



Sopimus

21.12.2011

TEM/2567/00.03.01.02/2011

Kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välinen tulossopimus vuodelle 2012

1. Yleistä

1.1. Visio ja toiminta-ajatus

Kuluttajaviraston tehtävänä on edistää kuluttajamarkkinoiden toimivuutta. Tavoitteena on, että yritykset toimivat vastuullisesti ja että kuluttajat voivat luottaa markkinoiden toimivuuteen ja häiriötilanteiden nopeaan selvittämiseen. Kuluttajavirasto vaikuttaa asiantuntijana ennakoivasti painottaen kuluttajan näkökulmaa. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä.

Kuluttajaviraston ja kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia.

1.2. Toiminnan kytkentä hallinnonalan strategiaan linjauksiin

Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapoliittisen ohjelman ja työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian mukaisesti. Konsernistrategian tavoitelinjauksista kilpailun rakenteellisten esteiden poistaminen (TL 4) liittyy kuluttajamarkkinoiden toimivuuteen sekä esimerkiksi toimialakohtaisiin kuluttajien liikkuvuutta rajoittaviin käytäntöihin ja sähköisen toimintatavan lisääntyminen (TL 0.1) mm. kuluttajahallinnon yhteiseen tietopankki –hankkeeseen.

Kuluttajaviraston toiminta palvelee ensisijaisesti ministeriön Yritysten toimintaympäristö, markkinoiden sääntely ja työelämä politiikkalohkoa, jossa on asetettu yhdeksi vaikuttavuustavoitteeksi, että ”kuluttajien asema on turvallinen, ja kuluttajat sekä yrittäjät luottavat markkinoiden toimivuuteen”.

Valtioneuvosto vahvistanee uuden kuluttajapoliittisen ohjelman vuoden 2012 alussa. Tämä tulee vaikuttamaan viraston toimintaan, minkä takia tulossopimusta tultaneen tarkistamaan keväällä 2012.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Virasto varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toimivuutta. Valvonnalla, viestinnällä ja vaikuttamisella ylläpidetään luottamusta markkinoiden toimintaan.

125115

Konsernistrategian tavoitelinjauksista ja substanssistrategiasta johdetut tavoitteet

Tavoitelinjaus/ strategia	Tavoite 2012
Poistamme rakenteellisia kilpailun esteitä	Tunnistetaan kuluttajamarkkinoilta kilpailua jäykistäviä menettelyjä ja yritysten toimintatapoja.
Poistamme rakenteellisia kilpailun esteitä	Edistetään yritysten vastuullisuutta ja kuluttajien liikkuvuutta luottomarkkinoilla - scoreboard mittari: %-osuus kuluttajista, joka a) vaihtanut palvelun tarjoajaa vuoden aikana ja b) kokenut vaihtamisen helpoksi.
Kuluttajapoliittinen ohjelma	Toiminnassa priorisoidaan kuluttajapoliittisen ohjelman painopisteitä. Näistä sovitaan uuden ohjelman valmistuttua keväällä 2012.
	Edistetään iäkkäiden kuluttajien mahdollisuuksia toimia luottavaisesti ja vaikuttaa aktiivisesti markkinoilla.

3. Toiminnallinen tuloksellisuus

Kuluttajavirasto selvittää kevään 2012 aikana yhteistyössä Kuluttajatutkimuskeskuksen kanssa, miten kuluttajahintoja tulisi Suomessa seurata ja vertailla sekä laatii tästä ehdotuksen työ- ja elinkeinoministeriölle.

3.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Suoritteet, julkishyödykkeet, palvelukyky ja laatu

Valvonta on tehokasta ja ongelmia ennaltaehkäisevää	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- Vakuuksien riittävyys valmismatkaliikkeiden konkurssitapauksissa (%)	100	100	100	100
- Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatuindeksi	1,01	1,26	0,95 – 1,05	0,95 – 1,05
- Valmismatkaliikkeiden rekisteröintihakemusten käsittelyaika	-	-	14 pv	7 pv
- Kuluttaja-asiamiehen ala- ja aihekohtaisten hankkeiden onnistuminen, itsearviointi (1-5)	4,0	4,25	>3,5	>4,0
- Päätettyjen ja saapuneiden kuluttajaoikeudellisten valvontailmoitusten välinen suhde (%)	102	127	>80	100

Kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on käytettävissään sisällöltään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat Kuluttajaviraston verkkopalvelut	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- Verkkopalvelujen käyntimäärä / kk	122 408	129 498	140 000	150 000
- Verkkopalvelujen asiakastytyväisyys (1-5)*	4,1	4,1	> 4	> 4,2

*) Kuluttajavirasto määrittelee mittarit asiakastytyväisyyteen palveluiden hyödyllisyyden sekä mahdollisesti myös laadun mittaamiseksi asteikolla 1-5

Kuluttajaviraston ohjaus tukee alue- ja paikallishallinnon (aluehallintovirastojen kuluttajatehtävät, maistraattien kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta kunnissa) tehtävien tehokasta toteutumista.	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- Alue- ja paikallishallinnon ohjaus: koulutuksen asiakastyytyväisyys (1-5)	4,1	4,0	> 3,5	> 3,5

Viraston palvelukyky pysyy vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla sekä parantamalla prosesseja uuden tietojärjestelmähankkeen avulla	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- CAF (joka toinen vuosi)	-	-	kyllä	ei
Sidosryhmäkysely: (joka toinen vuosi)				
- Palvelumielikuva	-	3,9	-	3,9
- Yhteistyön laatu	-	3,6	-	3,8
- Odotusten täytyminen	-	3,7	-	3,8
- Kuluttajahallinnon yhteinen tietopankki –hankkeen eteneminen	-	-	Kilpailutus tehty ja testaus aloitettu	Kilpailutus tehty ja testaus aloitettu

Kuluttajan asema turvataan ETA-alueen rajat ylittävässä kaupassa opastamalla kuluttajia ja tarjoamalla tukea yksittäisissä riita-asioissa	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- Komission suoritusarviointi	above avg	above avg	average	hyvä ¹⁾

¹⁾ Komission suoritusarvioinnin asteikko on muuttunut v.2011 alkaen

3.2. Toiminnallinen tehokkuus

Taloudellisuus

Henkilötyövuosien jakautuminen tulosalueittain	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
Tuoteturvallisuusvalvonta (siirtynyt Tukesiin v.2010)	10,0	-	-	-
Valmismatkaliikevalvonta	5,0	5,7	-	5,3
Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	20,2	18,6	-	18,2
Valistus	20,2	18,7	-	17,4
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	5,9	4,9	-	5,2
Palveludirektiivin mukainen hallinnollinen yhteyspiste	-	1,1	-	1,1
Euroopan kuluttajakeskus	3,5	3,5	-	3,5
Henkilöstökoulutus	1,8	1,0	-	1,3
Johtaminen, toiminnanohjaus	7,2	4,6	-	4,6
Hallinto (asiakirja-, tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto sekä muut hallintopalvelut)	15,7	16,0	-	14,9
YHTEENSÄ	89,5	74,1	72,5	71,5

Tuottavuus, kannattavuus ja kustannusvastaavuus

Tuottavuus, tehokkuus ja kustannusvastaavuudet paranevat	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
- Kokonaistuottavuuden muutos (%) (Tilastokeskus)	+6,5	-4,1	+2	+2
- Kuluttaja –lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen (%)	89	91	94	94
- Valmismatkaliikerekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	70	59	100	100

3.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	2009 toteuma	2010 toteuma	2011 tavoite	2012 tavoite
Henkilötyövuosien kehitys	89,6	74,1	72,5	71,5
1. Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee				
- Sairauspoissaolopäivät/htv	11,0	9,3	< 11,0	< 9,0
- Lyhytaikaiset (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset / htv	2,5	2,6	<2,25	<2,25
2. Organisaation osaaminen kasvaa liikkuvuutta lisäämällä				
- Organisaation/ valtiokonsernin sisältä palkattujen määrä (lkm/v)	-	-	-	seuranta
- Toteutuneet vaihdot konsernin sisällä	-	-	-	seuranta
- Koulutuspäivät/htv	3,7	2,4	5	5
3. Työnantajan kilpailukyky paranee				
- Sisäinen työnantajakuva (asteikko 1-5 VM-baro)	3,6	3,5	-	3,7
- Lähtövaihtuvuus, %	3,2	1,4	<4,5	<4,5
- Työhakemukset/avoin työpaikka	60	83	>30	>30
- Työtyytyväisyysindeksi (1-5, naiset/miehet VM-baro)	3,7/3,4	3,5/3,5	3,7/3,7	3,7/3,7
- Johtaminen (1-5 VM-baro)	3,6	3,4	-	3,7
4. Työurien pidentäminen				
- Henkilökohtaisen eläkeiän ylittäneiden/ yli 65 vuotiaiden %-osuus 31.12.	-	-	-	seuranta
5. Kestävä kehitys				
- Henkilöä työajan joustojen piirissä (%)	-	-	-	seuranta

4. Erityisteemat

Kuluttajavirasto laatii energiatehokkuussuunnitelman vuoden 2012 loppuun mennessä valtioneuvoston energiatehokkuustoimenpiteitä koskevan periaatepäätöksen (4.2.2010) mukaisesti.

Kuluttajavirasto edistää yhteentoimivuutta tietohallintolain mukaisesti, noudattaa TEM-konsernin yhteistä hankehallintamenettelyä sekä osallistuu TEM-konsernin sähköisen hallinnon kehittämiseen palvelutoiminnan ja IT-johtoryhmien linjausten mukaisesti.

Kuluttajavirastossa toteutetaan vuonna 2011 laaditun tietoturvallisuuden kehittämissuunnitelman mukaiset toimenpiteet.

Kuluttajavirasto kehittää palvelujaan TEM-konsernin palvelustrategian mukaisesti ottaen huomioon konsernin palvelutoiminnan ja IT-johtoryhmien linjaukset.

TEM-konsernin tulevaisuuden työelämä 2015-hankkeessa määriteltiin tavoitetilä työssä toimimisesta ja johtamisesta. Tavoitetilä on otettu huomioon kuluttajaviraston tulossopimuksessa henkisten voimavarojen mittareissa. Uusien mittareiden osalta tuotetaan toteumatiedot vuodelta 2012.

Kuluttajaviraston tulee edistää naisten ja miesten tasa-arvoa toiminnoissa kuten asiakaspalvelussa, viestinnässä ja henkilöstöpolitiikassa.

5. Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi on hallituksen esityksessä vuoden 2012 talousarvioksi esitetty 4 837 000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen enintään 100 000 euroa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 1 015 000 euroa.

Kuluttajaviraston henkilötyövuositavoite on 71,1 htv:ta.

6. Raportointi

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta työ- ja elinkeinoministeriölle ajalta 1.1.- 30.6.2012 elokuun 15. päivään mennessä. Koko vuoden 2012 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2013 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

7. Allekirjoitukset

Helsingissä 21 päivänä joulukuuta 2011

Työ- ja elinkeinoministeriön
puolesta

Raimo Luoma
Ylijohtaja

Ulla Karhu
Neuvotteleva virkamies

Kuluttajaviraston
puolesta

Sirpa Alitalo
Johtokunnan
puheenjohtaja

Päivi Hentunen
Ylijohtaja

Liite
Määrärahan jakautuminen tulosalueittain

LIITE

MÄÄRÄRAHAN JAKAUTUMINEN TULOSALUEITTAIN

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueittain (1 000 €)									
	2010 totuma		2011 talousarvio		2012 tulossopimus				
	netto	%	netto	%	erillisk.	yleisk.	tuotot	netto	%
Valmismatkaliikkeiden valvonta	232	4,5	48	1,0	285	150	-340	95	2,0
Kuluttajaoikeus	2 102	40,5	1 906	39,4	1 130	838		1 968	40,7
Valistus ja viestintä	2 039	39,3	1 839	38,0	1 719	730	-550	1 899	39,3
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	501	9,7	624	12,9	355	230		585	12,1
Palveludirektiivin mukainen hallinnollinen yhteyspiste	104	2,0	213	4,4	68	38		106	2,2
Euroopan Kuluttajakeskus	204	3,9	194	4,0	239	70	-125	184	3,8
Palvelut muille virastoille	5	0,1	15	0,3	-	-	-	-	-
Yhteensä	5 187	100	4 839	100	3 796	2 056	-1015	4 837	100