

## **Kauppa- ja teollisuusministeriön ja Kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2007**

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

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

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

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus. Kuluttajaviraston visio vuoteen 2011 on olla aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asiantuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti. Vision saavuttamiseksi Kuluttajavirasto uudistaa toimintatapoja viraston vaikuttavuuden vahvistamiseksi, kehittää henkilöstön osaamista viraston perustehtävässä, panostaa valvonnan uskottavuuteen, kehittää viestinnän vaikuttavuutta ja varmistaa, että yhteistyökumppanit kokevat viraston toiminnan välttämättömäksi oman toimintansa kannalta.

### **Kytkeä ministeriön strategiaan ja viraston toiminnan kannalta keskeiset asiat vuonna 2007**

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

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

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

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeisiksi asioiksi ja kehittämiskohteiksi vuonna 2007 katsotaan

- Taloudellinen turvallisuus, erityisesti kulutusluotot ja talousneuvonta
- Julkiset palvelut, erityisesti kuluttajaoikeudellisten periaatteiden soveltaminen
- Tietoyhteiskunta, erityisesti digitaalisiin televisiolähetysiin siirtyminen ja viestintäpalvelut
- Palveludirektiivin täytäntöönpanoon liittyvät kysymykset

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

## Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

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

Kuluttajavirasto toteuttaa kuluttajapolitiikkaa valvonnan, vaikuttamisen ja viestinnän keinoin. Kuluttajaviraston strategisia päämääriä ovat seuraavat

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

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tuloksellisuutta seurataan sidosryhmäkyselyllä, joka toteutetaan ensimmäisen kerran vuodenvaihteessa 2006-2007.

## Toiminnalliset tavoitteet

### Toiminnallinen tehokkuus

Tuoteturvallisuus: Tuoteturvallisuusvalvonta kohdentuu oikein riskinarvioinnin avulla.

- Vakavaa vaaraa sisältävien, prioriteettiluokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten vaatimat toimenpiteet kuluttajien turvallisuuden varmistamiseksi saadaan käyntiin keskimäärin kuuden viikon kuluessa.
- Jokainen valvontahanke johtaa keskimäärin vähintään yhteen toimenpiteeseen, jolla tavaroiden tai palveluiden turvallisuutta kehitetään kokonaisvaltaisesti (esimerkiksi toiminnanharjoittajien opastukseen, kuluttajavalistukseen, lainsäädäntö- tai standardisoimistyöhön, yhteistyöhankkeisiin viranomaisten tai elinkeinoelämän järjestöjen kanssa, valvontakäytäntöjen kehittämiseen)
- Kansallisille toimivaltaisille viranomaisille kuuluvat RAPEX-ilmoitukset siirretään viimeistään kahden työpäivän kuluessa komission viikkoyhteenvedon ilmestymisestä viranomaisten käsiteltäväksi.
- Paikallistason valvonnan tehokkuutta ohjataan seuraamalla, kuinka paljon Kuluttajavirasto käyttää ohjausresursseja tarkastuskäyntejä kohden.

Kuluttajaoikeus: Yritysten mahdollisuudet soveltaa kuluttajaoikeuden periaatteita parantuvat ala- ja aihekohtaisen valvonnan ja vaikuttamisen avulla.

- Kuluttajapoliittisen ohjelman teema-alueilla tehdään ala- ja aihekohtaisia valvontakampanjoita.
- Lisätään vaikuttavuutta tiedottamalla valvontatoiminnan ja muun kuluttajaoikeudellisen työn tuloksista monikanavaisesti
- Luodaan menettelytavat, joiden avulla otetaan käyttöön uuden lainsäädännön tuomat keinot koskien ryhmävalitusta, ryhmäkannetta ja yhteistyöasetusta

Valistus ja viestintä (testaus, selvitykset, kuluttajakasvatus, media- ja verkkopalvelut): Kuluttaja-lehden levikki kasvaa 24 000 kappaleeseen ja lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen on 94 % (levikki 2005: 23 294, kustannusvastaavuus 2005 94 %). Verkkopalvelujen asiakastytyväisyys paranee.

- Verkkopalvelujen julkaisujärjestelmän uudistamisen avulla päästään kehittämään verkkopalvelujen toiminnallisuutta tavalla, joka mahdollistaa tiedon organisoimisen käyttäjälähtöisesti, lisää tiedon löydettävyyttä ja tukee ongelmanratkaisua itsepalveluperiaatteella sekä opastaa kuluttajia luotettavan tiedon lähteille.

- Verkkopalvelujen käyttäjien tyytyväisyys palvelujen käytön helppouteen, itsepalvelun sujuvuuteen ja sisällön ajankohtaisuuteen kehittyy myönteiseen suuntaan kaikissa käyttäjäryhmissä.
- Selvitysten, vertailujen ja testauksen tulosten vaikuttavuus lisääntyy yhdistämällä toimenpiteitä ja hyödyntämällä tuloksia vähintään kahdessa eri kanavassa.
- Taloustietojen ja –taitojen hallintaa painotetaan monikanavaisesti kuluttajavalistuksessa, kuluttajakasvatuksessa ja osallistumalla Taloudenhallinnan neuvottelukunnan toimintaan.
- Kuluttajia autetaan siirtymään digiaikaan mahdollisimman sujuvasti tukemalla liikenne- ja viestintäministeriön viestintähankkeita tarpeen mukaan, mm. tuottamalla tietoa sovitinten hankinnasta ja kuluttajakaupan säännösten soveltamisesta sekä ostajille että myyjille.

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta: Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti.

- Valmismatkaliikerekisteriin kuuluvien yritysten vakuustarve ja vakuuksien suuruus arvioidaan valvontasuunnitelmassa esitettyjen määräaikojen mukaisesti.
- Vakuuksien arvioinnin perustana olevaa laskentajärjestelmää kehitetään markkinoilla tapahtuneita muutoksia vastaavaksi.
- Vakuudesta vapautettujen yrittäjien valvontaa tehostetaan lääninhallitusten kanssa toteutettavan kampanjan avulla.

Alue- ja paikallishallinto (kuusi eri toimintoa): Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapoliittista ohjelmaa ja henkilöstön ammattitaito kehittyy Kuluttajaviraston koulutuksen avulla.

- Alue- ja paikallishallinnon tyytyväisyys Kuluttajaviraston koulutustarjonnan valikoimaan, aihevalintojen ajankohtaisuuteen ja sisällön laatuun säilyy hyvänä
- Kuluttajaneuvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan mahdollisuudet kehittää asiakaspalvelun laatua ja tehokkuutta paranevat Kuluttajaviraston verkkopalvelu- ja sähköisen asioinnin hankkeiden avulla ja yhtenäisiin toimintaprosesseihin tähtäävien kehittämishankkeiden avulla.
- Kuluttajaneuvonnan valtiollistamisen vaatimat ohjaus- ja organisointitehtävät hoidetaan tehokkaasti.

### Hallinto, tukipalvelut ja sisäiset palvelut:

- Talous- ja henkilöstöhallinnon prosesseja uudistetaan hallinnonalan Palvelukeskushankkeen edellyttämällä tavalla.
- Viraston sisäiset prosessit tehostuvat ja tuottavuus paranee tiedonhallintajärjestelmien uudistamisen myötä.

### Euroopan Kuluttajakeskus:

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

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

### **Laadunhallinta ja viraston palvelukyky**

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

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

Itsearviointia täydennetään asiakastyytyväisyyskyselyillä, joita ovat:

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

Lisäksi toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan

- sidosryhmäkyselyllä, joka toteutetaan ensimmäisen kerran syksyllä 2006
- elinkeinonharjoittajille suunnattavalla kyselyllä, joka suunnitellaan vuoden 2007 aikana.

## Henkisten voimavarojen hallinta

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella vuosien 2006-2007 kehittämiskohteeksi on valittu jaksamisen tukeminen ja työhyvinvoinnin edistäminen.

Keskeisiä hankkeita ovat

- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen
- työntekijöiden kouluttaminen ja tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoinnissa ja ajankäytön hallinnassa
- osaamiskartoitus

## Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi vuodelle 2007 on esitetty 5 854 000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen 100 000 euroa. Määrärahan mitoituksessa on otettu vähennyksenä huomioon 106 000 euroa tuottavuustoimenpiteiden johdosta. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 840 000 euroa.

## Raportointi ja seuranta

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta kauppa- ja teollisuusministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2007 syyskuun 2006 loppuun mennessä. Koko vuoden 2006 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2008 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Kauppa- ja teollisuusministeriössä 15 päivänä joulukuuta 2006

Raimo Luoma  
Ylijohtaja  
Kauppa- ja teollisuusministeriö

Marita Wilska  
Ylijohtaja  
Kuluttajavirasto

## Liite

**Yhteydenottojen määrän kehitys, koko virasto**

	2005	31.6.2006	Arvio määrästä 2007
Ilmoitukset kuluttajaoikeudesta ja yleistiedustelut	5674	2486	lisäystä 5 %
Ennakkotiedustelut markkinoinnista	130	52	lisäystä 10 %
Avustuspyynnöt kuluttaja-asiamiehelle	44	33	lisäystä; ryhmävalitus ja -kanne
EU-notifikaatiot kuluttajaoikeudesta			Toiminta alkaa 2007
Ilmoitukset tuoteturvallisuudesta	391	192	lisäystä 5 %
RAPEX-notifikaatiot	701	423	lisäystä 20 %
Yhteydenotot valmismatkaliikevalvontaan			noin 2000 ellei konkurssseja
Lausuntopyyntöt, kuulemistilaisuudet	195	66	lisäystä 10 %
Puhelinneuvonta, yleistiedustelut	9143	4012	maksimissa
Aineistotilauksiin ohjautuneet yhteydenotot	5772	3507	vähenevät 5 %
Aineistotilaukset	1494	2273	vähenevät 5 %
Asiakaskäynnit	1441	2388	vähenevät 5 %
www-sivujen sivulataukset	5 732 292	11 850 524	lisäystä 5 %
www-sivujen vierailukerrat	1 264 332	410 531	lisäystä 5 %
Kuluttajaneuvojen extranetin sivulataukset	65 300	50 494	lisäystä 5 %
Talous- ja velkaneuvonnan extranetin sivulataukset	176 000	84 970	lisäystä 5 %
Tuoteturvallisuusvalvonnan extranetin sivulataukset	182 000	134 561	lisäystä 5 %

**Henkilöstöresursseihin liittyvät mittarit**

	2005 toteu- tuma	2006 tavoite	2007 tavoite
<b>Henkilötyövuosien kehitys</b>	94,5	96	94
<b>Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee</b>			
— sairauspoissaolopäivät/htv	12,6	11,5	<11,0
<b>Organisaation osaaminen kasvaa</b>			
— koulutuspäivät/htv	4,5	6,0	6,0
— vähintään ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneiden %-osuus henkilöstöstä	53,5	53,0	55,0
<b>Organisaation työnantajakuva on houkutteleva</b>			
— lähtövaihtuvuus, %	4,4	6,5	<4,5
— työhakemukset/avoin työpaikka		80	>30
<b>Johtaminen (viestintä ja kannustavuus)</b>			
— organisaation oma indeksi	3,3	3,4	3,4

**Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueille vuonna 2007**

	%	euroa
Viraston yleiset tehtävät	15	878
Tuoteturvallisuus	8	468
Kuluttajaoikeus	14	819
Valmismatkaliikkeiden valvonta	3	176
Valistus ja viestintä	22	1 287
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus	5	292
Asiointipalvelut ja hallintokustannukset	30	1 756
Euroopan kuluttajakeskus	3	176
<b>Yhteensä</b>	<b>100</b>	<b>5 854</b>