminta perustuu jatkosakin korkeaan osaamiseen. Henkilöstöä on kannustettava osaamisen parantamiseen ja uusien taitojen hankkimiseen elinikäisellä oppimisella ja monimuotoisella koulutuksella työuran eri vaiheissa. Etätyö- ja muita työajanjoustomahdollisuuksia selvitetään.

Koska uusista haasteista ja lisääntyvistä tehtävistä selviytymistä ei voida ratkaista lisäämällä resursseja, haasteista on pyrittävä selviytymään toiminnan taloudellisuutta ja tuottavuutta parantamalla. Samanaikaisesti on työnantajana vastattava työmarkkinoilla lisääntyvään kilpailuun työvoimasta. Myös tietotekniikalta odotetaan suurempaa tuottavuutta ja kehittyneimpiä ohjausmenetelmiä. Tuottavuutta ja tehokkuutta parannetaan rakenteita ja toimintatapoja uudistamalla, tietotekniikan käytöllä ja tehostamalla yleishallinnon toimintoja.

Valtion keskushallinnon toimintojen ja yksikköjen alueellistaminen toteutetaan osittain suunnittelukaudella. Tehtävien siirtoa alue- ja paikallishallintoon selvitetään mm. hallinnon tukipalveluissa, tilastointi-, informaatio- ja muissa atk-intensiivisissä tehtävissä. Alueellistamisen vaikutukset on tarvittaessa otettava huomioon viraston henkilöstöpoliittisissa linjauksissa ja henkilöstöstrategiassa. Kansainvälisen työnjaon voimakkaalla muutoksella saattaa olla vaikutusta myös julkishallinnon toimintaan tulevaisuudessa.

## **Organisaatio ja prosessit**

Valvonnan resurssit kuluvat yhä enemmän reaktiiviseen valvontaan (ilmoitusten käsittelyyn), jolloin ensisijaiseksi koettu ennaltaehkäisevän valvonnan määrä supistuu. Tämä johtuu ilmoitusten määrän lisääntymisestä ja resurssien pysymisestä entisellään. Viranomaisilla on ratkaisupakko, joten heidän on käsiteltävä asianmukaisesti kaikki saapuvat ilmoitukset.

Valtiokonttorin talous- ja henkilöstöhallinnon kehittämishanke (KIEKU-hanke) sekä mahdollisten tukipalveluiden palvelukeskusten perustaminen edellyttävät virastolta näitä hankkeita tukevia toiminnallisia ratkaisuja.

## **Teknologia**

Koko valtionhallinnon yhteinen tavoite verkkopalveluiden (mm. sähköisen asioinnin) lisäämiseksi edellyttää virastolta toimia tavoitteen edistämiseksi.

Kuluttajavalistuksen painopistettä siirretään painotuotteista verkkopalveluiden tarjoamiseen.

## **3 KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTALINJAT, TOIMINNAN PAINOPISTEET JA PÄÄMÄÄRÄT – YHTEISKUNNALLISET VAIKUTTAVUUSTAVOITTEET JA TOIMINNALLISET TULOSTAVOITTEET**

### **3.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen**

#### *Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet*

- Kuluttajien ja toiminnanharjoittajien sitouttaminen turvallisuushakuiseen toimintatapaan ja turvallisuuskulttuurin kehittäminen.
- Kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden aiheuttamien onnettomuuksien ehkäiseminen.
- Toiminnanharjoittajien vakuuttaminen siitä, että turvallisuudesta huolehtiminen on myös kilpailuetu.

### ***Toiminnalliset tulostavoitteet***

#### *Toiminnallinen tehokkuus*

- Toteutetaan kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden tehokas markkinavalvonta, soveltaen työnjakoa Kuluttajaviraston, lääninhallitusten, kuntien ja Tullilaitoksen välillä poistamalla markkinoilta vaaralliset kulutustavarat ja kuluttajapalvelut..

#### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

- Laaditaan ohjeita palveluiden turvallisuuden edistämiseksi yhteistyössä alan toimijoiden (elinkeinonharjoittajat, järjestöt ja viranomaiset) kanssa ja päivitetään olemassa olevia ohjeita. Toteutetaan palveluiden turvallisuuteen liittyvä ajankohtainen valtakunnallinen valvontaprojekti vuosittain.
- Testataan 300 tavaran turvallisuus liittyen markkinavalvontaprojekteihin ja ilmoitusten perusteella tehtävään valvontaan.
- Käsitellään kuluttajilta, toiminnanharjoittajilta ja muilta viranomaisilta tulevat ilmoitukset keskimäärin kahden kuukauden kuluessa.
- Toimitaan eurooppalaisen notifikaatiojärjestelmän kansallisena yhteyspisteenä.
- Notifikaatiojärjestelmässä noudatetaan komission ohjeessa annettuja ilmoitusten käsittelyn määräaikoja.
- Osallistutaan kansainväliseen yhteistyöhön, mm. kansainvälisiin markkinavalvontaprojekteihin.
- Tiedotetaan valvonnan tuloksista ja uusista valvontakäytännöistä. Samalla annetaan tietoa turvallisuushakuisista toimintatavoista ja tuodaan esille kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien oman vastuunoton merkitystä.
- Ylläpidetään ajantasaisia www-sivuja.
- Ylläpidetään ja kehitetään alue- ja paikallishallinnolle sekä yhteistyöviranomaisille tarkoitettua ekstranet-palvelua.

#### *Mittarit*

Mittareina ovat suoritteiden mukaan mm. lukumäärät, käsittelyajat sekä www- ja ekstranetsivujen käyttäjämäärät.

## **3.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen**

### ***Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet***

- Toimivien markkinoiden syntymiseen myötävaikuttaminen edistämällä kuluttaja-oikeudellisen lainsäädännön noudattamista ja kehittämistä sekä Suomessa että kansainvälisesti.

- Kulutushyödykkeiden markkinoiden ja hinnoittelun läpinäkyvyyden ja vertailtavuuden lisääminen sekä kuluttajan kannalta kohtuullisten sopimusehtojen varmistaminen, painopisteinä viestintä-, rahoitus- ja välttämättömyyspalvelut.
- Vaikuttaminen välttämättömyyspalvelujen ja julkisten palvelujen kuluttajaoikeudelliseen sääntelyyn, painopisteinä erityisesti palvelujen saatavuus- ja hinnoittelukysymykset.

### ***Toiminnalliset tulostavoitteet***

#### *Toiminnallinen tehokkuus*

Voimavarojen parempi ja tehokkaampi kohdentaminen seuraavilla keinoilla:

- Aktiivinen toiminta kansainvälisissä verkostoissa ja edelläkävijärooliin pyrkiminen hyödyntämällä tehokkaammin jo olemassa olevia verkostoja; erityisesti EU:n viranomaisten välistä yhteistyötä koskevan asetuksen mukainen tehokas toiminta.
- Virastoon tulevan yksittäisiä ilmoituksia koskevan aineiston hallintaprosessin kehittäminen.
- Kuluttajaoikeudellisten tietolähteiden entistä systemaattisempi seuranta vaikuttamiskeinojen, voimavarojen kohdentamispäätösten ja tehokkaiden yhteistyömuotojen valinnan tueksi.
- Hankkeiden tehokas hallinnointi ja seuranta – prosessien kehittäminen.
- Tulosten levittäminen tehokkaammin eri tahoille monipuolisia jakelukanavia ja informaatiotuotteita hyödyntäen.
- Yhteistyömuotojen kehittäminen alue- ja paikallistason toimijoiden kanssa.
- Nopea tiedonvälitys siten, että kuluttajille annetaan tietoa ja käytännön ohjeita oikeudellisista toimintamahdollisuuksista markkinoilla syntyvissä akuuteissa tilanteissa.

#### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

- Käsitellään kuluttajapoliittisen ohjelman aihealueita koskevia ja kuluttajan oikeusaseman kannalta muuten keskeisiä yksittäisiä ilmoituksia ja luodaan lainsäädännön sisältöä täsmentäviä ennakkoratkaisuja.
- Otetaan vireille kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisiin alueisiin kohdistuvia asioita oma-aloitteisesti hyödyntämällä esimerkiksi virastoon eri asiakaspalvelupisteisiin tulevia kuluttajien yhteydenottoja.
- Saatetaan kuluttajan oikeusaseman ja lain tulkinnan kannalta merkittäviä asioita markkinaoikeuteen ennakkopäätösten saamiseksi.
- Käytetään pakkokeinoja lainsäädännöstä piittaamattomaan toimintaan Ohjeistetaan kuluttajia akuuteissa markkinahäiriötilanteissa toimintaohjeilla, esimerkiksi reklamaatiomalleilla.
- Toimitaan tehokkaasti ja aloitteellisesti rajat ylittävän lainvastaisen toiminnan estämiseksi yhteistyössä muiden OECD-, EU-maiden ja erityisesti pohjoismaisten kuluttaja-asiamiesten kanssa tarvittaessa kieltokannelain pohjalta.

- 
- Avustetaan kuluttajia oikeudessa kuluttajien oikeusaseman ja lain tulkinnan kannalta merkittävässä tai kuluttajavalituslautakunnan ratkaisutoimintaa tukevissa asioissa.
  - Valmistellaan elinkeinonharjoittajille ja muille toimijoille selkeitä ja käytännönläheisiä ala- ja aluekohtaisia kuluttajaoikeudellisia kannanottoja markkinointiohjeiden ja yhteenvetolinjausten muodossa.
  - Laaditaan aihealueittain kuluttajille suuntautuvaa selkeää ja juridisesti täsmällistä informaatiota hyödyntämällä markkinointiohjeita ja yhteenvetolinjauksia.
  - Valmistellaan yhteistyössä elinkeinonharjoittajajärjestöjen kanssa kohtuullisia ja selkeitä alakohtaisia vakiosopimusehtoja.
  - Käsitellään kuluttajan oikeusaseman ja lain tulkinnan kannalta vähämerkitykselliset asiat kevennyksessä ratkaisumenettelyssä palvelusitoumuksen mukaisesti.
  - Ylläpidetään www-sivujen yritysosion kuluttajaoikeudellisia sivuja riittävän kattavalla, lainsäädännön sisällöstä oikean kuvan antavalla, ajankohtaisella ja selkeällä tiedolla.
  - Parannetaan elinkeinonharjoittajien ja muiden toimijoiden mahdollisuutta varmistua tulevien markkinointitoimenpiteiden, sopimusehtojen ja vastaavien toimintatapojen lainmukaisuudesta valmistelemalla www-sivuille FAQ-kysymyksiä ja tarkistuslistoja, tarvittaessa annetaan myös henkilökohtaista palvelua palvelusitoumuksen mukaisesti.
  - Koulutetaan elinkeinonharjoittajia ja muita toimijoita järjestämällä teemakohtaisia tilaisuuksia kuluttajaoikeudesta.
  - Kehitetään yhteistyömuotoja lääninhallitusten, kunnallisten kuluttajaneuvojien sekä talous- ja velkaneuvojien kanssa kuluttajien oikeussuojaongelmien paremmaksi kartoittamiseksi ja korjaamiseksi oikea-aikaisesti.
  - Tuotetaan alue- ja paikallishallinnon ekstranetsivuille kuluttajaoikeudellista sisältöä ja kehitetään lääninhallitusten, kuluttajaneuvojien sekä talous- ja velkaneuvojien ekstranetsivuja edistämään tarkoituksenmukaista työnjakoa
  - Vaikutetaan kuluttajaoikeuden (kuluttajaa suojaavan ja kuluttajan asemaan vaikuttavien säännösten) kehittämiseen:
    - tekemällä lainsäädäntöaloitteita, osallistumalla lainsäädännön valmisteluun ja antamalla tarvittaessa myös oma-aloitteisesti lausuntoja.
    - tiedottamalla kuluttajaoikeuden alueen ratkaisusta, linjauksista ja kehittämistarpeista ajankohtaisjulkaisulla (aik. Kuluttajansuoja-lehti), lehdistötiedotteilla ja etusivun uutisilla.
    - laatimalla artikkeleita ja osallistumalla yhteiskunnalliseen keskusteluun.
  - Pyritään kansainvälisissä kuluttajaoikeuden verkostoissa edelläkävijän ja vaikuttajan rooliin osallistumalla aktiivisesti työskentelyyn (tekemällä aloitteita ja ottamalla projekteja hoidettavaksi).
  - Vaikutetaan viraston tasolla tuomioistuinten ulkopuolisen menettelyn tehokkuuteen erityisesti kansainvälisellä tasolla.
  - Verkotutaan tehokkaasti kuluttajaoikeuden tutkijoiden kanssa kuluttajaoikeuden ja oikeustaloustieteen tutkimuksen suuntaamiseksi kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisiin asioihin.
  - Pidetään aktiivisesti yhteyttä keskeisiin yhteistyöjärjestöihin ja viranomaisiin.

### *Mittarit*

Mittareina suoritteiden mukaan mm. lukumäärät, käsittelyajat, palvelusitoumusten toteutuminen, www- ja ekstranetsivujen kävijämäärät sekä vertailutietona pohjoismainen kuluttajaviranomainen.

## **3.3 Kuluttajien omien toimintamahdollisuuksien edistäminen**

### *Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet*

- Kuluttajien mahdollisuudet tehdä oman taloutensa ja kestävä kehityksen kannalta tarkoituksenmukaisia valintoja ja kulutuspäätöksiä paranevat
- Kuluttajien valmiudet (tiedot ja taidot) toimia markkinoilla ja saada lakisääteiset oikeutensa toteutetuksi paranevat.
- Vertailujen, selvitysten, testien ja kuluttajainformaation avulla edistetään myös markkinoiden läpinäkyvyyttä, kilpailun toimivuutta ja tuotekehitystä.

### *Alakohtaiset tavoitteet*

- Kuluttajien saatavilla on ajantasaista tietoa kuluttajakaupan perusasioista ja opastusta oikean neuvonta- ja reklamaatiokanavan löytymiseen eri tilanteissa.
- Alue- ja paikallishallinnon neuvojien valmiudet antaa henkilökohtaista neuvontaa kuluttajille paranevat.
- Laajentuvien ja uusien verkkopalvelujen avulla tavoitetaan merkittävästi suurempi joukko kuluttajia sekä yleisesti että kohderyhmittäin kohdennettuna.
- Kuluttajien mahdollisuudet ennakoida velkaantumisen riskejä ja saada apua taloudenhallintaan paranevat.
- Rahoituspalvelujen, viestintäpalvelujen sekä asumiseen ja asunnon hankintaan liittyvien tuotteiden ja palvelujen läpinäkyvyys ja vertailtavuus paranevat.
- Kuluttaja-lehden levikin kehitys pysyy vakaana ja asema keskeisenä kuluttajavälityksen välineenä vahvistuu.
- Koulujen mahdollisuudet käsitellä kuluttaja-asioita eri oppiaineiden yhteydessä paranevat.
- Kuluttajanäkökulma tulee otetuksi huomioon kehitettäessä yhdennettyä tuotepoliittikkaa sekä kansainvälisesti, pohjoismaisesti että kansallisesti.
- Ympäristömerkintäjärjestelmien tunnettuus ja merkitys kulutusta ja tuotekehitystä ohjaavana tekijänä vahvistuu.

## ***Toiminnalliset tulostavoitteet***

### *Toiminnallinen tehokkuus*

#### Selvitykset, vertailut ja testaus

- Kehitetään tulosten hyödyntämistä, jakelua ja markkinointia verkkopalveluissa
- Priorisoidaan kansainvälistä yhteistestausta sen taloudellisuuden ja tulosten voimakkaamman markkinavaikuttavuuden vuoksi.

#### Kuluttajavalistus ja kuluttajien opastus

- Keskitetään aiheisiin, jotka ovat merkittävimpiä kuluttajan talouden kannalta (olennaisuus) ja joita muut tahot eivät käsittele (pällekkäisyyksien välttäminen). Lisäksi hakeudutaan aktiivisesti yhteistyöhankkeisiin, joiden avulla voidaan tehostaa valistuksen vaikuttavuutta.
- Kehitetään verkkopalveluja siten, että ne toimivat kattavana, helppoon itsepalveluun perustuvana tietopankkina, joka palvelee kuluttajia suoraan ja tukee kunnallista kuluttajaneuvontaa ja muita kansalaisia neuvovia ja opastavia tahoja.
- Kuluttaja-lehti on nettobudjetoitu tuote, joka erityispiirteidensä vuoksi (lehdellä ei voi olla mainostuloja) saa käyttää osittaista hintatukea. Tavoite on, että kannattavuus vastaa valtionhallinnon keskiarvoa.

#### Ympäristöasiat

- Synergiaedut maksimoidaan: ympäristömerkinnöistä tiedotetaan muun informaation yhteydessä aina kun se on relevanttia

### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

#### Selvitykset, vertailut ja testaus

- Tuotetaan vuosittain noin 30-35 tuotetestä, yhteensä noin 450 - 500 tuotemerkestä.
- Tehdään valtakunnallisia ja alueellisia hintavertailuja ja markkinakatsauksia sekä selvityksiä Kuluttaja-lehteen ja Ostajan oppaisiin.
- Testien laadun parantamiseksi (parempi markkinakattavuus, pohjoismaiset olosuhteet) noin kaksi kolmasosaa yhteistestauksesta tehdään ICRT:n puitteissa erityisinä pohjoismaisina hankkeena tai lisäämällä pohjoismaisena yhteistyönä tuotteita ICRT:n kansainvälisiin testaukshankkeisiin.

#### Kuluttajavalistus ja kuluttajien opastus

- Tuotetaan opetusaineistoa ja opettajille tausta-aineistoa
- Julkaistaan Kuluttaja-lehteä 8 numeroa vuodessa.
- Tuetaan paikallishallinnon neuvontaa kehittämällä ja ylläpitämällä ekstrasnet-palvelua ja neuvonta-aineistoa.
- Tehdään kuluttajainformaatiota erityisesti verkkopalveluina.
- Verkkopalvelujen avulla pystytään palvelemaan moninkertainen määrä asiakkaita kuin aiemmin.
- Kohdennetaan resursseja vain sellaiseen henkilökohtaiseen neuvontaan ja opastukseen, joka selkeästi kuuluu viraston tehtäviin. Muilta osin ei ole tarkoituksenmu-

kaista kehittää tai ylläpitää neuvontapalveluja, jotka perustuvat yksittäisten asioiden hoitamiseen. Keskitytään hyvän, kattavan perusinformaation ylläpitämiseen, edistään itsepalveluperiaatteen toteutumista.

#### *Ympäristöasiat*

- Jäsenyydet kansainvälisissä ja kansallisissa työryhmissä, lausunnot ja kuluttajainformaatio.
- Hyödynnetään pohjoismaisessa yhteistyössä saatua tietoa kansallisissa hankkeissa.

#### *Mittarit*

Mittareina ovat verkkopalveluiden käyttäjämäärät ja Kuluttaja-lehden levikki- ja kannattavuusluvut.

### **3.4 Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta**

#### *Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet*

- Matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteissa turvataan kuluttajien taloudelliset menetykset sekä taataan elinkeinoharjoittajille tasapuoliset toimintaedellytykset rekisteröinnin avulla.

#### *Toiminnalliset tulostavoitteet*

##### *Toiminnallinen tehokkuus*

- Valmismatkaliikkeiden valvonnasta perittävät maksut perustuvat omakustannushinnoitteluun.

##### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

- Tiedottamisella ja ohjeistuksella pyritään lisäämään alalla toimivien valmismatkaliikkeiden rekisteröitymistä ja tasapuolisen toiminnan edellytyksiä sekä parantamaan kuluttajien tiedon tasoa.
- Vakuudet mitoitetaan vastaamaan yrityksen valmismatkaliikelain 8 §:n mukaisia velvoitteita rasittamatta kohtuuttomasti valmismatkayrityksen kykyä toiminnan harjoittamiseen.
- Noudatetaan palvelusitoumusta.

#### *Mittarit*

Mittareina ovat palvelusitoumusten noudattaminen, sovituissa käsittelyajoissa pysyminen, kustannusvastaavuuden toteutuminen.

### 3.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

#### *Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet*

- Alue- ja paikallishallinnon tulohajauksella, muulla ohjauksella ja koulutuksella lisätään kuluttajien omaehtoisen toiminnan avuksi neuvonta- ja valvontaosaamista sekä edistetään markkinoiden toimivuutta erityisesti paikallistasolla mukaan lukien sähköisen kaupankäynnin mahdollisuudet.
- Ohjaamalla lääninhallituksia peruspalveluiden arvioinnissa lisätään päättäjien ja palvelun tuottajien tietoa kansalaisten tarpeista kuluttajahallinnon alalla.
- Tuetaan talous- ja velkaneuvonnan toimintaedellytyksiä, seurataan ja valvotaan neuvontayksiköiden toimintaa ja resurssien käyttöä valtionkorvauksen määrän arvioimiseksi, tuetaan neuvojen asiakaspalvelussa tarvitsemaa tiedotusmateriaalia, ohjataan lääninhallituksia omassa tehtävässään sekä ylläpidetään ja kehitetään neuvojen ammattitaitoa koulutuksella.
- Valtakunnallisesti riittävä ja tasalaatuinen tuoteturvallisuusvalvonta, jolloin kuluttajat ja toiminnanharjoittajat ovat tasa-arvoisessa asemassa tuoteturvallisuusvalvonnassa.

#### *Toiminnalliset tulostavoitteet*

##### *Toiminnallinen tehokkuus*

##### Alue- ja paikallishallinnon ohjauksen ja koulutuksen yhteiset tavoitteet

- Tietoteknisiä ratkaisuja hyödyntämällä tiedotuksessa ja koulutuksessa (rekistereiden ylläpito, ekstranetin käytön tehostaminen, koulutuksen menetelmien kehittäminen hyödyntämällä myös tietoteknisiä mahdollisuuksia) vähennetään manuaalisen työn tarvetta ja nopeutetaan erityisesti tiedonvälitystä ja vuorovaikutusta.
- Koulutuksen ja ohjauksen tarvitsemia tiloja ja muita käytännön järjestelyihin tarvittavia tuotannon tekijöitä käytetään kustannustehokkaasti tinkimättä kuitenkaan toiminnan laadusta.
- Koulutuksen laadun ja tasokkaan oppimisen varmistamiseksi opetuksessa käytetään monipuolisia opetusmetodeja.
- Laaditaan alue- ja paikallishallinnolle annettavan koulutuksen perus- ja jatkokursien sisältöä ja tavoitteita koskeva usean vuoden suunnitelma.
- Koulutusta ja ohjausta seurataan ja kehitetään kiinteässä yhteydessä kentän kanssa.

### Erityiset tavoitteet

#### Lääninhallitukset

- Kehitetään lääninhallitusten tulosohejausta entistä pitkäjänteisemmäksi. Seurataan lääninhallitusten tulossopimuksissa vuosittain sovittavien valvonta- ja vertailuprojektien toteutumista.
- Uusitaan talous- ja velkaneuvonnan toimeksiantosopimusjärjestelmää yhteistyössä lääninhallitusten kanssa.

#### Kuluttajaneuvonta

- Osallistutaan kunnallisen kuluttajaneuvonnan toimintaedellytysten kehittämiseen hallitusohjelman tavoitteiden toteuttamiseksi.

#### Talous- ja velkaneuvonta

- Määritellään talous- ja velkaneuvojien kelpoisuusehdot ammattitaitoisen talous- ja velkaneuvonnan varmistamiseksi.

#### Tuotteiden ja tavaroiden turvallisuus

- Laaditaan vuosittain tuoteturvallisuuden valtakunnallinen valvontaohjelma yhteistyössä muiden keskusvirastojen kanssa. Kunnat laativat sen perusteella valvontasuunnitelmat.
- Ohjataan kuntia valvontasuunnitelmien laadinnassa ja laatujärjestelmien kehittämisessä.
- Koulutetaan paikallistason valvontaviranomaisia siten, että kaikissa valvontayksiköissä on mahdollisuus saada riittävä osaaminen tehokkaan tuoteturvallisuusvalvonnan suorittamiseksi.

#### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

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

- Talous- ja velkaneuvontayksiköiden tunnuslukujen määrittelyt ja kehittäminen.
- Kuluttajaneuvonnan seurantalomakkeet ja ohjeet.

#### *Mittarit*

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

### **3.6 Standardointi**

#### *Yhteiskunnalliset tavoitteet*

- Vaikutetaan kuluttajan kannalta keskeisten kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen laatuun korkeatasoisten standardien avulla.

#### *Toiminnalliset tulostavoitteet*

- Aktivoidaan kuluttajatahojen osallistumista standardisointiin.

#### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

- Hankitaan, koulutetaan ja rahoitetaan kuluttajaedustusta standardisoinnissa STAKUn (viraston sidosryhmistä koostuvan Standardisointiasioiden kuluttajaneuvottelukunnan) priorisoimilla tuotealueilla.
- Keskitytään erityisesti palvelujen standardisointiin sekä palvelujen turvallisuuden standardisointiin.

#### *Mittarit*

Mittarina on hankkeiden lukumäärä.

### **3.7 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut**

#### *Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet ja muut vaikuttavuustavoitteet*

##### Lakisäätteiset hallintotehtävät

- Tilivirastotehtävien ja muiden valtionhallinnon ohjeiden ja määräysten mukaisten tehtävien hoitaminen laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja virheettömästi.

##### Ulkoiset palvelutehtävät ja tukitoiminnot

- Määritellään sidosryhmien ja kuluttajien palvelutaso.
- Hallintopalveluiden tuottaminen Kuluttajatutkimuskeskukselle kustannustehokkaasti ja palvelutuotosopimusten edellyttämässä laajuudessa ottaen huomioon viraston omat resurssit ja heikentämättä viraston sisäistä palvelukykyä.

#### Sisäiset palvelutehtävät ja tukitoiminnot

- Johdon tuen lisääminen toiminnanohjausjärjestelmään ja –prosessiin liittyen.
- Viraston muiden sisäisten palvelujen kysynnän määrään ja laatuun perustuvan määritellyn palvelutason ylläpito ja siinä tehtävässä viraston perustehtävän tukeminen.

#### ***Toiminnalliset tulostavoitteet***

##### *Toiminnallinen tehokkuus*

- Uusia tietoteknisiä ratkaisuja hyödynnetään ja prosesseja kehitetään työn tuottavuuden lisäämiseksi. Viraston toiminnanohjausprosessia tehostetaan hyödyntämällä integroituja tietojärjestelmiä sekä seurannassa että raportoinnissa. Viraston strategiaa tuetaan kehittämällä tavoitteiden kannalta keskeisiä tunnuslukuja, mittaamalla niitä ja käyttämällä mittareista saatavaa tietoa viraston kehittämisen apuna.

##### *Suoritteet, palvelukyky ja laatu*

##### Taloushallinto

- Ulkoinen ja sisäinen kirjanpito.
- Tulosohtausasiakirjat.
- Tilivelvollisuuden toteutumista kuvaavat raportit ja asiakirjat, NETRA-sivut.

##### Henkilöstöhallinto

- Henkilöstöstrategia ja henkilöstösuunnittelu.
- Henkilöstön osaamisen kartoitus ja kehittämissuunnitelmat.
- Henkilöstön rekrytointi, henkilöstön määrään ja rakennetta ja muita palvelussuhteen liittyviä tietoja koskevien järjestelmien ylläpito, suunnittelu ja kehittäminen, henkilöstöhallinnon kehittämisprojektit.
- Palkkaus- ja palkitsemisjärjestelmät.
- Perehdyttämis- ja työssäoppimisjärjestelmät.
- Työnantajatoiminta.
- Työaikajärjestelmien kehittäminen ja hallinnointi.
- Virkavapauksien ja vuosilomien hallinnointi.
- Työterveyshuolto, työkykyä ylläpitävä toiminta ja työsuojelu.

##### Tietopalvelu, kirjaamo, arkistohallinto

- Diaari, arkistonmuodostussuunnitelma.
- Postitusjärjestelmä (sisäinen ja ulkoinen).
- Tietopalvelu (uusi tiedonhallintajärjestelmä).
- Puhelinlaitteiden huolto- ja ylläpitotoimet.

##### Sisäiset palvelut

- Vahtimestari- ja kielenkääntöpalvelut.

### *Mittarit*

Palvelun laatua ja riittävyttä arvioidaan asiakastyytyväisyyskyselyillä. Laadunhallinta ja riskienhallinta toteutuu sisäisin ohjein, koulutuksella, taloussäännöllä, arkistonmuodostussuunnitelmalla, menetelmä- ja prosessikuvauksin, laitteiden ja järjestelmien auditoinnilla, valvonnalla ja käytettävyyssastevertailuilla, sisäisen valvonnan keinoin sekä ulkoisen tilintarkastuksen keinoin. Henkilöstöjohtamista kehitetään työkyvyn parantamiseksi, jolla puolestaan edistetään viraston palvelukykyä. Ostettujen palveluiden saatavuus ja laatutaso varmistetaan kilpailuttamisella ja puitesopimuksilla. Toiminnan laatua ja vuorovaikutteisuutta edistetään osallistumalla aktiivisesti valtionhallinnon yhteisiin kehittämishankkeisiin.

## 4

### ***HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN***

Viraston vaikuttavuustavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää varmistaa henkilökunnan osaaminen seuraavilla alueilla:

- Korkeatasoisen tietokoneohjelmien ja järjestelmien käyttöön liittyvän erikoisosaamisen lisääminen virastossa.
- Tiedonhallintataitojen vahvistaminen tavoitteena informaatiotulvan hallitseminen siten, että oman työn kannalta olennaisen tiedon hankkiminen ja seuraaminen helpottuvat.
- Viestintä-, verkkoviestintä- ja viestintätekniisten taitojen kehittäminen, myös sähköiset tiedonhallinta- ja hakutaidot.
- Markkinailmiöiden tunnistamiseen tarvittavien taitojen kehittäminen ja oikea-aikaisen puuttumisen parantaminen.
- Korkeatasoisen kielitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen johto- ja asiantuntijatehtävissä. Ruotsinkielen taidon ylläpitäminen asiakaspalvelutehtävissä.
- Valmiudet ammatilliseen moniosaamiseen ja tiimityöskentelytaitojen vahvistaminen.
- Muutosprojektien hallintaan sekä henkilöstöjohtamiseen liittyvät taidot.
- Hallintolain, julkisuuslain, hankintalainsäädännön ja muun viranomaistoimintaa sääntelevän lainsäädännön tuntemuksen lisääminen.

Lisäksi on varmistettava:

- Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistämiseksi riskinarvioinnin osaamisen kehittäminen ja lisääminen.
- Kuluttajan oikeudellisen aseman edistämiseksi monitaitoisuuden kasvattaminen varmistamalla korkea kuluttajaoikeuden asiantuntijuus ja riittävät valmiudet kuluttajaoikeutta sivuavilla oikeusaloilla.
- Testaus-, selvitys- ja vertailutoiminnassa projektinhallintataidot ja taidot tuotearvostelujen tekemiseen.
- Valmismatkaliikkeiden valvonnassa matkailualan yleisiä kehitysnäkymiä koskevan tiedon lisääminen.

- Alue- ja paikallishallinnon koulutuksessa ja ohjauksessa koulutuksen uudet menetelmätiedot ja taidot sekä analyysi- ja arviointiasiantuntemus.

## 5 YHTEISET KEHITTÄMISHANKKEET

### Strategiahankkeet

Kuluttajaviraston toiminnan kehittäminen jatkuu suunnittelukaudella virastossa vuonna 2004 valmistuneen strategian pohjalta. Toteutettavat hankkeet ovat: henkilöstöstrategian ajantasaistaminen, viraston valvontatehtävien kartoitus ja tason määrittäminen, alue- ja paikallishallinnon roolin arviointi valvontatehtävissä, mallin luominen yhteiskumppaneiden kanssa tehtävälle työlle ja tietohallintostrategian laatiminen.

### Henkilöstöstrategia

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

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

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

Henkilöstön saatavuutta edistetään kirkastamalla viraston työnantajakuva mm. kehittämällä rekrytointiprosessia.

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

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

Virastolle määriteltyjen tyhy-toiminnan periaatteiden ja tavoitteiden toteuttamista jatketaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan mittareilla. Osana työsuojelun toiminta-

ohjelmaa toteutetun riskin arvioinnin perusteella valittujen kehittämiskohteiden toteuttamista jatketaan. Sairauspoissaoloissa käytössä oleva varhaisen puuttumisen –malli ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa auttaa työvoimakustannusten hallinnassa.

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

Esimiestyötä tuetaan esimiesoppaalla ja internetpohjaisella perehdytysmallilla.

Viraston henkilöstöön liittyviä tunnuslukuja:

Vuosi	2001	2002	2003	Arvio 2004 – 2009
Työvoimakustannukset, Euro	3 598 831	3 887 441	4 032 390	4 177 390 – 4 902 390
Henkilötyövuodet	88,9	88,84	90,78	92 – 96
Koulutustasoindeksi *	5,1	5,4	5,4	5,5 – 6
Työtyytyväisyys **				
- Työn sisältö		3,46	3,5	Työtyytyväisyyttä parannetaan henkilöstöstrategiassa käsitellyillä toimilla (kts. kohta 5, Yhteiset kehittämissuunnitelmat). Tavoitteena on pitää työtyytyväisyys hyvänä muuttuvassa toimintaympäristössä.
- Johtaminen		3,03	3,06	
- Työyhteisön toimivuus		3,33	3,37	
- Kehittymisen tuki		3,24	3,07	
- Muut organisaatioon liittyvät asiat		2,93	3,04	

\* asteikolla 1 – 8

\*\* asteikolla 1 - 5

---

### **Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uudistaminen (Tuottavuusohjelman hanke, kts. liite 1, B: Käynnistyvät tuottavuushankkeet)**

Kuluttajaviraston käyttöön hankitaan tiedonhallintajärjestelmä, joka on avoimien standardien mukainen, toimintavarma, verkkokäyttöinen, nopea ja kapasiteetiltaan riittävä myös vuosien kuluttua. Järjestelmän tulee tukea hyvän tiedonhallintatavan toteutumista ja sen tulee olla riittävän helppokäyttöinen ja toimintaa ohjaava.

Erityisesti asiakirjajulkisuuden määrittelyominaisuudet, aineiston säilyttäminen ja hävittäminen sekä sähköinen arkistointi on otettava huomioon. Järjestelmä toimii tiedonhallinnan työvälineenä koko Kuluttajavirastolle. Siihen tulee siirtää kaikki nykyinen tietomateriaali ja viraston on voitava muuttaa parametrejä ja muuttuvia osia. Järjestelmän on oltava riittävän joustava uusien esiin tulevien tarpeiden toteuttamiseksi. Järjestelmän tavoitteet ovat seuraavat:

- viraston toiminnan turvaaminen ja tehostaminen
- menettelytapojen yhtenäistäminen
- päätöksenteon avoimuus
- Kuluttajaviraston tietohallintostrategian tukeminen

### **Verkkopalveluiden kehittäminen (Tuottavuusohjelman hanke, kts. liite 1, C: Suunnitteilla oleva tuottavuushanke)**

Tietoyhteiskuntaan liittyvät tavoitteet ja mahdollisuudet merkitsevät myös Kuluttajavirastolle suurta haastetta kehitettäessä kansalaisille ja yrityksille suunnattuja sähköisiä asiointipalveluja, viestintää sekä neuvonta- ja informaatiopalveluja mm. internetin, mobiiliviestimien ja digitaalisen television kautta. Kuluttajavirastossa tehdään verkkopalvelustrategia, jonka mukaan verkkopalveluja kehitetään suunnittelukaudella 2006 - 2009. Palvelujen kehittäminen edellyttää myös sisäisten toimintaprosessien parantamista, uusien toimintamallien kehittämistä ja tietojärjestelmien uudistamista. Samassa yhteydessä on tarkoituksenmukaista kehittää myös sisäisiä palveluja ja asiointia verkossa.

## 6. KULUTTAJAVIRASTON MENOJEN JA TULOJEN MOMENTTIKOHTAISET LASKELMAT TTS-KAUDELLE 2006 – 2009

### 6.1 Menojen ja tulojen momenttikohtaiset peruslaskelmat

#### MENOJEN PERUSSUUNNITELMA

##### 32.40.21 KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTAMENOT (siirtomääräraha 2 v)

Vuosi	2006	2007	2008	2009
	€	€	€	€
<b>Menojen ja tulojen erittely:</b>				
<b>Bruttomenot</b>	<b>6 759 000</b>	<b>6 779 000</b>	<b>6 799 000</b>	<b>6 822 000</b>
Maksullisen toiminnan erillismenot	765 500	787 900	809 100	830 000
<i>palkkaukset</i>	294 000	302 400	309 600	316 500
<i>muut kulutusmenot</i>	471 500	485 500	499 500	513 500
Muut toimintamenot	5 993 500	5 991 100	5 989 900	5 992 000
<b>Bruttotulot</b>	<b>749 000</b>	<b>769 000</b>	<b>789 000</b>	<b>812 000</b>
Maksullisen toiminnan tulot	699 000	719 000	739 000	762 000
<i>julkisoikeudelliset suoritteet</i>	117 000	117 000	117 000	120 000
<i>muut suoritteet</i>	582 000	602 000	622 000	642 000
Muut tulot	50 000	50 000	50 000	50 000
<b>Nettomenot</b>	<b>6 010 000</b>	<b>6 010 000</b>	<b>6 010 000</b>	<b>6 010 000</b>
Henkilötyövuosien enimmäismäärä,	96	96	96	96
josta maksullisen toiminnan osuus	5	5	5	5
TAE Hintatukitarve (liiketaloudell.maksull.toim)	100 000	100 000	100 000	100 000

##### 32.40.31 KORVAUS TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ (siirtomääräraha 2 v)

Vuosi	2006	2007	2008	2009
		€	€	€
Määräraha	4 311 000 + ?	avoin	avoin	avoin
Henkilötyövuosien enimmäismäärä,	1	avoin	avoin	avoin
josta maksullisen toiminnan osuus	0	0	0	0

##### 32.40.50 VALTIONAVUSTUS KULUTTAJAJÄRJESTÖILLE (kiinteä määräraha)

Vuosi	2006	2007	2008	2009
	€	€	€	€
Suomen Kuluttajaliitto ry				
Kuluttajat-Konsumenterna ry				
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto				
<b>Määräraha yhteensä</b>	<b>673 000</b>	<b>673 000</b>	<b>673 000</b>	<b>673 000</b>

## 6.2 Menojen ja tulojen momenttikohtaiset kehusehdotukset (määrärahojen lisäykset ) 2006 - 2009

### 32.40.21 KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTAMENOT (siirtomääräraha 2 v)

Vuosi	2006	2007	2008	2009
	€	€	€	€
Tiedonhallinta ja sitä tukevan tietojärjestelmän hankinta (Tuottavuusohjelman hanke, kts. liite 1, B: Käynnistyvät tuottavuushankkeet)	330 000	90 000	90 000	
Verkkopalvelustrategia (Tuottavuusohjelman hanke, kts. liite 1, C: Suunnitteilla oleva tuottavuushanke)	160 000	160 000	160 000	160 000
Henkilöstölisäykset (liite 3)		40 000	40 000	40 000
<b>Määrärahojen lisäykset yhteensä</b>	<b>490 000</b>	<b>290 000</b>	<b>290 000</b>	<b>200 000</b>

## **Liite 1: Kuluttajaviraston tuottavuusohjelma-taulukko**

### *TTS 2006 – 2009/Tuottavuusohjelma*

#### *A. Käynnissä olevat tuottavuushankkeet*

##### **1.Hankkeen nimi: Henkilöstötietojärjestelmä**

###### **Hankkeen tavoitteet**

Kuluttajaviraston käyttöön hankitaan henkilöstötietojärjestelmä, joka soveltuu henkilöstöhallintoon kuuluvien asioiden hoitoon voimassa olevien lakien, asetusten, virkaja työehtosopimusten, määräysten ja sopimusten mukaisesti. Järjestelmän tulee olla nykyaikainen ja ominaisuuksiltaan hyvin testattu sekä tuettu käyttötarkoitukseen soveltuva järjestelmäratkaisu, teknisesti luotettava ja sillä tulee olla asiantuntijatuki. Lisäksi sen tulee olla avoin ja joustava, jotta se pystyy vastaamaan Kuluttajaviraston tarvitseman tiedon muuttuviin tarpeisiin.

Kuluttajavirasto on mukana Valtiokonttorin vetämässä virastojen yhteishankkeessa, joka sisältää palkanlaskenta-, henkilötieto-, henkilöstö-, osaamisenhallinta ja työajanseurantajärjestelmän sekä palkkausjärjestelmän teknisen apuvälineen. Tavoitteena on järjestelmän käyttöönotto vuoden 2005 aikana.

Kehittämisen tavoitteena on henkilöstöhallinnon tietojenkäsittelyn yleinen kehittäminen virastossa ja tiedonkeruun kehittäminen virastosta sidosryhmille. Henkilöstövoimavaratiedon tarve kasvaa, koska asiat monimutkaistuvat ja kokonaisuuden hallinta vaikeutuu. Tästä seuraa, että tarvitaan hyvät laskentajärjestelmät ja tiedonhallinnan kustannustehokkuuteen joudutaan kiinnittämään entistä suurempaa huomiota sekä tarve työvoimakustannusten kokonaisvaltaiseen tiedonhallintaan kasvaa. Pelkkä palkkausmenojen hallinta ei riitä, vaan henkilöstövoimavarat on hallittava kokonaisuudessaan. Tarvitaan entistä enemmän tietoa omasta henkilöstöstä ja sen palvelussuhteen ehdoista, vertailutietoja ympäristöstä ja kansainvälistä tietoa. Tarvitaan hyvät valmiudet erilaisten henkilöstöraporttien laatimiseen. Muutokset edellyttävät hyvin toimivia henkilöstöhallinnon tietojärjestelmiä. Lisäksi uuden palkkausjärjestelmän käyttöönotto asettaa uusia vaatimuksia, kuten myös henkilöstön kehittäminen ja valinta.

###### **Tuottavuusmittarit**

Asiakastytyväisyyskyselyt

###### **Investointien takaisinmaksuaika**

Määrärahan tarve:

- vuonna 2005: perusjärjestelmän käyttöönotto 100 000 euroa
- vuonna 2006: uudet ominaisuudet 30 000 euroa

## **2. Hankkeen nimi: Paperiton kirjanpito –projekti ja sähköinen matkanhallinta**

### **Hankkeen tavoitteet**

#### Paperiton kirjanpito

Kuluttajavirasto siirtyy paperittomaan kirjanpitoon vuonna 2005. Projektin tavoitteena on toteuttaa Rondo-järjestelmän käyttöönotto, jolloin viraston käytössä on toimiva elektroninen laskujen käsittely- ja arkistointijärjestelmä. Valtiokonttori hankki vuoden 2001 joulukuussa tilivirastojen käyttöön paperittoman kirjanpidon järjestelmäksi Novo Group Oyj:n toimittaman Rondon. Osana järjestelmäkokonaisuutta on elektronisten laskujen välityspalvelu, jonka operaattorina toimii Elma Oyj. Rondo-järjestelmää käytetään TietoEnator Oyj:n käyttöpalvelukeskuksessa.

Valtiokonttori toimii järjestelmän käyttöönottojen koordinaattorina sekä valvoo kokonaisuuden laatua ja kehittämistä. TietoEnator vastaa käyttöpalvelukeskuksen toimivuudesta ja WM-Data Novo Oyj vastaa järjestelmästä.

#### Sähköinen matkanhallinta

Kuluttajaviraston käyttöön hankitaan sähköinen matkalaskujen hallintajärjestelmä ja luodaan sähköiset yhteydet matkatoimistoihin. Koko matkanhallinnan prosessi sähköistetään matkaesityksen laatimisesta matkanhallinnan raportointiin.

Valtiokonttori toimii järjestelmän käyttöönottojen koordinaattorina sekä valvoo kokonaisuuden laatua ja kehittämistä. Järjestelmäpalvelun tuottaja on TietoEnator Oyj ja käytettävä tuote on Persona Travel.

### **Tuottavuusmittarit**

- Asiakastyytyväisyyskyselyt

### **Investointien takaisinmaksuaika**

- Ei määrärahatarvetta suunnittelukaudelle.

## ***B. Käynnistyvät tuottavuushankkeet***

### **1. Hankkeen nimi: Tiedonhallinnan ja sitä tukevan tietojärjestelmän uudistaminen**

#### **Hankkeen tavoitteet**

Kuluttajaviraston käyttöön hankitaan tiedonhallintajärjestelmä, joka on avoimien standardien mukainen, toimintavarma, verkkokäyttöinen, nopea ja kapasiteetiltaan riittävä myös vuosien kuluttua. Järjestelmän tulee tukea hyvän tiedonhallintatavan toteutumista ja sen tulee olla riittävän helppokäyttöinen ja toimintaa ohjaava. Erityisesti asiakirjajulkisuuden määrittelyominaisuudet, aineiston säilyttäminen ja hävittäminen sekä sähköinen arkistointi on otettava huomioon. Järjestelmä toimii tiedonhallinnan

työvälineenä koko Kuluttajavirastolle. Siihen tulee siirtää kaikki nykyinen tietomateriaali ja viraston on voitava muuttaa parametrejä ja muuttuvia osia. Järjestelmän on oltava riittävän joustava uusien esiin tulevien tarpeiden toteuttamiseksi. Järjestelmän tavoitteet ovat seuraavat:

- viraston toiminnan turvaaminen ja tehostaminen
- menettelytapojen yhtenäistäminen
- päätöksenteon avoimuus
- Kuluttajaviraston tietohallintostrategian tukeminen

### **Tuottavuusmittarit**

- läpimenoajat
- käsiteltyjen ilmoitusten/asioiden määrä käsittelijää kohden

### **Investointien takaisinmaksuaika**

Määrärahan tarve ja henkilötyövuosien määrä:

- vuonna 2005 - 2006: perusjärjestelmän käyttöönotto ja tarvittavat räätälöinnit 240 000 euroa ja 1 – 2 henkilötyövuotta
- vuonna 2006: verkkolomakkeet ilmoitusten tekemiseen 30 000 euroa ja 1 – 2 henkilötyövuotta
- vuosina 2006 – 2007: oman ilmoituksen käsittelemisen seuranta 30 000 euroa ja 0,5 henkilötyövuotta

### ***C. Suunnitteilla olevat tuottavuushankkeet***

#### **1. Hankkeen nimi: Verkkopalveluiden kehittäminen**

#### **Hankkeen tavoitteet**

Tietoyhteiskuntaan liittyvät tavoitteet ja mahdollisuudet merkitsevät myös Kuluttajavirastolle suurta haastetta kehitettäessä kansalaisille ja yrityksille suunnattua sähköisiä asiointipalveluja, viestintää sekä neuvonta- ja informaatiopalveluja mm. internetin, mobiiliviestimien ja digitaalisen television kautta. Kuluttajavirastossa tehdään verkkopalvelustrategia, jonka mukaan verkkopalveluja kehitetään suunnittelukaudella 2006-2009. Palvelujen kehittäminen edellyttää myös sisäisten toimintaprosessien parantamista, uusien toimintamallien kehittämistä ja tietojärjestelmien uudistamista. Samassa yhteydessä on tarkoituksenmukaista kehittää myös sisäisiä palveluja ja asiointia verkossa.

Verkkopalvelujen kehittäminen edellyttää selkeää resurssien lisäämistä tietohallintoon, asiakaspalveluun ja informaatiotuotantoon. Resursseja tarvitaan paitsi investointivaiheessa tietotekniikkaan, ohjelmistoihin, suunnitteluun ja toteutukseen myös jatkossa palvelujen ylläpitoon. Osa puuttuvasta osaamisesta voidaan hoitaa ostopalveluina, nykyisen henkilöstön koulutuksella ja sisäisten toimintatapojen muutoksella, mutta myös uutta henkilöstöä ja toimintarahaa tarvitaan.

Toteutettavia hankkeita ovat mm.:

- sähköisten asiointimahdollisuuksien kehittäminen eri asiakasryhmille
- verkkokaupan perustaminen sekä maksuttoman että maksullisen aineiston jakamiseen
- tietokannan rakentaminen testitulosten ainakin osittain maksullista, verkossa tapahtuvaa jakelua varten
- internetlaboratorio
- räätälöidyt tietopankki- ja neuvontapalvelut erityyppisille kohderyhmille (esimerkiksi yritykset, maahanmuuttajat, näkö- ja kuulovammaiset, alue- ja paikallishallinnon viranomaiset), useampien kieliversioiden toteuttaminen www-sivuilla, tekstipohjaisen rinnakkaisversion rakentaminen näkövammaisia varten, viittomakielisten videoinserttien tuottaminen
- valmiudet tuottaa informaatiota digitaalisen television ja mobiiliviestimien kautta
- verkko-opetuksen ja siinä tarvittavien aineistojen kehittäminen sekä koulujen kuluttajakasvatuksen käyttöön että Kuluttajaviraston tarjoamassa koulutuksessa ja ohjauksessa alue- ja paikallishallinnolle
- Kuluttajaviraston oman tietohallinnon kehittäminen vastaamaan em. tavoitteita

### **Tuottavuusmittarit**

- palvelutaso paranee
- elinkeinonharjoittajien ajankäyttö tehostuu

### **Investointien takaisinmaksuaika**

Määrärahan tarve ja henkilötyövuosien määrä:

- vuonna 2006: 160 000 euroa ja 1 – 2 henkilötyövuotta
- vuonna 2007: 160 000 euroa 1 – 2 henkilötyövuotta
- vuosina 2008 – 2009: 160 000 euroa ja 1 – 2 henkilötyövuotta

## Liite 2: Kuluttajaviraston henkilöstörakenne ja sekä henkilöstö- ja osaamistarpeet pitkällä aikavälillä

### Henkilöstö- ja osaamistarvekartoitus

Henkilöstön rakenne ja eläköityminen vuoteen 2020 asti (eläkeiän vaihtelu 63 v – 68 v)	Tarvittava osaaminen	Miten eläkkeelle siirtymiseen ja ikääntymisen vaikutuksiin on varauduttu
Johto (2 – 4) (johtoa yhteensä 5 henkilöä)	Korkeakoulutasoinen ammatillinen perusosaaminen Substanssiosaaminen Henkilöstöjohtaminen Asiajohtaminen Toiminnan rahoitus Projekti- ja tiimiosaaminen Vuorovaikutustaidot Kielitaito	Osaaminen on nostettu esiin viraston visiossa ja strategiassa on toimia osaamisen kehittämiseksi.  Kehitetty palautejärjestelmä kehityskeskustelujen avulla.  Osaamiskartoitus  Kannustava palkkausjärjestelmä  Päätöksenteon tukijärjestelmät  Osa-aikaeläkejärjestelyt  Etätyömahdollisuuksien selvittäminen  Työhyvinvoinnin keinot  Kesätyön, opiskelupaikkojen ja työharjoittelupaikkojen tarjoaminen
Asiantuntijat (16 – 29) (asiantuntijoita yhteensä 64 henkilöä)	Korkeakoulutasoinen ammatillinen perusosaaminen Substanssiosaaminen Toiminnan rahoitus Lainsäädäntö Tieto- ja informaatiotekniikka Toimintaympäristön hallinta Projekti- ja tiimiosaaminen Vuorovaikutustaidot Kielitaito	Osaaminen on nostettu esiin viraston visiossa ja strategiassa on toimia osaamisen kehittämiseksi.  Kehitetty palautejärjestelmä kehityskeskustelujen avulla.  Osaamiskartoitus  Kannustava palkkausjärjestelmä  Päätöksenteon tukijärjestelmät  Osa-aikaeläkejärjestelyt  Etätyömahdollisuuksien selvittäminen  Työhyvinvoinnin keinot  Kesätyön, opiskelupaikkojen ja työharjoittelupaikkojen tarjoaminen

Toimeenpaneva henkilöstö (14 – 19) (toimeenpanijoita yhteensä 23 henkilöä)	Ammatillinen perusosaaminen Substanssiosaaminen Toiminnan rahoitus Tieto- ja informaatiotekniikka Asiakasosaaminen Projekti- ja tiimiosaaminen Vuorovaikutustaidot Kielitaito	Osaaminen on nostettu esiin viraston visiossa ja strategiassa on toimia osaamisen kehittämiseksi.  Kehitetty palautejärjestelmä kehityskeskustelujen avulla.  Osaamiskartoitus  Kannustava palkkausjärjestelmä  Päätöksenteon tukijärjestelmät  Osa-aikaeläkejärjestelyt  Etätyömahdollisuuksien selvittäminen Työhyvinvoinnin keinot  Kesätyön, opiskelupaikkojen ja työharjoittelupaikkojen tarjoaminen
---	--	--

**Liite 3: Kuluttajaviraston henkilöstölisäykset vuosina 2006 - 2009**

Suunnittelukaudella lainsäädännön muutosten aiheuttamat uudet tehtävät edellyttävät kolmen henkilön palkkaamista.

**Suunnittelukaudella 2006 – 2009 yhteensä 3 henkilötyövuotta, jonka kustannusvaikutus on 120 000 euroa.**

**Liite 4: Kuluttajaviraston maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus -taulukot**

**VIRASTON MAKSULLINEN TOIMINTA**

**4.1 Liiketaloudellinen maksullinen toiminta**

KULUTTAJAVIRASTO		TTS 2006-2009			
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta					
<b>MAKSULLISEN TOIMINNAN KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA</b>					
<b>Vuosi</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	
<b>MAKSULLISEN TOIMINNAN TUOTOT</b>					
maksullisen toiminnan myyntituotot	582 000	602 000	622 000	642 000	
maksullisen toiminnan muut tuotot	0	0	0	0	
<b>Tuotot yhteensä</b>	<b>582 000</b>	<b>602 000</b>	<b>622 000</b>	<b>642 000</b>	
<b>MAKSULLISEN TOIMINNAN KUSTANNUKSET</b>					
Erilliskustannukset					
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1 000	
Henkilöstökustannukset	213 500	219 500	225 500	231 500	
Vuokrat	0	0	0	0	
Palvelujen ostot	465 500	479 500	493 500	507 500	
Muut erilliskustannukset	2 000	2 000	2 000	2 000	
<b>Erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>682 000</b>	<b>702 000</b>	<b>722 000</b>	<b>742 000</b>	
<b>KÄYTTÖJÄÄMÄ</b>	<b>- 100 000</b>	<b>-100 000</b>	<b>-100 000</b>	<b>-100 000</b>	
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista					
Tukitoimintojen kustannukset	50 300	52 000	54 000	56 000	
Poistot	7 000	7 000	7 000	7 000	
Korot	1 500	1 500	1 500	1 500	
Muut yhteiskustannukset	1 300	1 300	1 300	1 300	
<b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>60 100</b>	<b>61 800</b>	<b>63 800</b>	<b>65 800</b>	
<b>Kokonaiskustannukset yhteensä</b>	<b>742 100</b>	<b>763 800</b>	<b>785 800</b>	<b>807 800</b>	
<b>TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ (+)/ALIJÄÄMÄ (-)</b>	<b>-160 100</b>	<b>-161 800</b>	<b>-163 800</b>	<b>-165 800</b>	
<b>Kustannusvastaavuus -%</b>	<b>78,4 %</b>	<b>78,8 %</b>	<b>79,2 %</b>	<b>79,5 %</b>	

## 4.2 Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta

KULUTTAJAVIRASTO		TTS 2006-2009			
Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta					
<b>MAKSULLISEN TOIMINNAN KUSTANNUSVASTAAVUUSLASKELMA</b>					
Vuosi	2006	2007	2008	2009	
	*)			*)	*) maksutaulukon tarkistus
MAKSULLISEN TOIMINNAN TUOTOT					
maksullisen toiminnan myyntituotot	117 000	117 000	117 000	120 000	n. 6,5 % 1.1.2006 lukien
maksullisen toiminnan muut tuotot	0	0	0	0	ja 2,6 % 1.1.2009 lukien
<b>Tuotot yhteensä</b>	<b>117 000</b>	<b>117 000</b>	<b>117 000</b>	<b>120 000</b>	
MAKSULLISEN TOIMINNAN KUSTANNUKSET					
Erilliskustannukset					
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	1 000	1 000	1 000	1000	
Henkilöstökustannukset	80 500	82 900	84 100	85 000	
Vuokrat	0	0	0	0	
Palvelujen ostot	1 000	1 000	1 000	1 000	
Muut erilliskustannukset	1 000	1 000	1 000	1 000	
<b>Erilliskustannukset yhteensä</b>	<b>83 500</b>	<b>85 900</b>	<b>87 100</b>	<b>88 000</b>	
KÄYTTÖJÄÄMÄ					
	33 500	31 100	29 900	29 000	
Maksullisen toiminnan osuus yhteiskustannuksista					
Tukitoimintojen kustannukset	24 500	25 200	25 400	25 600	
Poistot	2 700	2 700	2 700	2 700	
Korot	400	400	400	400	
Muut yhteiskustannukset	400	400	400	400	
<b>Osuus yhteiskustannuksista yhteensä</b>	<b>28 000</b>	<b>28 700</b>	<b>28 900</b>	<b>29 100</b>	
Kokonaiskustannukset yhteensä					
	111 500	114 600	116 000	117 100	
TILIKAUDEN YLIJÄÄMÄ (+)/ALIJÄÄMÄ (-)					
	5 500	2 400	1 000	2 900	
Kustannusvastaavuus -%					
	104.9 %	102.1 %	100.9 %	102.5 %	