

**KULUTTAJAVIRASTON
TOIMINTAKERTOMUS JA TILINPÄÄTÖSLASKELMAT
2005**

SISÄLTÖ	Sivu
1. JOHDON KATSAUS TOIMINTAAN	3
2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS	4
2.1 Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	4
2.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	6
2.3 Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien edistäminen	9
2.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta	12
2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	14
2.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	16
2.7 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky	19
2.8 Euroopan Kuluttajakeskus ja muu yhteisrahoitteinen toiminta	20
2.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	23
3. TILINPÄTÖSLASKELMIEN ANALYYSI	26
3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi ja talousarvion toteutumisen analyysi	26
3.2 Tuotto- ja kululaskelman analyysi	27
3.3 Taseen analyysi	28
4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA	29
5. MÄÄRÄAJAIN TEHTÄVIEN KOKONAISARVIOINTIEN TULOKSET	29
6. YHTEENVETOTIEDOT VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ	29
7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ESITETYT TIEDOT	29
8. ALLEKIRJOITUKSET	41
LIITTEET	

1. JOHDON KATSAUS TOIMINTAAN

Kuluttajavirasto onnistui tulostavoitteiden toteuttamisessa pääsääntöisesti hyvin, ja tuloksellisuus oli odotusten mukaista. Muutama hanke siirtyy myöhemmäksi Töölön matkatoimiston konkurssin vuoksi, koska sen hoitoon oli siirrettävä viraston resursseja. Korvausvaatimusten käsittelyyn osallistui kymmenen henkeä virastosta ja lisäksi palkattiin neljä määräaikaista projektityöntekijää.

Kuluttajavirasto on strategiansa mukaisesti tehostanut yhteiskunnallista vaikuttavuuttaan lisäämällä yhteistyötä ja vuorovaikutusta kuluttajanäkökulman läpiviemiseksi sekä eri hallinnonaloille että elinkeinoelämän keskuuteen. Vuoden aikana Kuluttajavirasto sai alkuun merkittäviä yrityskulttuurimuutoksia, jotka ovat johtaneet yritysten oman vastuunoton kasvuun toivotulla tavalla. Uusia toimintatapoja kehittämällä on vaikutettu ongelmien ennaltaehkäisyyn ja uskottavan valvonnan toteutumiseen. Suunnitelmallisella ala- ja aihekohtaisella vaikuttamisella on tuotettu yrityksille aiempaa selkeämpää tietoa kuluttajaoikeuden soveltamisesta ja työkaluja arjen kaupankäyntiin.

Kuluttajaviraston lakisäätteiset ja EU:n toiminnasta johtuvat tehtävät ovat viime vuosina merkittävästi laajentuneet. Esimerkiksi perintälaki, sähkömarkkinalaki, vakuutusopimuslaki, viestintämarkkinalaki sekä laki televisio- ja radiotoiminnasta ovat tuoneet uusia valvontatehtäviä ja valvontaodotuksia kuluttajasiemiellemelle. Tuoteturvallisuuslain soveltamisala on laajentunut merkittävästi. Kuluttajavirasto on perustanut ja ylläpitää Euroopan kuluttajakeskusta. EU:ssa on vireillä useita kuluttajan oikeusasemaa kohentavia hankkeita, jotka tulevat lisäämään vielä tästä valvontaviranomaisten tehtäviä.

Kansainvälinen valvontayhteistyö on kasvanut ja laajenee edelleen sisämarkkinoiden tiivistymisen ja verkkokaupan globalistumisen vuoksi. Valvontayhteistyön toteuttaminen EU:n edellyttämällä tavalla ja sopeuttaminen viraston toimintaan tulee väistämättä viemään resursseja. Samaan aikaan elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien yhteydenottojen määrä on jatkuvasti kasvanut, samoin viraston neuvonta- ja valistuspalveluiden kysyntä.

Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset heijastuvat erityisesti valvontatoiminnan riittävyteen ja uskottavuuteen, ja asettaa odotuksia niin tuoteturvallisuuden, kuluttajaoikeudellisen kuin valmismatkaliikkeidenkin valvonnan kehittämiseksi. Kuluttajaoikeudellisten valvontakeinojen valikoimaa olisi lisättävä ja valmismatkaliikkeiden valvontaa koskevaa lainsäädäntöä olisi uudistettava. Kuluttajaviraston toimenpiteiden kysynnän kasvuun vaikuttaa oleellisesti myös paikallisten neuvontapalvelujen tilanne. Kuntarakennemuutoksen yhteydessä on päätetty siirtää kuluttajaneuvonnan järjestäminen ja rahoitus valtiolle. Tässä yhteydessä olisi tärkeää toteuttaa hallitusohjelmassa ja kuluttajapoliittisessa ohjelmassa jo aiemmin neuvonnan kehittämiseksi asetetut tavoitteet, ts. varmistaa neuvonnan riittävyys ja laatu tasapuolisesti koko maassa.

Työtyytyväisyyden edistämiseksi on tehty systemaattisesti ja määrätietoisesti työtä. Tammikuussa 2005 tehdyn työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella valittiin kehittämiskohteeksi viraston tulos- ja muiden tavoitteiden selkeyttäminen ja yhteisöllisyyden edistäminen. Keskeisiä hankkeita olivat johtamisen ja johtoryhmätyön kehittäminen, sisäisen organisaation selkeyttäminen ja uusi kokonaissuunnittelun malli, joka yhdistää viraston eri keinot yhteisten teemojen alle. Työtyytyväisyystulokset ovat parantuneet, tammikuussa 2006 Työilmapiiri ja yhteistyö sai indeksiluvun 3,71 ja vastausprosentti oli kasvanut 88,71 %:iin. Uuden palkkausjärjestelmän sopimus allekirjoitettiin joulukuussa. Osaamiskartoitus aloitus siirtyi resurssisyyistä vuoteen 2006.

Kuluttajaviraston toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden toteutumiseen jatkossakin vaikuttaa olennaisesti se, miten tiedonhallinta- ja verkkopalveluja kehittämällä voidaan lisätä asiakastytytyväisyyttä, tehostaa yhteistyötä alue- ja paikallishallinnon kanssa ja panostaa viestinnän vaikuttavuuden lisäämiseen. Haasteena on henkilöstön osaamisen kehittäminen, sillä verkkopalvelut vaativat uudenlaista osaamista ja investointien jälkeen resursseja tarvitaan myös niiden ylläpitoon ja jatkuvaan tekniseen uudistamiseen.

2. TULOKSELLISUUDEN KUVAUS

2.1 Tavaroiden ja palvelujen turvallisuuden edistäminen

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet		
<p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen sekä yhteistyön ja vuorovaikutuksen vahvistaminen kuluttaja-asioissa</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Markkinoiden toiminnan tehostuminen ohjeistuksen ja valvonnan kautta</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden aiheuttamien onnettomuuksien ehkäiseminen sitouttamalla toiminnanharjoittajat ja kuluttajat turvallisuushakuisiin toimintatapoihin ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseen sekä vakuuttamalla, että turvallisuudesta huolehtiminen on yrityksille myös kilpailuetu</p>		
Tulostavoite	Tuotokset ja laadunhallinta	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Toteutetaan kulutustavaroiden ja kuluttajapalveluiden tehokas markkinavalvonta, soveltaen työnjakoa Kuluttajaviraston, lääninhallitusten, kuntien ja Tullilaitoksen välillä poistamalla markkinoilta vaaralliset kulutustavarat ja kuluttajapalvelut.	<ul style="list-style-type: none"> - valtakunnallinen valvontaprojekti (kuntosalien turvallisuus) - 12 alueellista valvontaprojektia (lääninhallitusten toteuttamat) - 7 koulutustilaisuutta alue- ja paikallishallinnolle - 16 markkinavalvontaprojektia liittyen kulutustavaroiden turvallisuuteen ja 3 muuta tavaroiden turvallisuuden edistämiseen liittyvää projektia. - 5 palveluiden turvallisuuteen liittyvää projektia - kenttätarkastajahankkeessa tarkastettu koskenlaskupalvelujen turvallisuutta - 15 tiedotetta, joista 3 yhteistyössä eri tahojen kanssa 	<p>Läänien ja kuntien valvonnan painopiste siirtynyt palveluihin kuten oli tavoite. Työnjaon terävöittäminen ja riskinhallinnan käyttö priorisoinnissa on parantanut niukkojen resurssien kohdentumista oikein. Vastuuta vaarasta tiedottamisesta on siirretty elinkeinonharjoittajille.</p> <p>Arvio 4</p>
Valtakunnallisesti riittävä ja tasa-laatuinen tuoteturvallisuusvalvonta, jolloin kuluttajat ja toiminnanharjoittajat ovat tasa-arvoisessa asemassa tuoteturvallisuusvalvon- nassa.	<ul style="list-style-type: none"> - Uusi tietojenkeruujärjestelmä - Kuntien valvontasuunnitelmat (eivät ole tehneet aiemmin) - Suurempien valvontayksiköiden muodostumisen tukeminen - Terveystarkastajien koulutus 	<p>Tulosohjaus parantunut, järjestelmän avulla voidaan verrata valvonnan määrää lääneittäin ja kunnittain. Suuremmat valvontayksiköt mahdollistavat erikoistuminen, ammattitaito kasvaa. 90 % kunnista laati valvontasuunnitelman.</p> <p>Arvio 4</p>
Arvioidaan uudistuneen tuoteturvallisuuslainsäädännön vaikutukset, huomioon ottaen erityisesti: lain soveltamisalan laajentuminen, alue- ja paikallishallinnon ohjauksen tehostuminen sekä notifikatiojärjestelmän toiminnan tehostu-	<ul style="list-style-type: none"> - Muistio ”Tuoteturvallisuuslainsäädännön kehittämiskohteita”, sisältää 13 yksityiskohtaista kehitysehdotusta 	<p>Muistio esitellään kauppa- ja teollisuusministeriölle alkuvuodesta 2006, joten hanke on vielä kesken.</p> <p>Arvio 3</p>

minen.		
Valmistellaan yhteistyössä alan toimijoiden (elinkeinonharjoittajat, järjestöt ja viranomaiset) kanssa soveltamisohje helpottamaan 1.1.2005 voimaan tulevan valtioneuvoston asetuksen kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista soveltamista. Päivitetään kynttilöiden ja kosmetiikan turvallisuusvaatimuksia käsittelevät Kuluttajaviraston valvontaohjeet.	Kosmetiikkaohjeen valmistelu käynnissä tiiviissä yhteistyössä Teknokemian yhdistyksen kanssa.	Kosmetiikkaohje on hyväksymistä vaille valmis. Muiden ohjeiden päivitys lykkääntyivät resurssipulan vuoksi. Arvio 2
Toteutetaan palveluiden turvallisuuden liittyvä ajankohtainen valtakunnallinen valvontaprojekti.	- Tarkastettu 419 kuntosalin turvallisuus - Uusi tulosten sähköinen raportointijärjestelmä	Tarkastettujen kuntosalien turvallisuus parani, alan yrittäjien tiedontaso nousi laajemminkin, samoin kuluttajien tietoisuus. Arvio 4
Testataan 300 – 400 kulutustavaran turvallisuus, riippuen testattavista tuoteryhmistä.	Testattu markkinavalvontaprojektien perusteella 266 tuotetta ja ilmoitusten perusteella 25 tuotetta, yhteensä 291 tuotetta	Testattujen tuotteiden määrä ei korreloi valvonnan tehokkuuteen. Keskeistä on riskinarvioinnin perusteella löytää vakavaa vaaraa aiheuttavat tuotteet ja onnistua poistamaan ne markkinoilta. Arvio 3
Arvioidaan, että kuluttajilta, toiminnanharjoittajilta ja muilta viranomaisilta tulee noin vuoden aikana noin 250 ilmoitusta vaaralliseksi epäillyistä tavaroista tai palveluksista. Käsitellään ilmoitukset keskimäärin kahden kuukauden kuluessa.	- Vuonna 2005 saapui 391 ilmoitusta, joista 332 (85 %) koski tavaroita ja 59 (15 %) palveluja. - Muille viranomaisille siirrettiin 49 ilmoitusta (13 %) - helmikuun 2006 alussa käsittelemättä oli 127 ilmoitusta. - Syksyllä otettiin käyttöön priorisointijärjestelmä	10 eri tavaraa poistettiin myynnistä. Priorisointijärjestelmä auttaa keskittymään vakavaa vaaraa aiheuttavien tapausten käsittelyyn. Käsittelyajat ovat melko pitkät. Arvio 3
Toimitaan eurooppalaisen notifikaatiojärjestelmän kansallisenä yhteyspisteinä. Arvioidaan, että vuoden aikana saapuu noin 500 ilmoitusta (notifikaatiota) vaaralliseksi havaituista tuotteista. Käsitellään ilmoitukset komission ohjeissa annettuja määräaikoja noudattaen.	- notifikaatioita saapui 701 - KUV lähetti Suomesta 33 notifikaatiota, joista 15 liittyi KUVin valvottaviin tuotteisiin	Notifikaatioiden määrä on kasvanut viime vuosina voimakkaasti (84 kpl vuonna 2002, 701 vuonna 2005). Tämän vuoksi yhteyspisteiden toiminta ruuhkautui pahasti. Menettelyä kehitettiin syksyllä ja vastuuta siirrettiin elinkeinoelämälle itselleen. Arvio 2
Osallistutaan ympäristöterveydenhuollon tiedonkeruujärjestelmän kehittämiseen.	- KUV, STM ja STTV ovat kehittäneet yhdessä järjestelmää, ohjausryhmä tukee yhteisesti palkattua projektipäällikköä.	Hanke on edennyt suunnitellusti, rinnan elintarvikevalvonnan vastaavan projektin. Arvio 4
Ohjataan kuntia tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelmien laadinnassa ja toteuttamisessa.	- Kunnat laativat KuTuL:n edellyttämän suunnitelman ensimmäistä kertaa	90 % kunnista laati suunnitelman, suunnitelmien laatu vaihteleva, mutta erittäin hyvä aloitus.

Seurataan valvontasuunnitelmien laatimisen toteutumista ja suunnitelmien toteuttamista.	- KUVin selvitys laadinnan toteutumisesta	Arvio 4
Koulutetaan paikallistason valvontaviranomaisia siten, että kaikissa valvontayksiköissä on mahdollisuus saada riittävä osaaminen tehokkaan tuoteturvallisuusvalvonnan suorittamiseksi.	- 7 omaa koulutustilaisuutta alue- ja paikallishallinnolle - KUVilla osuus ympäristöterveydenhuollon yhteisillä koulutuspäivillä - 5 ajankohtaiskirjettä alue- ja paikallishallinnolle - extranetin hyödyntäminen	Palautteet erittäin myönteisiä, koulutukseen halukkaista paljon. Arvio 5
Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys		
<u>Taloudellisuus</u>		
- palkkakustannukset 387 089 euroa, joka oli 9,5 % koko viraston palkkakustannuksista - muut kulutusmenot 152 256 euroa, joka oli 6,5 % koko viraston kulutusmenoista - yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 539 345 euroa		
Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2005 alusta.		

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Ensisijainen vastuu tuotteiden ja palvelujen turvallisuudesta on elinkeinonharjoittajilla. Vuoden aikana Kuluttajavirasto sai alkuun merkittäviä yrityskulttuurimuutoksia, jotka ovat johtaneet yritysten oman vastuunoton kasvuun toivotulla tavalla: Yrityksille on tarjottu uusia ohjeita ja keinoja havaita turvallisuuspuutteita ja ottaa turvallisuustekijät huomioon ennalta. Yritykset on myös aiempaa johdonmukaisemmin velvoitettu itse tiedottamaan vaarallisista tuotteista. Kuntien mahdollisuudet panostaa tuoteturvallisuusvalvontaan ovat olleet hyvin pienet, mutta kuntien valvontasuunnitelmien, koulutuksen ja uuden seuranta-järjestelmän avulla resurssien kohdentumista on voitu parantaa.

2.2 Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:

Varmistetaan korkea kuluttajansuojan taso sekä yhteisöläinsäädännössä että kansallisessa lainsäädännössä sekä toimivat markkinat ja julkiset palvelut

Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:

Markkinoiden toiminnan tehostuminen kuluttajakauppaan liittyvän ohjeistuksen ja valvonnan kautta

Kuluttajaviraston tulossopimus:

Myötävaikutetaan markkinoiden toimivuuteen edistämällä kuluttajaoikeudellisen lainsäädännön noudattamista ja kehittämistä sekä edistämällä kulutushyödykemarkkinoiden ja hinnoittelun läpinäkyvyyttä ja vertailtavuutta sekä kuluttajan kannalta kohtuullisten sopimusehtojen käyttöä painopisteinä viestintä-, rahoitus- ja välttämättömyyspalvelut.

Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Tuloksekkaammalla valvontayhteistyöllä tehostetaan elinkeinonharjoittajien velvollisuutta antaa kuluttajille riittävät tiedot	- ohjeet ja mallikirjeet lääninhallituksille markkinoinnin valvontaan - lääninhallitusten koulutus - kulutusluottojen valvonta-	Kodinkone-, huonekalu- ja auto-kaupan luottoilmoittelua saatu kohennettua, kuluttajien tietämystä todellisen vuosikoron ja luottohin-

luotonottopäätösten tekemiseksi.	kampanja, 1625 tarkastettua mainosta	nan merkityksestä lisätty, lääninhallitusten kykyä paikalliseen valvontaan parannettu. Arvio 4
Selkeytetään julkisten ja yksityisten palvelujen rajanvetoa ja kuluttajansuojalain soveltamista näihin.	- selvitys kuluttajansuojalain soveltumisesta julkisiin ja välttämättömyyspalveluihin, KTM julkaisuja 24/2005 - seminaari yhdessä KTM:n ja EK:n kanssa	Tärkeä avaus kehitettäessä julkisiin palveluihin uusia tuotantomalleja, kuluttajapolitiikan uusia aluevaltauksia, odotettavissa hyötyjä sekä palvelujen tuottajille että käyttäjille Arvio 4
Toimitaan kansallisesti ja kansainvälisesti kuluttajan oikeudellista asemaa parantavien käytäntöjen luomiseksi telealalla sekä roskapostin karsimiseksi.	- vaikuttamista 7 säädöshankkeeseen - vaikuttamista 11 kotimaisessa ja 2 kansainvälisessä työryhmässä - OECD:n roskapostia käsittelevän Task Force –ryhmän puheenjohtajuus - Opas Kuluttajakaupan näkökulmia digi-tv:n palveluntekijöille, LVM:n ArviD-ohjelman julkaisu 4/2005 - muistio mobiilipalvelujen markkinointimenetelmien ja etämyyntisäännösten soveltamisesta, (Mapel, SSML, Ficom) - neuvottelut tv-yhtiöiden kanssa lasten aseman turvaamiseksi tv-pelien käyttäjinä	Tavoite kuluttajan kannalta keskeisten säännösten kirjaamisesta viestintämarkkinalakia koskevaan hallituksen esitykseen saavutettu. Samoin mobiilipalvelujen myynnissä noudatettavat periaatteet kirjattu ja saatettu alan tietoon, mutta niiden noudattaminen ei vielä toivotulla tasolla Arvio 3
Selvitetään kuluttajan asemaa asianosaisena kulutushyödyke-riidoissa.	Muistiossa kuvataan kuluttajan asianosaisasemaa kulutushyödykkeen hankintaa koskevassa riidassa. Tarkastelukulmaksu on valittu kuluttaja hyvityksen hakijana (valittaja/kantaja).	Selvityksen tarkoitus on toimia sisäisenä muistilistana erilaisissa tilanteissa. Arvio 5
Valmistellaan EU:n yhteistyöasetuksen voimaantuloa, kansallisesti EU-työryhmissä ja yhteistyössä ICPEN-EU jäsenten sekä muiden pohjoismaiden kanssa.	- vaikuttamista komission työryhmissä, kuusi kokousta ja useita kansallisia raportteja - koulutustilaisuus Suomen viranomaisverkostolle	Tavoite kansallisen yhteistyöviranomaisten verkoston luomisesta ja sen koulutuksen aloittamisesta saavutettu, vaikutettu tietopankin kehittämiseen.. Arvio 4
Kehitetään kuluttaja-asiamiehen valvontatoimintaa ja erityisesti ns. 'kevennetyn menettelyn' prosessia.	Uusi Sava-menettely (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen), jossa - 1698 käsiteltyä ilmoitusta - 22 ala- tai aihekohtaista tietoisuuskampanjaa yrityksille - 6 valitusohjetta kuluttajille - 22 tiedotetta tai tietoisuuskampanjaa kuluttajille - seminaari kaupan alalle	Tavoitteet suunnitelmallisesta priorisoinnista, kollektiivikäsitteystä, elinkeinoelämälle ja kuluttajille suunnatun viestinnän määrän ja laadun parantamisesta ja selkeästä asiakaspalvelusta saavutettiin. Arvio 4

<p>Toimitaan tehokkaasti ja aloitteellisesti rajat ylittävän lainvastaisen toiminnan estämiseksi yhteistyössä muiden OECD-, EU-maiden ja erityisesti pohjoismaisten kuluttaja-asiamiesten kanssa tarvittaessa kieltokannelain pohjalta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kampanja huijausten ja petosten eri muodoista, yhdessä ICPEN-maiden kanssa - 4 tiedotetta - Internet Sweep day (aiheena roskaposti) 400 tarkistettua viestiä - Tehty ICPEN- maille kysely 24 Suomessa markkinoivista yrityksistä - Yhteispohjoismainen kannanotto Hintatiedot ja hintavertailut sähköisten viestintäpalveluiden markkinoinnissa (ja yhteistyötä lentomatkojen sopimusehdoista) 	<p>Kuluttajien tietämys arveluttavista myyntikeinoista lisääntynyt tiedotteiden ja julkisen keskustelun kautta. Operaattoreiden hintamarkkinoinnin pohjaksi yhteispohjoismaiset säännöt, (lentomatkustajien oikeudellinen asema parantuu)</p> <p>Siinä miten alat noudattavat lainsäädäntöä on vielä parantamisen varaa.</p> <p>Arvio 3</p>
<p>Vaikutetaan kuluttajaoikeuden (kuluttajaa suojaavan ja kuluttajan asemaan vaikuttavien säännösten) kehittämiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tekemällä lainsäädäntöaloitteita, osallistumalla lainsäädännön valmisteluun ja antamalla tarvittaessa myös oma-aloitteisesti lausuntoja, - tiedottamalla kuluttajaoikeuden alueen ratkaisuihin, linjauksista ja kehittämistarpeista Kuluttajasuoja-lehdessä ja tiedotteilla. 	<ul style="list-style-type: none"> - 185 lausuntoa - osallistuminen 49 työryhmään - 5 Kuluttajasuoja-lehden numeroa - 51 tiedotetta (tiedotteet+etusivun uutiset) 	<p>Vaikutettu laajasti kuluttajan oikeusaseman parantamiseen tuomalla esiin kuluttajanäkökulmaa. Kuluttajaoikeudellisten periaatteiden tunnettuuden lisäksi tarvitaan vielä panostusta siihen, että erilaisten hankkeiden kuluttajavaikutusten analysointi tulee osaksi normaalia yhteiskunnallista päätöksentekoa.</p> <p>Arvio 3</p>
<p>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</p> <p><u>Taloudellisuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - palkkakustannukset 1 035 794 euroa, joka oli 25,4 % koko viraston palkkakustannuksista - muut kulutusmenot 75 192 euroa, joka oli 3,2 % koko viraston kulutusmenoista - yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 1 110 986 euroa <p>Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2005 alusta.</p>		

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Laaja yleistöimivalta johtaa siihen, että kuluttajaoikeuden asiantuntemusta tarvitaan monissa kotimaisissa ja kansainvälisissä hankkeissa. Strategiamme mukaisen halutun yhteistyökumppanin rooliin kuuluu, että olemme niissä mukana vaikkakin se vie paljon aikaa ja resursseja. Pitkäjänteistä työtä on tehty mm. kuluttajien luottamuksen lisäämiseksi tietoyhteiskunnan palveluihin, minkä tulokset näkyvät mm. viestintämarkkinan muutosehdotuksissa, jotka tähtäävät kuluttajan aseman parantamiseen. Ennaltaehkäisevän toiminnan ohella on panostettava myös valvontaan. Viime vuonna Kuluttajavirasto otti käyttöön suunnitelmallisen alaja aihekohtaisen vaikuttamisen, SAVAn, perusvalvonnan välineeksi. Se on tuottanut yrityksille aiempaa selkeämpää tietoa kuluttajaoikeuden soveltamisesta ja työkaluja arjen kaupankäyntiin. Valitettavasti muut käytettävissä olevat keinot ovat hitaita ja soveltuvat huonosti nopeita toimenpiteitä edellyttävien häiriöiden hoitoon markkinoilla.

2.3 Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien edistäminen

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet		
<p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Kuluttajien omien valmiuksien sekä vastuullisten ja kestävien kulutustapojen edistäminen</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä omaehtoisesti ja tietoisesti markkinoilla lisääntyvät erityisesti taloudelliseen turvallisuuteen, viestintä- ja rahoituspalveluihin sekä asumiseen liittyvissä asioissa.</p>		
Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Kuluttaja-lehden hinnoittelu ja kannattavuustavoite mitoitetaan myönnetyn hintatuen mukaisesti.	- 8 Kuluttaja-lehden numeroa - 23 351 tilaajaa (tavoite 23 000)	Tavoitteet saavutettiin. Arvio 5
Vertailujen, selvitysten, testien ja kuluttajainformaation avulla edistetään kuluttajien tiedonsaanti-mahdollisuuksien lisäksi myös markkinoiden läpinäkyvyyttä, kilpailun toimivuutta ja tuotekehitystä.	- 9 valtakunnallista hintavertailua lääninhallitusten kanssa - 15 alueellista hintavertailua - 3 hintavertailua Kuluttaja-lehdelle - Selvitys roaming-hinnoittelusta Viestintäviraston kanssa - Uudet toimintatavat hintavertailujen tekemiseksi lääninhallitusten kanssa vakiinnutettu ja liitetty lääninhallitusten kanssa tehtäviin tulossopimuksiin - Hankesuunnittelulomake alueellisia vertailuja varten - Elintarvikkeiden alueellisten vertailujen kehittäminen - 39 hyödyketestaushanketta (30 ICRT testiä, 9 muuta), tutoemalleja testeissä 585, 2 testiä koski yritysten yhteiskuntavastuuta - Uutuustuotteita 20, päivitykset ja lisäpainokset 26 tuotteeseen - Osallistuttu 24 työryhmään	Valtakunnallisten hintavertailujen aihevalinnoissa onnistuttiin ja niiden julkisuusarvo oli hyvä. Kehittämishankkeilla on parannettu vertailujen vaikuttavuutta. Kansainvälisellä tuotetestauksella vaikutetaan tuotekehitykseen. Tuotemalleja testattiin aikaisempia vuosia enemmän ja panostettiin uusiin testauskohteisiin. Uusien tuotetestausten tulokset näkyvät Kuluttaja-lehden irtonumero-myynnin kasvuna. Viraston julkaisemalla Tietoa-sarjalla kuluttajille ja kuluttaja-asiamiehen ohjeilla yrityksille on jatkuva kysyntä. Arvio 4
Suunnitellaan, toteutetaan ja markkinoidaan kuluttajien verkkopastus, jolla helpotetaan ja tehostetaan virastossa kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaamista sekä tuetaan samalla alue- ja paikallishallinnon antamaa neuvontaa.	- Uusi verkko-opastusosio valmistunut, yli 200 kysymystä ja vastausta - YLEn digitekstitelevisioon kysymys ja vastaus viikoittain - Euroopan Kuluttajakeskuksen verkkopalvelu	Uusi verkkopalvelu avattiin suunnitelmien mukaan, mutta se vaatii jatkuvaa kehittämistä. Kävijätilastojen mukaan kuluttajat ovat löytäneet palvelun hyvin sen jälkeen, kun sen näkyvyyttä viraston verkkosivuilla nostettiin. Arvio 3
Uusitaan asumista koskeva informaatio viraston verkkopalveluna.		Hanke siirtyy, koska Kuluttaja-lehden resurssivajaus ja valmistamattomien valvontajärjestelmien ajankohtaiset tapahtumat vievät hankkeeseen

		nimettyjen henkilöiden työpanoksen Arvio -
Suunnitellaan, toteutetaan ja markkinoidaan www-sivujen uusi, täydennetty Yritysosio.	- Projektisuunnitelma osion uusi- miseksi sekä sisällön osittaisia täydennyksiä - Yrittäjä ja kuluttajansuoja - verkkojulkaisu	Hankkeen toteutus jäi vajaaksi henkilöstön vaihtumisen vuoksi. Suunnitelmat ja kilpailutukset uuden tekniikan hyödyntämiseksi yritysviestinnässä saatiin val- miiksi. Arvio 3
Edistetään koulujen kuluttajatiedon opetusta verkostoitumalla ja teke- mällä yhteistyötä opetusalan toi- mijoiden kanssa	- Eurooppa-kalenteri lukion 2- vuosikursseille - Mediakasvatuksen verkko-oppi- materiaali mainonnasta Kouluki- non ja opetushallituksen kanssa - Nuorten jutut –aineisto - Nuorten Akatemian koulukiertä- jät ja Note-aineisto yläasteille - Luentopaketit 220 opettajaksi opiskelevalle sekä 10 lopputyöntekijän konsultointi - Opetussuunnitelmien konkreti- sointi opetushallituksen kanssa sovittujen yhteisten tavoitteiden mukaisesti - Vaikutettu kotimaisissa ja kansainvälisissä kuluttajakasvattajien verkostoissa.	Aineistoa kuluttajakasvatukseen on tuotettu suunnitelmien mukaan. Kansainvälisellä yhteistyöllä on lisätty kuluttajakasvatuksen kansallista näkyvyyttä. Verkostojen kautta toteutetuilla hankkeilla on vaikutettu opettajakoulutuksen sisältöihin. Opetussuunnitelma yhteistyössä vaikuttavuutta lisättiin yhteisillä tavoitteilla ja hanke- suunnitelmilla. Arvio 4.
<p>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</p> <p><u>Taloudellisuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - palkkakustannukset 836 549 euroa, joka oli 20,5 % koko viraston palkkakustannuksista - muut kulutusmenot 403 607 euroa, joka oli 17,3 % koko viraston kulutusmenoista - yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 1 240 156 euroa <p>Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalueurantaa muutettiin vuoden 2005 alusta.</p> <p><u>Kannattavuus (Kuluttaja-lehti)</u></p> <p>Kuluttajalehden tilaajamäärä ja tulot pysyivät asetetun tavoitteen tasolla. Vuoden lopussa tilaajia oli 23 130. Päättyneitä tilauksia oli 4794, eli hieman enemmän kuin saatuja uusia tilauksia 4455, joten tilausmäärän lasku jäi lukumäärältään pieneksi, 339 kpl vuositasolla. Tilaajamäärän laskuun vaikutti se, ettei lehden markkinointia päästy toteuttamaan suunnitellusti. Tämä näkyy myös ostopalvelujen aiempaa vähäisempänä käyttönä. Kokonaisuudessaan lehden kustannukset jäivät odotettua alhaisemmiksi ja hintatuesta säästyti 86 %. Vuoden aikana lehden henkilöstöstä vaihtui puolet ja työt organisoitiin kokonaan uudelleen. Vaihtuvuudesta johtuen myös lehden sisällön ja ulkoasun kehittäminen siirtyi.</p>		

<u>Kustannusvastaavuuslaskelma</u>				
	2003	2004	2005	
	Toteutunut	Toteutunut	Tavoite	Toteutunut
Myyntituotot	475 884	560 264	540 000	537 420
Muut tuotot	0	0	0	0
Tuotot yhteensä	475 884	560 264	540 000	537 420
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	899	635	1 000	894
Henkilöstökustannukset	139 318	138 650	197 000	156 820
Vuokrat	0	0	0	0
Palvelujen ostot	462 497	437 049	441 000	392 734
Muut erilliskustannukset	803	643	1 000	635
Erilliskustannukset yhteensä	603 517	576 977	640 000	551 083
Käyttöjäämä	-127 633	-16 713	-100 000	-13 663
Tukitoimintojen kustannukset	35 569	30 114	40 000	44 896
Poistot	5 661	3 685	5 000	4 041
Korot	579	219	1 000	178
Muut yhteiskustannukset	786	509	1 000	675
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	42 595	34 527	47 000	49 790
Kokonaiskustannukset yhteensä	646 112	611 503	687 000	600 873
Ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	-170 228	-51 240	-147 000	-63 453
Käytetty MPL 7.1 §:n mukaista hintatukea	127 622	16 713	100 000	13 663
Yli- tai alijäämä (+/-) hintatuen jälkeen	-42 606	-34 527	-47 000	-49 790
Kustannusvastaavuus-% ennen hintatukea	74	92	79	89
Kustannusvastaavuus-% hintatuen jälkeen	93	94	93	94
Käytettävissä ollut hintatuki	100 000	100 000	N/A	100 000

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Tulostavoitteiden ja toimintasuunnitelman hankkeista keskeisin osa toteutettiin suunnitelmien mukaan. Henkilöstön vaihtuminen ja ennakoimattomat tehtävät (mm. valmismatkaliikevalvonta) sekä kaksi muuttokertaa työtilojen vesivahinkojen vuoksi verottivat osaa suunnitelluista hankkeista. Toimintalinjan henkilöstöstä kolmasosa on joko hoitanut uusia tehtäviä tai on kokonaan vaihtunut. Näistä huolimatta Kuluttaja-lehteä on tehty taloudellisesti ja tehokkaasti. Aikaisempien lukijatutkimusten mukaan lehti tavoittaa tilaajamääränsä nelinkertaisesti. Verkkopalveluja on uudistettu ja niiden kehittämisessä päästiin vuoden aikana hyvään vauhtiin. Kuluttajien tiedonsaantimahdollisuuksia on lisätty vertailuyhteistyöllä, panostamalla testausyhteistyössä uusiin tuoteryhmiin ja vaikuttamalla ympäristö- ja yhteiskuntavastuukysymyksissä. Vuoden aikana toimintatapoja on uusittu ja toteutettu töiden uudelleen järjestelyjä, erityistä huomiota on pyritty kiinnittämään tehtävien sijaistamiseen.

2.4 Valmismatkaliikkeiden valvonta

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet		
<p><i>Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:</i> Kuluttajien taloudellisen turvallisuuden lisääminen ja markkinoiden toimivuuden varmistaminen</p> <p><i>Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:</i> Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla</p> <p><i>Kuluttajaviraston tulossopimus:</i> Kuluttajien mahdollisuudet toimia ja selviytyä markkinoilla lisääntyvät erityisesti taloudelliseen turvallisuuteen liittyvissä asioissa.</p>		
Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Valmismatkaliikkeiden valvonnasta perittävät maksut perustuvat omakustannus-hinnoitteluun.	<ul style="list-style-type: none"> - Ehdotus Kuluttajaviraston mahdollisia suoritteita koskevan asetuksen muuttamiseksi - Työprosessien uudistaminen aloitettu konkurssikäsittelyistä saatujen kokemusten perusteella 	<p>Asetusmuutoksen ansiosta rekisteröintimaksut ja vakuuden valvontamaksut vastaavat nykyistä paremmin tehtäviin kuluvaan työpäivästä. Ehdotuksessa on otettu huomioon myös valvontaprosessiin liittyvät uudistukset, jotka perustuvat mm. konkurssikäsittelyssä esiintyneisiin tarpeisiin.</p> <p>Arvio 3</p>
Vakuudet mitoitetaan vastaamaan yrityksen valmismatkaliikelain 8 §:n mukaisia velvoitteita rasittamatta kohtuuttomasti yrityksen kykyä toiminnan harjoittamiseen.	<ul style="list-style-type: none"> - Rekisteröityjen valmismatkaliikkeiden määrä oli 798, joista matkanjärjestäjiä oli 679. Asetettuja vakuuksia oli 477, joista 76 kausivakuudellisia. Vakuuksien yhteissumma oli 131 848 883 euroa, ulkomaisten vakuuksien osuus niistä 44 %. - Kaikkien matkanjärjestäjien vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistettu vähintään kahdesti vuoden aikana - Riskinarvioinnin käyttöönotto - Tutkintapyyntö Hgin rikospoliisille Töölön matkatson valmismatkaliikelain vastaisesta toiminnasta 	<p>Toteutunut hyvin, kausivakuusjärjestelmä vähentää yritysten kustannuksia. Ulkomaisten vakuuksien osuus kasvoi 33 %:sta 44 %:iin. Valvonnan painopistettä siirretty riskinarvioinnin perusteella suurten matkatoimistojen valvontaan. Konkurssesja sattui kolme, joista kahdessa vakuudet riittivät. Töölön matkatoimiston konkurssissa vakuudet eivät riittäneet, mutta se ei johtunut Kuluttajaviraston toiminnasta.</p> <p>Arvio 4</p>
Noudatetaan palvelusitoumuksia.	Palvelusitoumuskysely	<p>Kyselyn mukaan valvottavat pitävät palvelun laatua hyvänä. Alkuvuodesta käsittelyajat pitenevät Töölön konkurssin vuoksi, mutta tavoiteaikaan päästiin takaisin loppuvuodesta.</p> <p>Arvio 4</p>
Tiedottamista ja ohjeistusta tehostetaan.	- Lääninhallitusten koulutus, jossa kiinnitettiin huomiota rekisteröi-	Ilmoitusten määrä rekisteröitymättömistä valmismatkaliikkeista

	tymättömistä valmismatkaliik- keistä tehtäviin ilmoituksiin ja niiden käsittelyyn lääneissä) - Aasian kriisiin liittyvä tiedotus - Töölön matkatoimiston konkurssiin liittyvä tiedotus	väheni kolmasosaan (336 kpl 2004, 100 kpl 2005). Kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille suunnattu tiedotus jouduttiin painottamaan akuutteihin kriiseihin. Arvio 4
--	--	---

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Taloudellisuus

- palkkakustannukset 145 190 euroa, joka oli 3,6 % koko viraston palkkakustannuksista
- muut kulutusmenot 0 euroa
- yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 145 190 euroa

Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2005 alusta. Valmismatkaliikkeen valvontaa suorittava henkilöstö on keskeisessä asiantuntijaroolissa konkurssitilanteen hoitamisessa, jota ei lasketa maksullisen toiminnan kuluksi. Siksi Töölön matkatoimiston konkurssin vuoksi maksulliseen valvontaan ennakolta varattu työpanos tilapäisesti väheni, ja se aiheutti ylijäämää.

Kustannusvastaavuuslaskelma

	2003	2004	2005	
	Toteutunut	Toteutunut	Tavoite	Toteutunut
Myyntituotot	106 931	105 219	110 000	106 099
Muut tuotot	0	0	0	32
Tuotot yhteensä	106 931	105 219	110 000	106 131
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	49	0	100	221
Henkilöstökustannukset	76 576	95 132	78 000	67 492
Vuokrat	0	0	0	0
Palvelujen ostot	3050	2 063	4 000	2 963
Muut erilliskustannukset	0	25	100	32
Erilliskustannukset yhteensä	79 675	97 221	82 200	70 709
Käyttöjäämä	27 256	7 998	27 800	35 422
Tukitoimintojen kustannukset	20 598	28 475	22 000	22 568
Poistot	3 263	3 543	3 500	2 122
Korot	334	211	400	93
Muut yhteiskustannukset	455	490	500	354
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	24 650	32 719	26 400	25 137
Kokonaiskustannukset yhteensä	104 325	129 939	108 600	95 846
Ylijäämä (+) tai alijäämä (-)	2 606	-24 720	1 400	10 285
Kustannusvastaavuus-%	102	81	101	111

Töölön matkatoimiston konkurssi

Töölön Matkatoimisto asetettiin konkurssiin 11.5.2005. Kuluttajavirastoon saapui yhteensä 5235 korvaushakemusta, jotka saatiin käsiteltyä vuoden loppuun mennessä.

Konkurssiin liittyvä tiedotus, neuvottelut eri osapuolten kanssa sekä korvaushakemusten käsittely olivat virastolle merkittävä lisätö, joka on vaikuttanut töiden priorisointiin ja osittain myös viraston tulostavoitteiden saavuttamiseen. Virasto perusti konkurssiselvitystä varten projektiryhmän, johon kuului kymmenen viraston henkilökuntaan kuuluvaa työntekijää sekä neljä ulkopuolista, määräaikaista työntekijää.

Konkurssin erityispiirteenä on ollut factoring-sopimus, jonka Töölön Matkatoimisto oli tehnyt rahoitusyhtiö Nordea Rahoitus Oy:n kanssa. Kuluttajaviraston neuvotteleman sopimuksen mukaisesti ne kuluttajat, jotka olivat maksaneet matkansa suoraan Nordea Rahoitukselle, saavat korvauksensa täysimääräisenä Nordea Rahoitukselta sen jälkeen, kun Kuluttajavirasto on käsitellyt kaikki vakuutta koskevat korvaushakemukset. Nordea Rahoitus käynnisti maksatukset syyskuun lopussa. Vastaavaa yhteistyötä tehtiin myös luottoyhtiöiden kanssa.

Korvauspäätökset kuluttajille lähetetään vuoden 2006 aikana sen jälkeen, kun edellä mainitut muut tahot ovat käsitelleet hakemukset omalta osaltaan. Vakuudesta maksettavat korvaukset suoritetaan viraston päätöksen lainvoimaiseksi tulemisen jälkeen.

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Huolimatta Töölön matkatoimiston konkurssin aiheuttamasta mittavasta työmäärästä sekä Aasian kriisin aiheuttamasta tiedotuksesta valmismatkaliikkeiden perusvalvonta onnistuttiin hoitamaan kohtuullisen hyvin. Suurten matkatoimistojen konkurssit ovat satunnaisia eikä virasto voi varata vakituisia henkilöresursseja tilanteiden hoitamiseen. Henkilö- ja tietohallintoressurit irrotetaan tarvittaessa viraston muusta toiminnasta. Konkurssiselvitykseen palkataan tarpeen mukaan myös viraston ulkopuolista työvoimaa. Töölön konkurssi vauhditti myös valmismatkalainsäädännön uudistamista, mm. valmismatka-käsitteen määrittely vaatii täsmäntämistä. Oikeusministeriö asetti loppuvuodesta työryhmän valmistelemaan sekä valmismatka- että valmismatkaliikelain uudistusta. Kuluttajavirasto aloitti myös valvonnan työprosessien uudistamisen, jossa otetaan huomioon konkurssikäsitellyssä esiin tulleet valvonnan uudistamistarpeet. Tavoitteena on myös laajentaa maksulliseen toimintaan liittyvää osaamista useammalle henkilölle.

2.5 Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:

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

Kauppa- ja teollisuusministeriön strategia:

- Kansalaisten aseman turvaaminen markkinoilla

Kuluttajaviraston tulossopimus

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

Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Läänien ja kuntien neuvonta- ja valvontaviranomaisia tuetaan, ohjataan ja koulutetaan sekä kehitetään sähköisiä vuorovaikutuksen ja tiedonvälityksen välineitä	- Lääninhallitusten tulos-sopimukset - Kunnallisen kuluttajaneuvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan vuosiraportit	Arviointien perusteella osallistujat olivat koulutuksen sisältöön tyytyväisiä ja sen koettiin tukevan oppimista, jota työssä tarvitaan ajankohtaisista asioista.

	<ul style="list-style-type: none"> - ylläpidetty kolmea extranet-palvelua (kuluttajaneuvojille, talous- ja velkaneuvojille sekä tuoteturvallisuusvalvonnalle) - 7 ajankohtaiskirjettä kuluttajaneuvojille, 5 tuoteturvallisuusvalvonnalle ja 11 talous- ja velkaneuvonnalle - talous- ja velkaneuvonnan koulutustarvekysely - sähköinen asiakaspalvelulomake osana Julkiset palvelut –verkkoon hanketta yhdessä Oulun seudun kanssa 	<p>Kuluttajavirasto on rahoittanut JuPa-hanketta, jonka tavoitteena on mm. edesauttaa kuntien välistä yhteistyötä, tehostaa neuvontaa ja helpottaa kuluttajien asiointia. Hanke jatkuu vuonna 2006.</p> <p>Arvio 4</p>
Alue- ja paikallishallinnon ohjauksessa käytetään entistä enemmän sähköisen vuorovaikutuksen ja tiedotuksen menetelmiä.	<ul style="list-style-type: none"> - Uudet sähköiset lomakkeet eri raportointijärjestelmiä varten - Tiedotuksen painottuminen extranetteihin ja sähköpostiin 	<p>Uusien sähköisten menetelmien avulla on voitu nopeuttaa ja lisätä tiedonkulkua sekä parantaa raportointien laatua.</p> <p>Arvio 3</p>
Koulutustilaisuuksia järjestetään 15-20.	<ul style="list-style-type: none"> - 22 omaa koulutustilaisuutta - 3 yhteiskoulutustilaisuutta ympäristöterveydenhuollon kokonaisuudessa - talous- ja velkaneuvonnan koulutustarvekysely 	<p>Koulutuksen vuosisuunnitelma toteutui kokonaisuudessaan. Joillekin kursseille halukkaita osallistujia oli enemmän kuin voitiin ottaa, mikä kertoo paitsi koulutustarpeesta myös koulutuksen sisällön onnistuneesta valinnasta koulutustarpeisiin nähden.</p> <p>Arvio 5</p>
Talous- ja velkaneuvojien antamaa talousneuvontaa kehitetään neuvonantajien esittämien tarpeiden mukaisesti sekä tuotetaan neuvonnassa tarvittavaa materiaalia.	<ul style="list-style-type: none"> - 4 esitettä eri elämäntilanteiden taloudellisista haasteista - kalvosarja velkajärjestelystä - budjettikirja menojen seuranta varten - talousneuvonta-aineistojen ja lisätietojen kooste www-sivuille - koulutuspäivien aiheena 	<p>Talousneuvonnan kehittäminen aloitettiin vuonna 2004. Uusi aineisto perustuu talous- ja velkaneuvojien esittämiin toiveisiin ja eri neuvonta-alueiden kokeiluprojektien tuloksiin.</p> <p>Arvio 3</p>
<p>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</p> <p><u>Taloudellisuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - palkkakustannukset 346 975 euroa, joka oli 8,5 % koko viraston palkkakustannuksista - muut kulutusmenot 120 725 euroa, joka oli 5,2 % koko viraston kulutusmenoista - yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 467 700 euroa <p>Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2005 alusta.</p>		

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajavirastolla on eri tehtävissä kuusi eri yhteistyökumppania alue- ja paikallishallinnossa, ja jokaisen kohdalla ohjausjärjestelmä on erilainen. Alue- ja paikallishallinnon ohjausta on jätkevöitetty monin eri tavoin, mm. tulossopimuksia terävöittämällä, kehittämällä yhteisiä malleja markkinoinnin valvontaan ja hintavertailujen tekemiseen, siirtämällä raportointia verkkoon ja tuoteturvallisuuden uusilla kunnallisilla valvontasuunnitelmissa. Niiden avulla on pystytty johdonmukaisesti ulottamaan kuluttajapoliittisen ohjelman vaikuttavuustavoitteita myös alue- ja paikallishallintoon. Viraston tarjoama koulutus on monipuolisuudessaan ja ajankohtaisuudessaan onnistunut palautekyselyjen tulosten mukaan hyvin ja sen avulla on voitu tukea alue- ja paikallishallinnon ammatillista osaamista.

2.6 Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Kehitetään tietojärjestelmiä ja otetaan käyttöön seuraavat uudet tietojärjestelmät: - tiedonhallintajärjestelmä, - henkilöstötietojärjestelmä, - sähköinen ostolaskujen kierrätysjärjestelmä Rondo, - matkahallintajärjestelmä Persona Travel.	- Tiedonhallintajärjestelmän kilpailutus, tarjouksia kahdeksan - verkkoseuranta extranettejä ja Euroopan Kuluttajakeskusta varten - Dataliikenneyhteyksien siirto toiselle operaattorille osana KTM:n kilpailutusta - Rondon ja ostolaskujen skannauspalvelun käyttöönotto - Matkahallintajärjestelmän prosessikuvaus ja matkatoimistosisäilytys - Kuluttajatutkimuskeskuksen paperittoman kirjanpidon ja matkahallinnan käyttöönottojen koordinaatio - Kulunvalvonnan uusiminen	Siirtyminen paperittomaan kirjanpitoon siirtyi suunnitelmien mukaan ja hyvin. Matkahallintajärjestelmän valmistelu sujui suunnitelmien mukaan, käyttöönotto päätettiin siirtää vuodelle 2006 resurssisyistä. Henkilöstötietojärjestelmän hankinta viipyy KUVista riippumattomista syistä (Hanselin kilpailutus Markkinaoikeudessa) Tiedonhallintajärjestelmän kilpailutus voitiin tehdä vasta loppuvuodesta, kun Hansel ilmoitti kesällä, ettei se hoida kilpailutusta Arvio: 4
Kehitetään tuloksellisuuden arviointia ja siihen liittyviä menetelmiä ja mittaristoa.	Työtyytyväisyyskysely Asiakastytyväisyyskysely Tulosprismakoulutus	Työtyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen ja tapa hyödyntää niiden tuloksia on vakiintunut ja toimii tuloksellisuutta tukevalla tavalla. Koulutus on auttanut kehittämään tuloksellisuuden arviointia tarkoituksenmukaiseen suuntaan, mm. tulosaluejaottelua on muutettu siten, että arvioinnissa tarvittavia taloudellisuus- ja resurssien käytötiedot ovat aiempaa kuvavampia. Arvio: 3
<p>Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys</p> <p><u>Taloudellisuus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - palkkakustannukset 945 430 euroa, joka oli 23,2 % koko viraston palkkakustannuksista - muut kulutusmenot 1 095 249 euroa, joka oli 21,4 % koko viraston kulutusmenoista - yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 2 040 679 euroa <p>Lukuja ei voi verrata aiempiin vuosiin, koska tulosalue seuranta muutettiin vuoden 2005 alusta.</p>		

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Vuoden aikana toteutettiin ja valmisteltiin suuria tietojärjestelmä uudistuksia. Siirtyminen Rondo-järjestelmään ostolaskujen käsittelyssä onnistui hyvin, ja sen avulla on voitu uudistaa sisäisiä toimintatapoja sujuvammiksi. Kaksi hankkeista viivästyivät virastosta riippumattomista syistä: Tiedonhallintajärjestelmän kilpailutus voitiin toteuttaa vasta loppuvuodesta, kun suunniteltua konsultointiapua ei saatukaan Hanselilta. Siksi

hankintamäärärahat siirtyvät vuodelle 2006. Kuluttajavirasto oli mukana Valtiokonttorin järjestämässä henkilötietojärjestelmän yhteishankintaprojektissa, jonka piti toteutua jo vuonna 2004. Hanselin toteuttamasta kilpailutuksesta kuitenkin valitettiin Markkinaoikeuteen, joka antoi ratkaisunsa syksyllä 2005. Valtiokonttori ei ole vielä ilmoittanut mukana olleille jatkotoimista, minkä tämänkin järjestelmän hankintamäärärahat siirtyvät niin ikään vuodelle 2006. Nämä molemmat viivästykset vaikuttavat siten osaltaan vuodelta 2005 siirtyvän määrärahan suuruuteen.

Toiminnan ohjauksen kehittäminen tulosprisman tavoitteiden mukaisesti on sujunut hyvin, mutta resurssien hallintaa hankaloittavat tiedonhallintajärjestelmien hankintaviivästykset. Tulosraportoinnissa ei pystytä yhdistämään henkilötyövuosia ja määrärahoja tarkoituksenmukaisella tavalla ennen kuin työaika raportointi saadaan tulosprismaa tukeväksi uuden henkilötietojärjestelmän avulla.

Resurssien jakautuminen tulosalueille vuonna 2005

Tulosalue	Palkkakustannukset		Muut kulutusmenot	
	Euroa	Osuus koko toiminnasta %	Euroa	Osuus koko toiminnasta %
Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	387 089	9,5	152 256	6,5
Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	1 035 794	25,4	75 192	3,2
Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien edistäminen	836 549	20,5	403 697	17,3
Valmismatkaliikkeiden valvonta	145 190	3,6	0	0,0
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	346 975	8,5	120 725	5,2
Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	945 430	23,2	1 095 249	46,9
Euroopan Kuluttajakeskus	134 590	3,3	49 063	2,1
Maksullisen toiminnan tuki	48 782	1,2	11 187	2,1
Maksullinen toiminta	194 831	4,8	426 960	18,3
Yhteensä	4 075 230	100,0	2 334 330	100,0

Tarkemmat jakautumatiedot ml. hallinnon ja pääomakustannusten vyörytys ilmenevät liitteistä 1 ja 2. Hallinto- ja pääomakustannuksista on kokonaislaskelmassa vyörytetty substanssitulosalueille seuraavat erät:

- henkilöstökustannukset 700 625 euroa, joka oli 58 635 euroa enemmän kuin vuonna 2004 (prosentuaalinen osuus kokonaisvirka- ja työsuhdepalkkakustannuksista aleni kuitenkin noin 1 %-yksiköllä vuoteen 2004 verrattuna)
- muut kulutusmenot 1 079 313 euroa, joka oli 97 277 euroa vähemmän kuin vuonna 2004
- pääomakustannukset 105 474 euroa, joka oli 33 482 euroa vähemmän kuin vuonna 2004

Hallintopalvelut muille viranomaisille

	Kuluttajatutkimuskeskus euroa (alv 0 %)				Kuluttajavalituslautakunta euroa (alv 0 %)				Yhteensä euroa (alv 0%)			
	2003	2004	2005	Muutos edell. vuoteen	2003	2004	2005	Muutos edell. vuoteen	2003	2004	2005	Muutos edell. vuoteen
Henkilöstö- kustannukset	72 976	65 571	53 280	-12 291	42 415	30 415	17 222	-13 193	115 391	95 986	70 502	-25 484
Palkkapalvelut	8 295	8 524	16 011	7 487	8 380	9 259	10 983	1 724	16 675	17 783	26 994	9 211
Taloushallinnon järjestelmät ja paperiton kirjan- pito	2 743	2 923	5 476	2 553	1 257	1 651	360	-1 291	4 000	4 574	5 835	1 261
Yhteiskustan- nukset	18 721	18 231	16 032	-2 199	12 614	9 024	4 534	-4 490	31 335	27 255	20 566	-6 689
Pääomakustan- nukset		2 361	334	-2 027		1 173	32	-1 141		3 535	367	-3 168
Yhteensä	102 735	97 610	91 132	-6 478	64 666	51 522	33 131	-18 391	167 401	149 133	124 133	-24 869

Hallintopalveluiden henkilöstökustannukset

	2004* %	2005** %	Ero verrattuna vuoteen 2004, %-yksikköä
Kuluttajatutkimuskeskus	1,6	1,3	-0,3
Kuluttajavalituslautakunta	0,8	0,4	-0,4

* vuonna 2004 jakoperusteena käytetty htv-lukuja

** vuonna 2005 jakoperusteena käytetty osuutta koko virastohenkilöstökustannuksista

Kuluttajavalituslautakunta siirtyi oikeusministeriön hallinnonalalle 1.9.2005 lukien.

2.7 Yhteydenotot ja viraston palvelukyky

Yhteydenottojen määrän kehitys, koko virasto

	2002	2003	2004	2005
Ilmoitukset kuluttaja-asiamiehelle	3397	3470	3434	3412
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	87	91	107	130
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle				44
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	239	313	350	391
Notifikaatiot	84	67	388	701
Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan (puhelut, sähköp)	-	-	1280	25 000
Kirjalliset yleistiedustelut	2180	1034	1853	2262
Puhelinneuvonta, yleistiedustelut	8666	8664	8900	9143
Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot	5317	5562	5975	5772
Aineistotilaukset	2695	2748	2214	1494
www-sivujen sivulataukset	4 140637	3 614660	4 409327	5 732292
www-sivujen vierailukerrat	655677	509694	679883	1 264332
Asiakaskäynnit	839	977	1386	1441
Kuluttajaneuvojien extranetin sivulataukset	13 500	58 000	64 300	65 300
Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset	-	119 000	134 500	176 000
Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset	-	15 500	92 500	182 000

Arvio palvelukykyvystä

Ilmoitukset kuluttaja-asiamiehelle	Lähes puolet ilmoituksista voitiin käsitellä uudessa Sava-menettelyssä (suunniteltu ala- ja aihekohtainen vaikuttaminen), mikä tehosti valvontaa merkittävästi. Noin viidennes ilmoituksista käsiteltiin alle kuukaudessa, ja vuoden lopussa kesken oli vain 25 yli 21 kk vireillä ollutta ilmoitusta.
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	Määrä kasvoi yli viidenneksellä, silti pystytty vastaamaan luvatussa 2 viikossa
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	Vireillä eri tuomioistuimissa 14 tapausta, useissa tapauksissa päästy neuvottelutulokseen jo ennen oikeuskäsittelyä
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	Ilmoitusten määrä on kasvanut muutamassa vuodessa huomattavasti, minkä vuoksi käsittelyajat ovat pidentyneet. Valvonnan onnistumisen kannalta olennaisempaa kuin keskimääräiset käsittelyajat on kuitenkin nopea puuttuminen eniten vaaraa aiheuttaviin tapauksiin, minkä vuoksi syksyllä otettiin käyttöön riskinarviointiin perustuva priorisointijärjestelmä.
Notifikaatiot	Määrä lähes kaksinkertaistui vuonna 2005, minkä vuoksi käsittely ruuhkautui. Marraskuussa käyttöön uusi menettelytapa, joka nopeuttaa asioiden käsittelyä virastossa.
Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan	Yhteydenotot lisääntyivät Töölön matkatoimiston konkurssin vuoksi.
Kirjalliset yleistiedustelut	Määrä katoi 22 %. Viikossa vastauksen sai 32 %, kuukaudessa 77 % ja kahdessa kuukaudessa 94 % asiakkaista. Tavoitevastausaika 2 kk ylittyi 6 %:ssa, mikä johtui vastausten edellyttämän selvittelyn työläydestä.

Puhelinneuvonta, yleistiedustelut	Puhelinneuvonnan kysyntä on suurempi kuin mihin Kuluttajavirasto pystyy vastaamaan. Kaksi kolmasosaa soitoista koskee yksittäisiä riita-asioita, joihin kuluttaja saisi paremman avun soittamalla suoraan kunnalliseen kuluttajaneuvontaan, jossa riitoja voidaan sovittelua. Ongelmana on kuitenkin paikallisen neuvonnan ruuhkaisuus tai puute esimerkiksi loma- tai sairauspoissaolojen aikana.
Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot	Määrä laski 4,2 % mikä on hyvä asia ja kuvaa sitä, että ihmiset ovat entistä paremmin osanneet heti ottaa yhteyttä oikeaan paikkaan.
Aineistotilaukset	Tilausten määrä laski 32,5 %, mikä on hyvä asia ja kuvaa sitä, että asiakkaat ovat aiempaa paremmin osanneet löytää etsimänsä aineiston suoraan verkosta. Asiakaspalvelukyselyyn vastanneista 96,5 % oli saanut tarvitsemansa avun tai aineiston, 51 % arvioi palvelun laadun erinomaiseksi, 43 % hyväksi, 5 % keskinkertaiseksi ja 1 % heikoksi.
www-sivujen sivulataukset	Määrä lisääntyi huomattavasti, mikä kuvastaa verkkopalvelujen tunnettuuden ja kysynnän kasvua.
www-sivujen vierailukerrat	Suhteellista kasvua oli erityisesti yksittäisten vierailujen määrässä. Asiakkaiden ohjaaminen verkkopalvelujen pariin on onnistunut.
Asiakaskäynnit	Määrä lisääntyi, yli puolet asiakkaista tarvitsi neuvontaa.

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Kuluttajaviraston tehtävät ovat viime vuosien aikana merkittävästi laajentuneet ja elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien yhteydenottojen määrä on kasvanut. Nämä kehitystrendit jatkuvat, eikä Kuluttajavirasto pysty siihen omin toimin vaikuttamaan: uudistuva lainsäädäntö ja EU:n valvontaviranomaisten yhteistoimintaa lisäävä politiikka tuovat uusia tehtäviä. Myös neuvonta- ja valistuspalvelujen kysyntä jatkaa kasvuaan.

Virasto on jo priorisoinut tehtäväalueitaan niin, että työssä sovelletaan uusia valvontakeinoja, jotka painottuvat viestintään. Toiminnassa pyritään ala- ja aihekohtaiseen valvontaan, jotta resurssit voidaan tehokkaasti ohjata kuluttajan oikeusaseman kannalta keskeisimpiin asioihin. Yhteistyö elinkeinoelämän kanssa ja viestinnän vaikuttavuuden kehittäminen ovat keskeisiä tekijöitä. Tehtävien priorisoinnit ja toimintatapojen kehittäminen perustuvat viraston strategiaan.

Nämä huomioon ottaen Kuluttajaviraston henkilöstö- ja muutkin resurssit ovat pienet. Virasto ei ole saanut lisäresursseja uusia tehtäviä varten. Toisin sanoen tuottavuusohjelman tavoitteita on jo toteutettu hoitamalla lisääntynyt työmäärä olemassa olevilla resursseilla ja sähköistä viestintää kehittämällä.

2.8 Euroopan Kuluttajakeskus ja muu yhteisrahoitteinen toiminta

Kuluttajavirastolla oli vuonna 2005 neljä yhteisrahoitteista hanketta:

- Euroopan Kuluttajakeskus
- Ympäristöterveydenhuollon tiedonkeruujärjestelmän kehittäminen
- Kenttätarkastajakokeilu
- kuluttajakasvatuksen pohjoismainen hanke NiceMail

Koko yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuuslaskelma

	2005
TUOTOT	
Muilta valtion viranomaisilta saatu rahoitus	48 000
EU:lta saatu rahoitus	67 906
Muu valtionhallinnon ulkopuolinen rahoitus	13 961
Tuotot yhteensä	129 867
KUSTANNUKSET	
Aineet tarvikkeet tavarat	7 690
Henkilöstökustannukset	194 146
Vuokrat	496
Palvelujen ostot	45 732
Muut erilliskustannukset	4 622
Erilliskustannukset yhteensä	252 685
Käyttäjäämä	-122 819
Tukitoimintojen kustannukset	84 627
Poistot	4 849
Muut yhteiskustannukset	810
Osuus yhteiskustannuksista yhteensä	90 286
Kokonaiskustannukset yhteensä	342 972
Kustannusvastaavuus, %	38

Euroopan Kuluttajakeskus

Vuoden alusta Kuluttajaviraston yhteyteen perustettiin Euroopan Kuluttajakeskus, jonka toiminnasta Euroopan komissio maksaa puolet. Keskus on osa ETA-maissa toimivaa European Consumer Centres –verkostoa, jonka tehtävänä on opastaa kuluttajia rajat ylittävässä kuluttajakaupassa. Keskus toimii kiinteässä yhteistyössä kunnallisten kuluttajaneuvojien kanssa.

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

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

EU:n kuluttajapoliittinen strategia 2002-2006:

Kuluttajansuojasäännösten tehokas soveltaminen

Kuluttajapoliittinen ohjelma 2004-2007:

Kuluttajansuojan ja turvallisten markkinoiden ylläpitäminen ja kehittäminen

Tulostavoite	Tuotokset	Arvio toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (skaala 1-5)
Verkoston tunnettuuden edistäminen	-kunnalliset kuluttajaneuvojat koulutettiin käsittelemään rajat ylittävän kuluttajakaupan tiedusteluja ja valituksia - suunniteltiin ja toteutettiin verkkosivut, jotka avattiin 1.4	1.4 –31.12 välisenä aikana kuluttajaneuvojat saivat lähes 600 yhteydenottoa. Tavoite ensimmäisen toimintavuoden osalta yli odotusten, kuluttajaneuvojilta saatu palaute koulutuksesta ja verk-

	<p>-20 haastattelua</p> <p>-sidosryhmätapaamisia: entinen eu-kuluttajaneuvonnan neuvottelukunta, lääninhallitukset, komission Suomen edustusto, kuluttajavalituslautakunta, muut EU-verkostot Suomessa</p> <p>-verkkosivuilla kävijöitä vuoden aikana 18 400</p> <p>- toimintaa esittelevä esite ja juliste</p>	<p>kosivuista kautta linjan erinomaista</p> <p>Arvio 5</p>
Tiedusteluihin vastaaminen	<p>- EKK 220 kpl</p> <p>- kuluttajaneuvojat 68 kpl</p>	<p>Tiedusteluihin on pääosin pystytty vastaamaan nopeasti; kuluttajaneuvojien panos, 24 % kokonaisuudesta, ollut merkittävä</p> <p>Arvio 4</p>
Valitusten selvittely ja sovittelu	<p>- EKK 463</p> <p>- kuluttajaneuvojat 502 (1.4.-31.12.)</p>	<p>Vuoden aikana päätettiin sama määrä valituksia kuin niitä saapui. Käsittelyajat eivät kaikilta osin ole vielä toivottavalla tasolla, mikä johtui käynnistysvuoden muista varsin paljon resursseja vaatineista tehtävistä. Kuluttajaneuvojien valituksia suodattava vaikutus ei vielä arvioitavissa</p> <p>Arvio 3</p>
Osallistuminen ADR-verkoston ja EEJ-netin kehittämiseen	<p>-osallistuminen ADR-semineihin Tukhomassa ja Espanjassa, joissa esitelmät ADR-kehittämistarpeista</p> <p>-neuvoteltu Ahvenanmaan Kuluttajavalituslautakunnan kanssa sen mahdollisuuksista liittyä EEJ-verkon jäseneksi.</p>	<p>Vertailussa muihin jäsenvaltioihin ADR toiminta Suomessa hyvin järjestetty ja kuluttajien saatavilla. Sen vuoksi EKK:n tehtävä näiltä osin pyrkiä vaikuttamaan muualla vireillä oleviin järjestelmiin sekä esiintuoda toiminnan puutteita</p> <p>Arvio 4</p>
Verkostoyhteistyö	<p>-puheenjohtajuus verkoston Case Handling Protocol-työryhmässä</p> <p>-mentoroiitiin Viron uutta toimipistettä</p> <p>-osallistuttiin verkoston yhteisiin sähköistä kauppaa, autonvuokraa sekä peruutusaikoja koskeviin yhteisiin projekteihin</p> <p>-osallistuttiin Suomen edustuston koulutuspäiville ja tavattiin muut EU-verkostot</p>	<p>Verkostoyhteistyö on yksi ekk:n keskeisiä toimintalohtoja. Tänä vuonna vaikuttavuus ollut erityisen merkittävää valitusten käsittelyprosessien kehittelyvastuun ollessa Suomella.</p> <p>Arvio 5</p>

Toiminnallinen tehokkuus ja sen kehitys

Taloudellisuus

- palkkakustannukset 134 590 euroa, joka oli 3,3 % koko viraston palkkakustannuksista
- muut kulutusmenot 49 063 euroa, joka oli 2,1 % koko viraston kulutusmenoista
- yhteensä tulosalueella käytettiin siis resursseja 183 653 euroa

Tulosanalyysi ja johtopäätökset

Rajat ylittävän kuluttajakaupan tiedustelut ja valitukset hoidettiin vuosina 2000-2004 keskitetysti Helsingin kuluttajaneuvonnassa EU-kuluttajaneuvonnan toimesta. Tämän toiminnan päätyttyä tehtävä siirtyi Kuluttajavirastolle, jolloin vuodesta 2001 virastossa toiminut Clearing House ja Eu-kuluttajaneuvonta yhdistettiin. Uuden yksikön tavoitteeksi asetettiin, että kuluttajat myös rajat ylittävän kaupan kysymyksissä voivat jatkossa saada neuvoja ja opastusta oman kuntansa kuluttajaneuvonnasta. Ensimmäisen toimintavuoden kokemukset viittaavat siihen, että kuluttajat ovat osanneet hakea apua kunnista. Näiltä osin toteutetut toimet ovat onnistuneet. Euroopan kuluttajakeskuksen omien verkkosivujen avulla on pyritty antamaan kuluttajille mahdollisuus omatoimisesti ratkoa sisämarkkinoilla kohtaamiaan ongelmia ja ennen muuta mahdollisuus ennalta varautua niihin. EKK on viraston erillishanke, jonka tulevaisuutta suunniteltaessa tulisi kustannustehokkuuden varmistamiseksi suorittaa kokonaisarvio siitä, miten toiminta voi paitsi täyttää komission sille asettamat tavoitteet myös parhaiten tukea virastoa sen lakisääteisten tehtävien hoitamisessa.

2.9 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Henkilöstön määrä ja rakenne 31.12.2005

	2003	2004	2005
Henkilöstön määrä	93	91	99
Henkilötyövuodet	90,78	92,29	94,51
Vakinaisessa palvelusuhteessa	81	82	85
Määräaikaisessa palvelusuhteessa		9	14
Osa-aikaeläkkeellä	5	6	5
Naisia	73	72	82
Keski-ikä	45,7	45,9	44,7
55-vuotiaita tai vanhempia	25	25	26
Henkilöstön muutosprosentti	2,2	2,2	7,6

Määräaikaisten työntekijöiden määrä oli vuonna 2005 suuri, mihin vaikutti mm. Töölön matkatoimiston konkurssi, jonka hoitoon tarvittiin lisäväkeä. Henkilöstön keski-ikä laski 44,7 vuoteen, suurimmat ikäryhmät olivat kuitenkin 50-54 ja 55-59 -vuotiaat. Naisten osuus henkilöstöstä oli 82,8 %. Vakituksia uusia henkilöitä palkattiin kuusi. Vanhuuseläkkeelle siirtyi kaksi henkilöä ja muu poistuma oli neljä henkilöä.

Työtyytyväisyys

Henkilöstön työtyytyväisyys vuosina 2003 – 2005

	2003	2004
Työn sisältö	3,55	3,52
Johtaminen	3,11	3,20
Työyhteisön toimivuus	3,42	3,56
Kehittymisen tuki	3,12	3,14
Muut organisaatioon liittyvät asiat	3,08	3,19

Vuoden 2005 työtyytyväisyyskysely toteutettiin uudella VmBaro-kyselyllä.

	2005
Johtaminen	3,30
Työn sisältö ja haasteellisuus	3,58
Palkkaus	2,83
Kehittymisen tuki	3,29
Työilmapiiri ja yhteistyö	3,71
Työolot	3,63
Tiedon kulku	3,14
Työnantajakuva	3,46
Kuluttajaviraston lisäkysymykset	3,23

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

Työtyytyväisyyden edistämiseksi on tehty systemaattisesti ja määrätietoisesti toimenpiteitä. Tammikuussa 2005 tehdyn työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella valittiin kehittämiskohteeksi viraston tulos- ja muiden tavoitteiden selkeyttäminen ja yhteisöllisyyden edistäminen. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset ovat parantuneet, tammikuussa 2006 Työilmapiiri ja yhteistyö sai indeksiluvun 3,71 ja vastausprosentti on kasvanut 88,71 %:iin.

Toimenpiteet

- Sisäinen perusorganisointi saatu kuntoon ja selkeytettyä
- Työjärjestys on uudistettu
- Johtoryhmän toimintatavat on uudistettu
- Otettu käyttöön uusi kokonaissuunnittelun malli, vuoden 2006 tulossopimusta valmisteltiin ryhmäraajat ylittävissä teematyöryhmissä ja koko henkilöstölle järjestettiin niistä koulutusta
- Eri toimintojen strateginen arviointi on aloitettu, mm. talous- ja velkaneuvonnan strategia valmis
- Toimenkuvia ja ryhmäraajat ylittäviä prosesseja on täsmennetty sisäisen organisoinnin yhteydessä
- Yhteisiä toimintatapoja on vakiinnutettu, mm. työaikakäytännöt
- Sisäistä viestintää on kehitetty, mm. ylijohdajan kuukausittaisen aamukahvien sisältö sovitettu vastaamaan työtyytyväisyyden kehittämiskohteita
- Laadittu uusi Työhyvinvointiohjelma
- Tuetaan yhteistä Kuluttajavirasto-identiteettiä systemaattisesti, esim. graafisen ohjeiston avulla
- Vakiinnutettu kehityskeskustelumallit ja koulutettu henkilöstöä kehityskeskustelujen käymisestä
- Laadittu perehdytysopas, aloitettu tervetulokeskustelut uusille työntekijöille ylijohdajan kanssa

Hyvinvointi ja jaksaminen

	2003	2004	2005
Sairaustapausten määrä	284	303	305
Sairauspäiviä	1 405	1 307	1 190
Sairauspäivä henkilötyövuotta kohti	15,5	13,5	12,6
1-3 päivää kestäneiden sairauspäivien määrä	377	400	395
Työterveyshuollon kustannukset, euroa	22 718,54	25 636,86	27 024,39
Työterveyshuollon kustannukset henkilötyövuotta kohden	290,50	277,79	285,94

Sairauspäivien ja lyhyiden sairauspoissaolojen määrät vähenivät, mutta työterveyshuollon kustannukset jatkoivat kasvuaan. Kuluttajavirastolla on sopimus työterveyshuollon järjestämisestä Suomen Terveystalo Oy:n kanssa.

Työhyvinvointia tuettiin eri tavoin 19 490 eurolla. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä tehtiin seuraavasti:

- Ergonomiatarkastusten perusteella uusittiin työpisteitä.
- Uusille työntekijöille tehdään terveystarkastukset ja kaikille määrääjain ikäryhmätarkastukset.
- Viisi henkilöä osallistui Aslak® -kuntoutuskurssille, joka jatkuu vuonna 2006
- Hierontaa järjestettiin 82 päivänä, päivää kohden keskimäärin 8 henkilölle. Virasto osallistui hieronnan kustannuksiin.
- Työntekijöille tarjottiin liikuntaseteleitä, kaikkiaan niitä jaettiin 2 550 kpl, joiden kustannukset olivat 8024 euroa.

Työsuojelu

Työsuojelutoiminta perustui työsuojelun toimintaohjelmaan vuosille 2004-2005 ja työsuojelupiirin syksyllä 2004 tekemän tarkastuksen tuloksiin. Toimenpiteitä olivat

- osallistuminen virastotalon turvallisuussuunnitelman päivittämiseen ja siitä tiedottaminen henkilöstölle
- lyhytohjeet palohälytyksen varalle
- toimintaohje tilanteisiin, joissa henkilö kokee saavansa huonoa kohtelua työyhteisössä
- henkilöstöön kohdistuvien vaaratekijöiden riskinkartoituksen ja -arviointityön käynnistäminen työsuojelun painopisteiden määrittämiseksi vuosille 2006-2007
- työsuojelukoulutus työsuojelupäällikölle ja valtuutetuille
- sisäilmamittaukset ja ns. Örebro-kysely virastotalon 8. kerroksen vesivahinkojen vuoksi ja henkilöstön siirtyminen vuokranantajan järjestämään väistötilaan 3 kk:n ajaksi
- vakiinnutettu työaika koskevat käytännöt ja otettu käyttöön uusi saldovapaajärjestelmä henkilöstön työajan hallinnan edistämiseksi
- ergonomiatarkastukset ja niihin perustuvat kalustohankinnat

Henkilöstön kehittäminen

Koulutusmenot	2004	2005
Henkilötyövuotta kohti, euroa	1 711	1 658
Henkilötyövuotta kohti, koulutuspäiviä	5,8	4,5

Henkilöstö osallistui sekä virastossa järjestettyyn kielikoulutukseen (ruotsi ja englanti) että omaa ammattitaitoa ylläpitävään koulutukseen viraston ulkopuolella. Virastossa järjestettiin koulutusta myös mm. tulospöytäsoveltamisesta sekä uudesta kokonaissuunnittelun prosessista ja kuluttajapoliittisista teema-aiheista. Koulutustasoindeksi nousi ja se oli vuoden 2005 lopussa 5,5.

Palkkaus uudistus

Virasto ja järjestöt tekivät sopimuksen uudesta palkkausjärjestelmästä. Uusi kannustava työn vaatavuuteen ja henkilökohtaiseen suoriutumiseen perustuva palkkausjärjestelmä otettiin käyttöön 1.10.2005 lukien.

3. TILINPÄTÖSLASKELMIEN ANALYYSI

3.1 Rahoituksen rakenneanalyysi ja talousarvion toteutumisen analyysi

Määrärahat 1.1.-31.12.2005

Toimintamenot, momentti 32.20.21 (nettomääräraha, siirtomääräraha)

Menojen ja tulojen erittely	TAE 2005, lisäTAE 2005, siirtomr 2004	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2005		vrt. tot. 31.12.2004 %
		euroa	%	
Bruttomenot	7 376 511	6 452 472	87,5	89,6
Maksullisen toiminnan erillismenot	724 200	621 791	85,9	92,2
Muut toimintamenot	6 652 311	5 830 680	87,6	89,3
Bruttotulot	700 000	831 527	118,8	110,6
Maksullisen toiminnan tulot	650 000	643 551	99,0	105,6
julkisoikeudelliset suoritteet	110 000	106 131	96,5	95,7
muut suoritteet	540 000	537 420	99,5	107,7
Muut tulot (sis.EU-tulot)	50 000	187 976	376,0	425,3
Nettomenot (sisäinen budjetti 2005)	6 676 511	5 620 945	84,2	87,5
Vuodelle 2006 siirtyvä 2005 määräraha		1 055 566	15,8	
vrt.vuodelle 2005 siirtynyt 2004 määräraha		811 511	12,5	

Korvaus velkaneuvonnan järjestämisestä, momentti 32.40.31 (smr)

	TAE 2005	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2005		vrt. tot. 31.12.2004 %
		euroa	%	
Määräraha	5 311 000	5 311 000	100,0	100,0

Valtionavustus kuluttajajärjestöille, momentti 32.40.50

	TAE 2005	Talousarvion toteutuminen 1.1-31.12.2005		vrt. tot. 31.12.2004 %
		euroa	%	
Suomen Kuluttajaliitto ry	479 000	479 000	100,0	100,0
Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000	25 000	100,0	100,0
Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000	169 000	100,0	100,0
Yhteensä	673 000	673 000	100,0	100,0

Toimintamenomomentin 32.40.21 rahoitusrakenteessa ei tapahtunut kokonaisuuden kannalta merkittävää tai laajamittaista muutosta edellisvuoteen verrattuna.

Merkittävin muutos kohdistui muihin tuloihin, jotka kasvoivat edellisvuodesta. Kasvu aiheutui lähinnä Euroopan kuluttajakeskuksen perustamisesta Kuluttajaviraston yhteyteen ja keskuksen saamasta EU-rahoituksesta. Muut tulot kertyivät valtaosaltaan (n.69%) yhteisrahoitteisen toiminnan tuloista. Muu tulojen lisäys kertyi kauppa- ja teollisuusministeriön kanssa käynnistetyistä yhteistyöhankkeista koskien ympäristöterveydenhuollon tietojenkeruuprojektia sekä kenttätarkastajahanketta.

Maksullisen toiminnan tulot toteutuivat suunnitellun mukaisesti. Julkisoikeudellisessa toiminnassa on uusien valmismatkaliikkeenharjoittajia koskevien rekisteröintien määrää vaikea ennakoida. Julkisoikeudellisen toiminnan suoritteiden hinnoittelua tarkistetaan vuonna 2006 ja hinnat määritellään vastaamaan omakustannustasoa. Kuluttaja-lehden tuloennuste laaditaan vuosittain pohjautuen ennusteen laadintahetkellä voimassa olevien kesto- ja määräaikaistilausten lukumäärään.

Maksullisen toiminnan menot vähenivät hieman (n.6,3%) edellisvuoteen verrattuna. Vähennys johtui Kuluttaja-lehden suunniteltua vähäisemmästä markkinointipanostuksesta. Tämä aiheutti myös hintatuen suunniteltua alhaisemman käytön.

Toimintamenomomentin siirtomäärän suuruus kasvoi hieman edellisvuoteen verrattuna. Siirtomäärärahan määrä aiheutui tietojärjestelmähankintojen siirtymisestä vuodelle 2006.

Momentin 32.40.31 Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä määrärahat pienenevät edellisvuodesta noin 10 prosentilla. Määrärahat käytettiin edellisvuoden tapaan kokonaan.

Momentin 32.40.50 Valtionavustus kuluttajajärjestöille määrärahan suuruudessa eikä käytössä tapahtunut muutoksia edellisvuoteen verrattuna.

3.2 Tuotto- ja kululaskelman analyysi

3.2.1 Toiminnan tuottojen kehitys vuosina 2001-2005

Toiminnan tuotot €	v. 2001	v.2002	v. 2003	v.2004	v.2005	Muutos edell. vuoteen	Muutos edell. %
Maksullisen toiminnan tuotot	595 321	618 346	582 815	665 483	643 551	-21 932	-3,3 %
.. julkisoikeudelliset suoritteet	89 586	106 628	106 931	105 219	106 131*)	912	0,87 %
muut suoritteet (Kuluttaja-lehti)	505 735	511 718	475 884	560 264	537 420	-22 844	-4,08 %
maksull.toiminnan saam.poistot	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin	sis. ylläoleviin		
Vuokrat ja käyttökorvaukset	0	0	0	0	0		
Muut toiminnan tuotot	396 921	43 621	100 923	42 532	187 976	145 444	341,96 %
Yhteensä	992 242	661 967	683 739	708 015	831 527	123 512	17,44 %

*) Maksullisen toiminnan tuotot sisältävät 32,43 euroa rahoitustuottoja

Toiminnan tuotot olivat kertomusvuonna yhteensä n.17% suuremmat kuin edellisenä vuonna. Kasvu johtui muun toiminnan tuottojen lisääntymisestä yhteisrahoitteisessa toiminnassa. Yhteisrahoitteisen toiminnan osuutta rahoitusrakenteessa on käsitelty edellä kohdassa 3.1. Yhteisrahoitteiset hankkeet ovat erillissopimukseen perustuvia määräaikaista hankkeita, joten eivät sinällään ennusta tuottojen pysyvää kasvua, mikä on näkynyt muun toiminnan tuottojen ennustamisen vaikeutena koko seurantajakson vv. 2001-2005 ajan.

3.2.2 Toiminnan kulujen kehitys vuosina 2001-2005

Toiminnan kulut €	v. 2001	v. 2002	v.2003	v.2004	v.2005	Muutos edell. vuoteen	Muutos edell. %
Aineet ja tarvikkeet	150 485	135 662	126 163	170 202	192 536	22 334	13 %
Henkilöstökulut	3 612 907	3 790 302	3 929 954	4 120 627	4 246 426	125 798	3,1 %
Vuokrat	458 816	471 123	489 065	511 556	511 537	-19	0,0 %
Palvelujen ostot	2 209 546	1 453 380	1 348 048	1 445 727	1 382 404	-63 323	-4,4 %
Muut kulut	247 597	329 137	374 874	329 769	233 738	-96 032	-29,1 %
Valmistus omaan käyttöön sekä poistot yht.	94 052	101 335	163 152	141 729	101 025	-40 704	29 %
valmistus omaan käyttöön	-66 953	-54 246	0	0	0		
poistot	161 005	155 581	163 152	141 729	101 025		
Sisäiset kulut (yht.toim.kulukorv.valt.)	14 642	6987	0	0	2 411	2 411	
Yhteensä	6 788 045	6 287 926	6 431 258	6 719 610	6 670 076	-49 534	-0,7 %

Toiminnan kulut olivat kertomusvuonna yhteensä n.6,7 milj.euroa. Kokonaisvähennystä edelliseen vuoteen oli n. 0,7%. Aikaisempien vuosien tapaan suurin euromääräinen lisäys on henkilöstökuluissa, kertomusvuonna kuitenkin lisäys oli yli prosentin alaisempi edellisvuoteen verrattuna.

Palvelujen ostot muodostavat edelleenkin toiseksi suurimman kuluerän viraston kulurakenteessa. Palvelujen ostot pienentyivät yhteensä n.4 prosentilla edellisvuodesta. Viraston systemaattinen panostus palvelujen kilpailuttamiseen ja liittyminen valtiokonsernin yhteisiin palvelusopimuksiin on tuottanut kustannussäästöjä monissa hankinnoissa. Merkittävimmät yksittäiset muutokset palvelujen ostoissa koskivat ilmoitus-, mainos- ja markkinointipalveluja sekä painatuspalveluja. Näitä palveluja käytettiin suunniteltua vähemmän johtuen lähinnä Kuluttaja-lehden markkinointipanostuksen vähäisyydestä. Henkilöstöpalveluiden määrä puolestaan lisääntyi n.30 prosentilla edellisvuodesta. Lisäys johtuu viraston strategian mukaisesta panostuksesta henkilöstökoulutukseen.

Muut kulut ovat edelleenkin vähentyneet. Vähennystä edellisvuoteen verrattuna on n. 29%, joka johtuu pääosin virkamatkakulujen vähenemisestä.

3.3. Taseen analyysi

Vastaavaa

Käyttöomaisuuserien tasearvo on vähentynyt edellisvuoteen verrattuna n.34% johtuen suunnitelman mukaisista poistoista. Vähennys koskee erityisesti itsevalmistettuja ja teetettyjä atk-ohjelmia (ns. vanhaa asianhallintajärjestelmää). Lyhytaikaiset saamiset ovat myyntisaamisten osalta lähes kolminkertaistuneet, mutta on huomattavaa, että lisäys koskee vain yhtä yksittäistä saatavaerää. Kyseinen saatava on talous- ja velkaneuvonnan korvausten takaisinperintään liittyvä saatavaerä, yht. 84 798 euroa. Velallinen on tehnyt kyseisestä takaisinperintäerästä valituksen hallinto-oikeuteen, jossa asian käsittely tilinpäätöstä laadittaessa oli meneillään. Muut siirtosaamiset ovat myös lisääntyneet edellisvuoteen verrattuna sisältäen ICRT-järjestön vuotta 2006 koskevia siirtosaamiseriä yhteensä n. 49 500 euroa (sis. Nordic Co-Ordinator -maksun, järjestön jäsenmaksun ja ns. Flat fee-maksun).

Vastattavaa

Lyhytaikaiseen vieraaseen pääomaan sisältyy Kuluttaja-lehden saatuja ennakoita n.124 000 euroa (kertomusvuonna laskutettuja ja maksettuja Kuluttaja-lehden tilauksia vuodelle 2006), tilaajavelan muutos oli kertomusvuonna vähäinen aikaisempiin vuosiin verrattuna. Lisäksi lyhytaikaiseen vieraaseen pääomaan sisältyy palkkamaksujen tilityksiä n. 99 500 euroa sekä lomapalkkavelkaa n. 604 800 euroa.

4. SISÄISEN VALVONNAN ARVIOINTI- JA VAHVISTUSLAUSUMA

Sisäisen valvonnan menettelyistä ja järjestelyistä on säädetty Kuluttajaviraston taloussäännössä ja työjärjestyksessä.

Tilivirasto Kuluttajaviraston sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tilaa on vuonna 2005 arvioitu käyttämällä COSO/ERM –viitekehystä.

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

Erityisinä kehittämiskohteina tulivat esille:

- henkilöstön osaamisen varmistaminen ja tietojärjestelmien uudistaminen
- alue- ja paikallishallinnon tulosohjauksen kehittäminen ja viestintästrategian laatiminen
- aloitettujen keskeisten toimintojen prosessikuvausten jatkaminen ja niihin liittyvien riskikartoitusten laatiminen.

5. MÄÄRÄAJAIN TEHTÄVIEN KOKONAI SARVIOINTIEN TULOKSET

Valtiontalouden tarkastusvirasto teki syksyllä 2005 esiselvityksen kuluttajahallinnon toimivuudesta. Sen perusteella tarkastusvirasto päätti aloittaa varsinaisen selvityksen tekemisen vuonna 2006.

6. YHTEENVETOTIEDOT VÄÄRINKÄYTÖKSISTÄ

Kertomusvuonna ei havaittu viraston toiminnan laajuuteen ja luonteeseen nähden merkittäviä väärinkäytöksiä koskien viraston hoitamia varoja tai omaisuutta. Käteiskassan (alle 5000 euroa) tarkastuksen yhteydessä todettiin vähäinen varojen puuttuminen, jonka johdosta virasto teki välittömästi poliisille rikosilmoituksen ja tutkintapyynnön. Asian käsittely on kesken. Käteiskassatoimintojen ohjeistus uusittiin, käytäntöjä muutettiin, taloussääntöä uusittiin vastaavilta osin ja sisäiseen valvontaan lisättiin kontrollikertoja.

7. TILINPÄÄTÖSLASKELMAT JA NIIDEN LIITTEENÄ ANNETTAVAT TIEDOT

7.1 Talousarvion toteutumalaskelma

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2004	Talousarvio 2005 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2005	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
11. Verot ja veron luonteiset tulot	834,94	529,28	529,28	0,00	100
11.04.01. Arvonlisävero	834,94	529,28	529,28	0,00	100
12. Sekalaiset tulot	4 396,51	84 798,00	84 798,00	0,00	100
12.32.99. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan muut tulot	4 396,51	84 798,00	84 798,00	0,00	100
12.32.99.05 Muut tulot	4 396,51	84 798,00	84 798,00	0,00	100
Tuloarviotilit yhteensä	5 231,45	85 327,28	85 327,28	0,00	100

Päälukon, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2004	Talousarvio 2005 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2005 määrärahojen		Tilinpäätös 2005	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2005	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2005	Käyttö vuonna 2005 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
28. Valtiovarainministeriön hallinnonala	10 000,00	2 155,07	2 155,07	0,00	2 155,07	0,00	10 000,00	10 000,00	10 000,00	0,00
28.01.19. Valtiovarainministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha)	0,00	2 155,07	2 155,07		2 155,07	0,00				
28.80.24. VEL-perusteinen kuntoutus ja työhyvinvoinnin tuki (siirtomääräraha 2v)	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10 000,00	10 000,00	10 000,00	0,00
32. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonala	12 692 307,75	12 230 477,13	11 174 911,39	1 055 565,74	12 230 477,13	0,00	811 510,80	11 987 510,80	10 931 945,06	1 055 565,74
32.10.19. Kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (arviomääräraha)	399 307,75	381 477,13	381 477,13		381 477,13	0,00				

Päälukon, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2004	Talousarvio 2005 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2005 määrärahojen		Tilinpäätös 2005	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2005	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2005	Käyttö vuonna 2005 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32.40.21. Kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (siirtomääräraha 2v)	5 760 000,00	5 865 000,00	4 809 434,26	1 055 565,74	5 865 000,00	-	811 510,80	6 676 510,80	5 620 945,06	1 055 565,74
32.40.21.1. Kuluttajaviraston toimintamenot	5 660 000,00	5 765 000	4 795 771,74	969 228,26	5 765 000,00	-	811 510,80	6 576 510,80	5 607 282,54	969 228,26
32.40.21.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)	100 000,00	100 000	13 662,52	86 337,48	100 000,00	-	0,00	100 000,00	13 662,52	86 337,48
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (siirtomääräraha 2v)	5 860 000,00	5 311 000	5 311 000,00	0,00	5 311 000,00	-	0,00	5 311 000,00	5 311 000,00	0,00
32.40.50. Valtionavustus kuluttaja-järjestöille (kiinteä määräraha)	673 000,00	673 000,00	673 000,00	0,00	673 000,00	0,00				
32.40.50.1. Suomen kuluttajaliitto ry	479 000,00	479 000	479 000	0,00	479 000	0,00				
32.40.50.2. Kuluttajat-Konsumenterna ry	25 000,00	25 000	25 000	0,00	25 000	0,00				
32.40.50.3. Työtehoseura ry:n kotitalousosasto	169 000,00	169 000	169 000	0,00	169 000	0,00				
34. Työministeriön hallinnonala	24 254,55	14 397,57	14 397,57	0,00	14 397,57	0,00				
34.06.29. Työllistämiskoulutus- ja erityistoimet (arviomääräraha)	24 254,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
34.06.29.2.1. Työllistäminen valtionhallintoon / Palkkaukset	24 254,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
34.06.51. Työllistämiskoulutus- ja erityistoimet (kiinteä määräraha)	0,00	14 397,57	14 397,57	0,00	14 397,57	0,00				
34.06.51.2.1. Työllistäminen valtionhallintoon/Palkkaukset	0,00	14 397,57	14 397,57	0,00	14 397,57	0,00				
Määrärahatilit yhteensä	12 726 562,30	12 247 029,77	11 191 464,03	1 055 565,74	12 247 029,77	-	821 510,80	11 997 510,80	10 941 945,06	1 055 565,74

Kuluttajaviraston talousarvion toteutumalaskelman tiedot valtuuksista ja niiden käytöstä momentin tarkkuudella

Kuluttajavirastolla ei ole käytössä valtuuksia.

7.2 Tuotto- ja kululaskelma

	1.1.2005 - 31.12.2005		1.1.2004 - 31.12.2004	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	643 518,67		665 483,25	
Muut toiminnan tuotot	<u>187 975,82</u>	<u>831 494,49</u>	<u>42 531,98</u>	<u>708 015,23</u>
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	-192 535,84		-170 201,92	
Henkilöstökulut	-4 246 425,73		-4 120 627,30	
Vuokrat	-511 537,04		-511 556,17	
Palvelujen ostot	-1 382 404,11		-1 445 727,14	
Muut kulut	-233 737,59		-329 769,26	
Poistot	-101 024,78		-141 728,60	
Sisäiset kulut	<u>-2 410,80</u>	<u>-6 670 075,89</u>	<u>0,00</u>	<u>-6 719 610,39</u>
JÄÄMÄ I		<u>-5 838 581,40</u>		<u>-6 011 595,16</u>
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	1 784,90		0,00	
Rahoituskulut	<u>-173,72</u>	<u>1 611,18</u>	<u>-92,45</u>	<u>-92,45</u>
JÄÄMÄ II		<u>-5 836 970,22</u>		<u>-6 011 687,61</u>
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Käyttötalouden kulut kunnille	-5 198 024,00		-5 685 000,00	
Käyttötalouden kulut voittoa tavoittelemattomille yhteisöille	-673 000,00		-673 000,00	
Käyttötalouden kulujen palautukset	<u>84 798,00</u>	<u>-5 786 226,00</u>	<u>4 396,51</u>	<u>-6 353 603,49</u>
JÄÄMÄ III		<u>-11 623 196,22</u>		<u>-12 365 291,10</u>
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonlisäverot	529,28		834,94	
Suoritettavat arvonlisäverot	<u>-388 845,60</u>	<u>-388 316,32</u>	<u>-410 098,41</u>	<u>-409 263,47</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-12 011 512,54</u>		<u>-12 774 554,57</u>

7.3 Tase

	31.12.2005		31.12.2004	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	12 207,00		22 444,00	
Muut pitkävaikutteiset menot	<u>35 058,00</u>	<u>47 265,00</u>	<u>66 426,00</u>	<u>88 870,00</u>
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	79 164,00		109 092,00	
Kalusteet	<u>6 215,00</u>	<u>85 379,00</u>	<u>10 130,00</u>	<u>119 222,00</u>
KÄYTTÖOMAISUUSARVOPAPERIT JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET				
Käyttöomaisuusarvopaperit	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>	<u>15 000,00</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIOITUKSET YHTEENSÄ		<u>147 644,00</u>		<u>223 092,00</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS				
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	163 393,64		57 766,85	
Siirtosaamiset	54 924,75		12 920,21	
Muut lyhytaikaiset saamiset	9 866,44		10 615,75	
Ennakkomaksut	<u>0,00</u>	<u>228 184,83</u>	<u>450,91</u>	<u>81 753,72</u>
RAHAT, PANKKISAAMISET JA MUUT RAHOITUSVARAT				
Kassatilit	<u>1 911,20</u>	<u>1 911,20</u>	<u>1 623,90</u>	<u>1 623,90</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ		<u>230 096,03</u>		<u>83 377,62</u>
VASTAAVAA YHTEENSÄ		<u>377 740,03</u>		<u>306 469,62</u>
VASTATTAVAA				
31.12.2005				
31.12.2004				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-306 010,59		-306 010,59	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-441 408,75		-279 294,13	
Pääoman siirrot	12 018 831,85		12 612 439,95	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-12 011 512,54</u>	<u>-740 100,03</u>	<u>-12 774 554,57</u>	<u>-747 419,34</u>
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Saadut ennakot	124 001,00		125 773,00	
Ostovelat	188 785,94		139 833,93	
Tilivirastojen väliset tilitykset	99 446,30		101 499,09	
Edelleen tilitettävät erät	83 692,37		73 662,27	
Siirtovelat	621 413,97		613 120,67	
Muut lyhytaikaiset velat	<u>500,48</u>	<u>1 117 840,06</u>	<u>0,00</u>	<u>1 053 888,96</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ		<u>1 117 840,06</u>		<u>1 053 888,96</u>
VASTATTAVAA YHTEENSÄ		<u>377 740,03</u>		<u>306 469,62</u>

7.4 Liitteet 1-17

Tilinpäätöksen liite 1:

Selvitys tilinpäätöslaskelmien laatimisperiaatteista ja vertailtavuudesta

Budjetoinnissa ei ole tapahtunut muutoksia varainhoitovuoden 2005 aikana.

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

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

Tilivirasto ei ole tehnyt aikaisempiin varainhoituvuosiin kohdistuvia korjauksia.

Tiedot varainhoitovuodelta 2005 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa tilinpäätöslaskelmien ja liitteiden osalta. Toiminnan tuloksellisuuden kuvauksen osalta varainhoitovuoden 2005 tiedot eivät ole vertailukelpoisia vuoden 2004 tietojen kanssa, koska tulosaluejaottelu muuttui.

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

Momentin numero ja nimi		Tilinpäätös 2004	Talousarvio 2005 (TA + LTA:t)*	Talousarvion 2005 määrärahojen		Tilinpäätös 2005	Vertailu Talousarvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
				käyttö vuonna 2005	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2005	Käyttö vuonna 2005 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
32.40.21.	Bruttomenot	6 400 000,00	6 565 000	5 543 341,33		6 565 000,00	-				6 354 852,13	
	Kuluttajaviraston Bruttotulot	640 000,00	700 000	733 907,07		700 000,00	-				733 907,07	
	toimintamenot Nettomenot	5 760 000,00	5 865 000	4 809 434,26	1 055 565,74	5 865 000,00	-	811 510,80	6 676 510,80	5 620 945,06	1 055 565,74	

* Tässä saa esittää talousarvion mukaiset bruttotulot ja -menot.

**Tilinpäätöksen liite 3:
Arviomäärärahojen ylitykset**

Tilivirastolla ei ole arviomäärärahojen ylityksiä.

**Tilinpäätöksen liite 4:
Peruutetut siirretyt määrärahat**

Tilivirastolla ei ole peruutettuja siirrettyjä määrärahoja.

**Tilinpäätöksen liite 5:
Henkilöstökulujen erittely**

	2005	2004
Henkilöstökulut	3 369 397,21	3 265 671,81
Palkat ja palkkiot	3 369 397,21	3 239 644,56
Tulosperusteiset erät	0,00	26 027,25
Henkilösivukulut	877 028,52	854 955,49
Eläkekulut	652 734,86	623 409,17
Muut henkilösivukulut	224 293,66	231 546,32
Yhteensä	4 246 425,73	4 120 627,30
Johdon palkat ja palkkiot, josta	385 954,71	352 574,28
tulosperusteiset erät	0,00	1 500,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00
Lomapalkkavelka	604 771,89	596 354,90

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

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

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

Suunnitelman mukaisten poistojen perusteet eivät ole muuttuneet varainhoitovuoden aikana.

Omaisuusryhmä	Poisto- menetelmä	Poistoaika vuotta	Vuotuinen poisto % ¹⁾	Jäännösarvo € tai %
112 Aineettomat oikeudet	Tasapoisto	5	20	0
114 Muut pitkävaikutteiset menot	Tasapoisto	5	20	0
1250 Autot ja muut maajetäsvälineet	Jäännösarvopoisto	7	28	10 %
1255 Atk-laitteet ja niiden oheislaitteet	Tasapoisto	5	20	0
1256 Toimistokoneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
1257 Puhelinkeskukset ja muut viestintälaitteet	Tasapoisto	5	20	0
1258 Audiovisuaaliset koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
1269 Muut koneet ja laitteet	Tasapoisto	5	20	0
127 Kalusteet	Tasapoisto	7	14,29	0
130 Käyttöomaisuusarvopaperit	-	Ei poistoaikaa	-	-

Tilinpäätöksen liite 7:

Kansallis- ja käyttöomaisuuden sekä muiden pitkävaikutteisten menojen poistot

	Aineettomat hyödykkeet		Yhteensä
	112 Aineettomat oikeudet	114 Muut pitkävaikutteiset menot	
Hankintameno 1.1.2005 (+)	139 373,00	205 819,00	345 192,00
Lisäykset (+)	4 336,00	0,00	4 336,00
Vähennykset (-)	0,00	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2005 (=)	143 709,00	205 819,00	349 528,00
Kertyneet poistot 1.1.2005 (-)	-116 929,00	-139 393,00	-256 322,00
Vähennysten kertyneet poistot (+)	0,00	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot (-)	-14 573,00	-31 368,00	-45 941,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	0,00	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2005 (=)	-131 502,00	-170 761,00	-302 263,00
Arvonkorotukset (+)	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2005	12 207,00	35 058,00	47 265,00

	Aineelliset hyödykkeet		Yhteensä
	125 -126 Koneet ja laitteet	127 Kalusteet	
Hankintameno 1.1.2005 (+)	702 747,00	83 878,00	786 625,00
Lisäykset (+)	23 567,00	1 230,00	24 797,00
Vähennykset (-)	-62 646,00	-630,00	-63 276,00
Hankintameno 31.12.2005 (=)	663 668,00	84 478,00	748 146,00
Kertyneet poistot 1.1.2005 (-)	-593 655,00	-73 748,00	-667 403,00
Vähennysten kertyneet poistot (+)	59 088,00	630,00	59 718,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot(-)	-48 929,00	-5 040,00	-53 969,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	-1 008,00	-105,00	-1 113,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2005 (=)	-584 504,00	-78 263,00	-662 767,00
Arvonkorotukset (+)	0,00	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2005	79 164,00	6 215,00	85 379,00

Käyttöomaisuusarvopaperit ja muut pitkäaikaiset sijoitukset		Yhteensä
130 Käyttöomaisuusarvopaperit		
Hankintameno 1.1.2005 (+)	15 000,00	15 000,00
Lisäykset (+)	0,00	0,00
Vähennykset (-)	0,00	0,00
Hankintameno 31.12.2005 (=)	15 000,00	15 000,00
Kertyneet poistot 1.1.2005 (-)	0,00	0,00
Vähennysten kertyneet poistot (+)	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelman mukaiset poistot(-)	0,00	0,00
Tilikauden suunnitelmasta poikkeavat poistot (-)	0,00	0,00
Tilikauden arvonalennukset (-)	0,00	0,00
Kertyneet poistot 31.12.2005 (=)	0,00	0,00
Arvonkorotukset (+)	0,00	0,00
Kirjanpitoarvo 31.12.2005	15 000,00	15 000,00

58 080,00

1 113,00

59 193,00

Tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut

Rahoitustuotot	2005	2004	Muutos 2005-2004
Korot euromääräisistä saamisista	1784,90	0,00	1784,90
Rahoitustuotot yhteensä	1784,90	0,00	1784,90

Rahoituskulut	2005	2004	Muutos 2005-2004
Korot euromääräisistä veloista	173,72	92,45	81,27
Rahoituskulut yhteensä	173,72	92,45	81,27

Netto	1611,18	92,45	1703,63
--------------	----------------	--------------	----------------

Tilinpäätöksen liite 9: Talousarviotaloudesta annetut lainat

Tilivirasto ei ole myöntänyt talousarviotaloudesta lainoja.

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

Käyttö- ja rahoitusomaisuusarvopaperit							
	31.12.2005					31.12.2004	
	Kappale määrä	Markkina-arvo	Kirjanpito-arvo	Omistus-osuus %	Myynti-oikeuksien alaraja %	Saadut osingot	Markkina- Kirjanpito-arvo
Julkisesti noteeraamattomat osakkeet ja osuudet	1	15 000,00	4,10		0,00		15 000,00
ICRT B osake	1	15 000,00	4,10		0,00		15 000,00
Osakkeet ja osuudet yhteensä		15 000,00			0,00		15 000,00

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

31.12.2005 Vastaavien rahoituserät	Vaihtuvakorkoiset			Kiinteäkorkoiset			Yhteensä
	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	Alle 1 vuosi	1-5 vuotta	Yli 5 vuotta	
Rahat, pankkisaamiset ja muut rahoitusvarat	0,00	0,00	0,00	1911,20	0,00	0,00	1911,20
Yhteensä	0,00	0,00	0,00	1911,20	0,00	0,00	1911,20

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

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

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

Tilivirastolla ei ole taseessa rahastoituja varoja.

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

Tilivirastolla ei ole taseeseen sisältymättömiä rahastoituja varoja.

**Tilinpäätöksen liite 15:
Velan muutokset**

Tilivirastolla ei ole velkoja.

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

Tilivirastolla ei ole velkoja.

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

Momentti 32.40.31	Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä		
	Lkp-ryhmä	€	Muu määre
Talousarviossa päätetty momentin käyttötarkoituksen laajennus: Määrärahaa saa käyttää myös projektihenkilöstön palkkaukseen Kuluttajavirastoon sekä velkaneuvojen koulutukseen.	41 Henkilöstökulut	51 521,16	1 htv
	42 Vuokrat	1 850,82	
	43 Palvelujen ostot	23 413,08	
	45 Muut kulut	30 977,54	
	93 Suoritetut arvonnlisäverot	5 213,40	
	Yhteensä	112 976,00	

Myyntisaamisiin ja sekalaisiin tuloihin momentille 12.32.99.05 on kirjattu 84 798,00 euron tulo, josta velallinen on tehnyt valituksen hallinto-oikeuteen. Kyseinen tulo on lääninhallituksen päätöksen mukainen talous- ja velkaneuvonnan korvausten takaisinperintäerä.

8. ALLEKIRJOITUKSET

Tilinpäätösasiakirja on hyväksytty Helsingissä 9. päivänä maaliskuuta 2006.

Johtokunta

Kristian Tammivuori

Markku Wilenius

Tarja Kantola

Rauno Vanhanen

Liisa Niilola

Jorma Pesonen

ylijohtaja

Marita Wilska

VIRKA- JA TYÖSUHDEPALKKAKUSTANNUSTEN JAKAUTUMINEN TULOSALUEILLE JAKSOLLA 01-12/2005

koodi	TULOSALUE	01-12/05 euroa yht.	%-osuus pää- tulos- alueesta	%-osuus koko toimin- nasta	tulos- sop. tavoite 2005 htv	tulos- sop. tavoite 2005 (%)	toteu- tuma ero % (+/-)	hallinn. osuus euroa	yhteensä euroa (sis.hallinnon osuuden)
1	Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	387 089	100 %	9,5 %	9,55	9,9 %	-0,4 %	90 786	477 875
11	Tuoteturvallisuusvalvonta (kt)	374 950	97 %	9,2 %				87 983	462 933
12	Standardointi (kt)	12 139	3 %	0,3 %				2 803	14 941
2	Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	1 035 794	100 %	25,4 %	21,85	22,8 %	2,7 %	243 071	1 278 865
21	Rahoituspalvelut (kt)	170 775	16 %	4,2 %				40 073	210 848
22	Välttämättömyys palvelut (kt)	84 547	8 %	2,1 %				19 839	104 386
23	Viestintäpalvelut (kt)	191 629	19 %	4,7 %				44 966	236 596
24	Asuminen (kt)	47 674	5 %	1,2 %				11 210	58 884
25	Muu kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen (kt)	541 169	52 %	13,3 %				126 983	668 152
	Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien 3 edistäminen	836 549	100 %	20,5 %	24,8	25,8 %	-5,3 %	196 399	1 032 948
311	Testaus (kt)	142 465	17 %	3,5 %				33 630	176 095
312	STAKU (kt)	20 640	2 %	0,5 %				4 904	25 544
321	Vertailut ja selvitykset (kt)	164 033	20 %	4,0 %				38 534	202 568
322	Viestintä elinkeinonharjoittajille (kt)	92 354	11 %	2,3 %				21 719	114 073
323	Kuluttajien verkko-opastus (kt)	45 913	5 %	1,1 %				10 509	56 422
324	Kuluttajakasvatus (kt)	55 031	7 %	1,4 %				12 611	67 642
325	Muu kuluttajaviestintä ja valistus (Kuluttajalehti erikseen) (kt)	158 711	19 %	3,9 %				37 242	195 952
326	Tiedotus (Mediapalvelu, virastokuva, sisäinen viestintä, yht.kunt.suht) (kt)	157 403	19 %	3,9 %				37 249	194 651
4	Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta (kt) tuki	145 190	100 %	3,6 %	1,65	1,7 %	1,8 %	0	145 190
5	Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	346 975	100 %	8,5 %	9,85	10,3 %	-1,7 %	81 071	428 046
51	Kunnallinen kuluttajaneuvonta (kt)	61 194	18 %	1,5 %				14 013	75 206
52	Talous- ja velkaneuvonta (kt)	146 974	42 %	3,6 %				34 488	181 461
53	Tuoteturvallisuus (kt)	84 183	24 %	2,1 %				19 753	103 936
54	Muu alue- ja paikallishallinnon ohjaus (kt)	54 624	16 %	1,3 %				12 818	67 442
6	Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	945 430	100 %	23,2 %	20,5	21,4 %	1,8 %		302 520
61	Kuluttajaviraston omat lakisääteiset tilivirastotehtävät (kt)	329 368	35 %	8,1 %				0	0
	62 Ulkoiset palvelut	0							
621	Palvelut Kuluttajatutkimuskeskukselle (kt)	53 280	6 %	1,3 %				12 611	65 891
622	Palvelut Kuluttajavalituslautakunnalle (kt)	17 222	2 %	0,4 %				4 204	21 426
	63 Sisäiset palvelut								
631	Viraston kehittäminen (kt) Henkilöstökoulutus (sekä talon oma että ulkopuolinen)	174 303	18 %	4,3 %				40 900	215 203
632	(kt)	64 114	7 %	1,6 %				0	0
633	Muut sisäiset palvelut (kt)	306 509	32 %	7,5 %				0	0
64	Valtionavut (kt)	634	0 %	0,02 %				0	0
7	Euroopan kuluttajakeskus (kt)	134 590	100 %	3,3 %	3,2	3,3 %	0,0 %	31 582	166 172
8	Maksullinen toiminta (mm. Kuluttajalehti) (kt) tuki	48 782	100 %	1,2 %		0 %	1,3 %	0	48 782
	Maksullinen toiminta	194 831	100 %	4,8 %	4,6	4,8 %	0,0 %		194 831

Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta	67 492	35 %	1,7 %	2	2,1 %	
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta	127 339	65 %	3,1 %	2,6	2,7 %	

Henkilötyövuositarkastelu

yht

Toteutuma v.2005 94,512 htv

96 htv 100,0 % 98,5 %

RAHOITUS

Virka- ja työsuhdepalkat, projekti 14101 (toim.menot) 3 695 484,17 90,7 %

Maksullinen toiminta 194 831 4,8 %

Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta 67 492*Liiketaloudellinen maksullinen toiminta* 127 339

Talous- ja velkaneuvonta (projektirahoitus) 50 325 1,2 %

Euroopan kuluttajakeskus 134 590 3,3 %

komissio 67 295*KUV toimintamenot* 67 295**PALKKAKUSTANNUKSET (Kuv henkilöstö)****YHTEENSÄ 4 075 230 100,0 % 4 075 230**osuus
kokonais
palkkakus
tannuksistaHallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut

euroa a

> palkkakustannukset yhteensä v.2005

700 625 17 %

> vrt.palkkakustannukset yhteensä v.2004

641 990 18 %

MUIDEN KULUTUSMENOJEN JAKAUTUMINEN TULOSALUEILLE JAKSOLLA 01-12/2005

koodi	TULOSALUE	01-1205 euroa yht.	%- osuus pää- tulos- alueesta	%- osuus koko toimin- nasta	tulos- sop.- tavoite 2005 htv	tulos- sop.- tavoite 2005 (%)	toteu- tuma ero % (+/-)	hallinnon ja pää- omakust. osuus, euroa	yhteensä euroa (sis. hallinnon ja pääoma- kustann. osuus)
1	Tavaroiden ja palveluiden turvallisuuden edistäminen	152 256	100 %	6,5 %		9,9 %	-3,4 %	220 832	373 088
11	Tuoteturvallisuusvalvonta (kt)	144 674	95 %	6,2 %				209 835	354 509
12	Standardointi (kt)	7 582	5 %	0,3 %				10 997	18 579
2	Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	75 192	100 %	3,2 %		22,8 %	-19,5 %	109 058	184 250
21	Rahoituspalvelut (kt)	1 141	2 %	0,0 %				1 655	2 796
22	Välttämättömyys palvelut (kt)	1 504	2 %	0,1 %				2 182	3 686
23	Viestintäpalvelut (kt)	5 684	8 %	0,2 %				8 245	13 929
24	Asuminen (kt)	607	1 %	0,0 %				881	1 488
25	Muu kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen (kt)	66 256	88 %	2,8 %				96 097	162 352
3	Kuluttajan omien toimintamahdollisuuksien edistäminen	403 697	100 %	17,3 %		25,8 %	-8,5 %	585 521	989 218
311	Testaus (kt)	143 660	36 %	6,2 %				208 365	352 025
312	STAKU (kt)	15 528	4 %	0,7 %				22 522	38 050
321	Vertailut ja selvitykset (kt)	51 199	13 %	2,2 %				74 259	125 459
322	Viestintä elinkeinonharjoittajille (kt)	25 694	6 %	1,1 %				37 266	62 960
323	Kuluttajien verkko-opastus (kt)	43 222	11 %	1,9 %				62 690	105 912
324	Kuluttajakasvatus (kt)	24 674	6 %	1,1 %				35 787	60 461
325	Muu kuluttajaviestintä ja valistus (Kuluttajalehti erikseen) (kt)	33 637	8 %	1,4 %				48 787	82 423
326	Tiedotus (Mediapalvelu, virastokuva, sisäinen viestintä, yht.kunt.suht) (kt)	66 082	16 %	2,8 %				95 845	161 928
4	Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta (kt) tuki	0	100 %	0,0 %		1,7 %	-1,7 %	0	0
5	Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	120 725	100 %	5,2 %		10,3 %	-5,1 %	175 100	295 825
51	Kunnallinen kuluttajaneuvonta (kt)	42 975	36 %	1,8 %				62 331	
52	Talous- ja velkaneuvonta (kt)	58 291	48 %	2,5 %				84 546	
53	Tuoteturvallisuus (kt)	11 558	10 %	0,5 %				16 764	
54	Muu alue- ja paikallishallinnon ohjaus (kt)	7 901	7 %	0,3 %				11 460	
6	Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut	1 095 249	100 %	46,9 %		21,4 %	25,6 %	23 114	39 050
61	Kuluttajaviraston omat lakisääteiset tilivirastotehtävät (kt)	3 633	0 %	0,2 %				0	0
62	Ulkoiset palvelut								
621	Palvelut Kuluttajatutkimuskeskukselle (kt)	2 589	0 %	0,1 %				3 755	6 345
622	Palvelut Kuluttajavalituslautakunnalle (kt)	250	0 %	0,0 %				363	613
63	Sisäiset palvelut								
631	Viraston kehittäminen (kt)	13 097	1 %	0,6 %				18 996	32 093
632	Henkilöstökoulutus (sekä talon oma että ulkopuolinen) (kt)	66 115	6 %	2,8 %				0	0
633	Muut sisäiset palvelut (kt)	1 009 565	92 %	43,2 %				0	0
64	Valtionavut (kt)	0	0 %	0,00 %				0	0
7	Euroopan kuluttajakeskus (kt)	49 063	100 %	2,1 %		3,3 %	-1,2 %	71 161	120 224
8	Maksullinen toiminta (mm. Kuluttajalehti) (kt) tuki	11 187	100 %	0,5 %		0 %	1,3 %	0	11 187

Maksullinen toiminta	426 960	100 %	18,3 %	4,8 %	13,5 %	0	426 960
Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta	3 216	0,8 %	0,1 %	2,1 %			
Liiketaloudellinen maksullinen toiminta	423 744	99 %	18,2 %	2,7 %			
			tav.yht.	96 htv	100,0 %		
RAHOITUS							
Toimintamenot	1 813 598		77,7 %				
Maksullinen toiminta	426 960		18,3 %				
<i>Julkisoikeudellinen maksullinen toiminta</i>	3 216						
<i>Liiketaloudellinen maksullinen toiminta</i>	423 744						
Talous- ja velkaneuvonta (projektirahoitus)	44 709		1,9 %				
Euroopan kuluttajakeskus	49 063		2,1 %			<i>kaikki yhteensä</i>	2 439 804
						<i>pääomakustannukset</i>	105 474
MUUT KULUTUSMENOT YHTEENSÄ	2 334 330		100,0 %			muut kulutusmenot	2 334 330
<u>Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut</u>							
> muut kulutusmenot, euroa	1 079 313						
>pääomakustannukset, euroa	105 474						
tulosalueille vyörytettävä osuus yhteensä	1 184 787						