

## **Kauppa- ja teollisuusministeriön ja Kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2008**

### **1. Kuluttajaviraston toiminta-ajatus, visio ja arvot**

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Kuluttajaviraston yliohtaja 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 toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus. Kuluttajaviraston visio vuoteen 2012 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 perustehtävissä, panostaa valvonnan uskottavuuteen, kehittää viestinnän vaikuttavuutta ja varmistaa, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta.

### **2. Kytkeä ministeriön strategiaan**

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja. Tavoitteena on varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toimivuutta sekä tarjota niin elinkeinonharjoittajille kuin kuluttajille tietoa ja opastusta kuluttajakauppaan liittyvistä kysymyksistä. Toimenpiteillä ylläpidetään kuluttajien luottamusta markkinoiden toimintakykyyn.

Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat elinkeinopoliittisia linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toimimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöisesti.

Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapoliittisen ohjelman, ministeriön strategian ja hallinnonalan tuottavuusohjelman mukaisesti. Kuluttajavirasto on aktiivisesti mukana uuden kuluttajapoliittisen ohjelman valmistelussa.

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeisiksi asioiksi ja kehittämiskohteiksi vuonna 2008 katsotaan

- Asuminen, erityisesti valvontakampanjat, joiden avulla lisätään elinkeinonharjoittajien tietoa lain mukaisten pelisääntöjen noudattamisesta, sekä tiedon tuottaminen kuluttajille asunnon hankintaan liittyvistä oikeudellisista kysymyksistä
- Julkiset palvelut, Kuluttajaviraston toimivaltaan kuuluvien ilmoitusten priorisointi valvontatoiminnassa
- Uudet kaupankäynnin muodot, erityisesti kuluttajan oikeusaseman selkeyttäminen ja luottamuksen lisääminen
- Tuki kuluttajaoikeudellisen neuvonnan sisällyttämiseksi TEM:n yritysneuvontapalveluihin
- Kuluttajahallinnon toimivuuden kehittäminen
  - kuluttajaneuvonnan valtiollistamiseen liittyvät valmistelutyöt
  - tuoteturvallisuuslainsäädännön uudistamistyöryhmän työhön osallistuminen
  - EU:n yhteistyöasetuksen mukaisen valvontayhteistyön vakiinnuttaminen
  - alue- ja paikallishallinnon tulosohjauksen ja työnohjauksen tehostaminen verkkopalvelu-uudistusten avulla (neljä extranet-palvelua; lääninhallituksille, kuluttajaneuvojille, tuoteturvallisuusvalvonnalle sekä talous- ja velkaneuvonnalle)

Tehokkaat ja toimivat markkinat ovat kuluttajien ja yrittäjien etu. Markkinoiden tarkastelua kuluttaja- ja kilpailupolitiikan keinoin sekä niiden yhteensovittamista ongelmatilanteissa kehitetään yhdessä alan viranomaisten kanssa. Myös markkinavalonnan alueella yhteistyötä lisätään.

Hallitus vahvistaa uuden kuluttajapoliittisen ohjelman 2008 – 2011 keväällä 2008. Tämän jälkeen ministeriö ja Kuluttajavirasto yhdessä tarkastelevat tässä sopimuksessa sovitut tulostavoitteet.

### 3. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajaviraston yhteiskunnallinen vaikuttavuus näkyy viime kädessä kuluttajien hyvinvoinnin ja vaikutusmahdollisuuksien sekä markkinoiden toimivuuden kehityksenä. Myönteinen kehitys edellyttää, että Kuluttajavirasto onnistuu yhteistyöllä sitouttamaan elinkeinoelämän ja muut tahot kuluttajanäkökulman huomioon ottamiseen toiminnassaan.

Kuluttajavirasto toteuttaa kuluttajapolitiikkaa valvonnan, vaikuttamisen ja viestinnän keinoin. Kuluttajaviraston toiminnan tavoitteena on

- Kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tuloksellisuutta seurataan sidosryhmäkyselyllä sekä EFQM-mallista sovelletulla itsearviointilla. Nämä tehdään vuorovuosin.

## 4. Toiminnalliset tavoitteet

### 4.1 Toiminnallinen tehokkuus

#### Tuoteturvallisuus:

- Tuoteturvallisuusvalvonta kohdentuu oikein riskinarvioinnin avulla ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi.
  - Prioriteettiluokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten keskimääräinen käsittelyaika (ilmoitus – toimenpiteet) < 42pv (keskimääräinen käsittelyaika 2006: n. 63 pv)
  - Muiden viranomaisten toimivaltaan kuuluvat RAPEX –ilmoitukset välitetään 2 työpäivän kuluessa (toteuma 2006: 100 %)

#### Kuluttajaoikeus:

- Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyy kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin.
  - Tulossopimuksen painopisteistä johdetun työsuunnitelman toteutumisaste (itsearviointi)
  - Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotokohtainen itsearviointi)

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

- Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja.
  - verkkosivujen kävijämäärä 130 000 kpl/kk
- Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus paranee
  - hintatuen jälkeen 94 %, v. 2006 89 %

#### Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta:

- Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti
  - Vakuuksien tarkastusten lukumäärä (mitataan ensimmäisen kerran vuonna 2007)
  - 30 suurimman valmismatkaliikkeen vakuuspäätösten vakuuksien suhde toteumatietojen laskennalliseen vakuusmäärään 95-105 % (mitataan ensimmäisen kerran 2007 syksyllä)

#### Alue- ja paikallishallinto (kuusi eri toimintoa):

- Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapolitiikkaa ja ovat olennainen osa kuluttajahallinnon resursseja.
  - Henkilökoulutuspäivät > 1400 pv (henkilökoulutuspäivät 2006: 1452 pv)

- Koulutuksen vaikuttavuus tavoite 3,5 (skaalalla 1-5, mitataan ensimmäisen kerran vuonna 2007)

#### Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut:

- Valmistellaan talous- ja henkilöstöhallinnon kokonaisuus siten, että vuoden 2009 aikana voidaan suuri osa operatiivisista toiminnoista siirtää Valtion palvelukeskuksen hoidettavaksi.
- Kehitetään viraston prosesseja vastaamaan uudistettujen tietojärjestelmien vaatimuksia. Tavoitteena on siirtyminen sähköiseen asiakirjojen käsittelyyn ja arkistointiin vuoden 2008 loppuun mennessä.

#### Euroopan Kuluttajakeskus:

Kuluttajaviraston yhteydessä toimii erillishankkeena Euroopan Kuluttajakeskus, joka on osa EU-maiden verkostoa ja jonka kustannuksista maksaa puolet Kuluttajavirasto ja puolet EU:n komissio. Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttajakaupassa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kunnallisten kuluttajaneuvojien kanssa.

Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka kauppa- ja teollisuusministeriö on tehnyt komission kanssa vuosiksi 2007-2008.

## **4.2 Laadunhallinta ja viraston palvelukyky**

Yhteydenotot virastoon ovat jatkuvasti lisääntyneet ja niiden arvioidaan edelleen lisääntyvän. Kehitys viraston osalta on esitetty liitteessä.

Virastossa jatketaan prosessien kehittämistä uusien verkkopalvelujen käyttöönoton edessä.

Tuloksellisuuden seurantaan käytetään itsearviointia, jossa asteikolla 1-5 arvioidaan tuotosten laatua ja toiminnan tuloksellisuutta suhteessa tulossopimuksen tavoitteisiin.

Itsearviointia täydennetään asiakastyytyväisyyskyselyillä, joita ovat:

- Asiointipalvelujen asiakaskyselyt
- Verkkopalvelujen asiakaskyselyt (otetaan käyttöön, kun verkkopalvelujen julkaisujärjestelmä on uudistettu vuonna 2007)
- Koulutustilaisuuksien palautekyselyt.

Lisäksi toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan

- sidosryhmäkyselyllä, joka toteutetaan joka toinen vuosi (edellinen tammikuussa 2007, seuraava tammikuussa 2009)
- EFQM-mallista sovelletulla itsearvioinnilla, joka toteutetaan joka toinen vuosi (ensimmäisen kerran tammikuussa 2008)
- elinkeinonharjoittajille suunnattavalla kyselyllä, joka toteutetaan vuonna 2008

## 5. Henkisten voimavarojen hallinta

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella viraston kehittämiskohteita ovat jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen.

Keskeisiä hankkeita ovat

- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen
- työntekijöiden kouluttaminen ja tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa
- osaamisen hallinnan kehittäminen

## 6. Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi vuodelle 2008 on esitetty 5.770.000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen enintään 100.000 euroa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 856.000 euroa. Määrärahan mitoituksessa on otettu huomioon lisäyksenä uusi palkkausjärjestelmä +22.000 euroa ja vähennyksenä tuottavuusohjelman toimenpiteet -106.000 euroa. Mikäli tähän tulee merkittäviä muutoksia, käydään tulostavoitteita koskevat tarkentavat neuvottelut valtion vuoden 2008 talousarvioehdotuksen hyväksymisen jälkeen.

## 7. Raportointi ja seuranta

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta kauppaja- ja teollisuusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2008 syyskuun 2008 loppuun mennessä. Koko vuoden 2008 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2009 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kauppaja- ja teollisuusministeriössä 14 päivänä joulukuuta 2007

Raimo Luoma  
Ylijohtaja  
Kauppaja- ja teollisuusministeriö

Marita Wilska  
Ylijohtaja  
Kuluttajavirasto

Liite

Yhteydenottojen määrän kehitys ja palvelukyky

Henkilöstöresursseihin liittyvät mittarit

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueille vuonna 2008

Yhteydenottojen määrän kehitys ja palvelukyky

	2005	2006	<i>Arvio määrän kehityksestä 2008-12</i>
Ilmoitukset kuluttajaoikeudesta	3 412	3 606	Lisääntyvät vuosittain
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	130	91	Pysyvät samalla tasolla
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	44	75	Lisääntyvät ryhmäkanteen ja ryhmävalitusten myötä.
EU-notifikaatiot kuluttajaoikeudesta			Vakiintuessaan määrä lisääntynee vuosittain
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	391	458	Lisääntyvät vuosittain
RAPEX-notifikaatiot	701	877	Lisääntyvät vuosittain
Yhteydenotot valmistatkalikevalvontaan	25 000*	3740	Noin 2000 vuodessa jos ei konkurseja
Lausuntopyyntö (hankkeet, eduskuntakuulemiset)	195	300	Pysyy suurena, koska kiinnostus kuluttajanäkökulman huomioon ottamiseen on lisääntynyt eri hallinnonaloilla
Yleistiedustelut yhteensä (sähköposti, puhelinneuvonta, asiakaskäynnit)	18 618	13 813	Noin 60 % yhteydenotoista koskee asioita, jotka kuuluisivat kunnalliselle kuluttajaneuvonnalle. Määrä vähenee, jos kuluttajaneuvonnan palvelukyky paranee valtiollistamisen myötä.
Aineistotilaukset	1 494	1 225	Vähenevät vuosittain asiakkaiden siirtymässä verkkopalveluihin
www-sivujen sivulataukset	5 732 292	5 912 688	Lisääntyvät vuosittain
www-sivujen kävijämäärä	1 264 332	1 555 500	Lisääntyvät vuosittain
Kuluttajaneuvojien extranetin sivulataukset	65 300	96 038	Lisääntyvät vuosittain
Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset	176 000	164 590	Lisääntyvät vuosittain
Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset	182 000	247 307	Lisääntyvät vuosittain
Lääninhallitusten extranet			Palvelu avataan 2007, käyttömäärä lisääntyy vuosittain

\*) **Töölön Matkatoimiston konkurssin selvitystyö**

Henkilöstöresursseihin liittyvät mittarit

	2006 toteutuma	2007 tavoite	2008 tavoite	2009-2012
<b>Henkilötyövuosien kehitys</b>	93,1	92,5	90,5	90,5-76,8
— josta maksullisen toiminnan osuus ja	6,3	6,3	6,3	
— yhteisrahoitteisen toiminnan osuus (Euroopan Kuluttajakeskus)	3,6	4,1	3,1	3,1
<b>Työvoimakustannukset, 1000 euroa</b>	3 536	3 590	3 590	3 590-3 410
<b>Henkilöstön hyvinvointi paranee</b>				
— työilmapiiri (asteikko 1-5)	3,69	3,73	3,75	3,77
— lyhytaikaisten sairauspoissaolotapausten (1-3 pv) määrä/htv	2,49	2,43	2,40	2,38-2,32
<b>Organisaation osaaminen kasvaa</b>				
— koulutuspäivät/htv	4,7	5	5	9,0
<b>Organisaation työnantajakuva on houkutteleva</b>				
— työhakemukset/avoin työpaikka		30	30	> 30
<b>Johtaminen</b>				
— työtyytyväisyyskyselyn indeksi (1-5)	3,4	3,5	3,5	3,5-3,6

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueille vuonna 2008

*Vaihtoehto 1 ("OKA -hinnat" avaintulosalueet):*

	2008 bruttomenot	2008 bruttotulot	2008 nettomenot	%
Tuoteturvallisuus	977 428	1 000	976 428	17 %
Valmismatkaliikkeiden valvonta	365 555	204 000	161 555	3 %
Kuluttajaoikeus	1 889 934		1 889 934	33 %
Valistus ja viestintä	2 400 360	558 000	1 842 360	32 %
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	593 487		593 487	10 %
Euroopan kuluttajakeskus ja muu yhteistoiminta	399 236	93 000	306 236	5 %
<b>Yhteensä</b>	<b>6 626 000</b>	<b>856 000</b>	<b>5 770 000</b>	<b>100 %</b>

Tukitulosalueiden (toiminnanohjaus ja kehittäminen sekä hallinto- ja sisäiset palvelut ) arvioitu määrärahan käyttö on vöyrytetty avaintulosalueiden bruttomenoihin.