



Työ- ja elinkeinoministeriön ja Kuluttajaviraston välinen tulossopimus vuodelle 2009

1. Yleistä

1.1. Toiminta-ajatus, visio ja arvot

Kuluttajaviraston tehtävänä on kuluttajan aseman turvaaminen ja vahvistaminen yhteiskunnassa. Kuluttajaviraston ylijohtaja toimii kuluttaja-asiamiehenä. Kuluttajavirasto toteuttaa valtioneuvoston kuluttajapoliittista ohjelmaa 2008 - 2011.

Kuluttajaviraston toimintalinjoja ovat tuoteturvallisuus, kuluttajaoikeus, valmismatkaliikkeet, valitus ja viestintä sekä alue- ja paikallishallinnon ohjaus ja koulutus. Kuluttajavirastossa toimii Euroopan Kuluttajakeskus. Kuluttajaviraston tehtäväkenttä käsittää periaatteessa kaikki kulu- tushyödykkeet tavaroista palveluihin ja toisaalta liiketoimintaprosessin kaikki vaiheet (valmistus, maahantuonti, markkinointi, myynti, sopimusehdot, huolto, korjaus, virhetilanteiden hyvitykset, laskutus, maksaminen, perintä, velkaantuminen, ympäristökysymykset).

Kuluttajaviraston toimintaa ohjaavia arvoja ovat avoimuus, joustavuus, tuloksellisuus ja vastuulisuus. Kuluttajaviraston visio vuoteen 2012 on olla aktiivinen, rohkea vaikuttaja, arvostettu asi- antuntija ja haluttu yhteistyökumppani kuluttajan kannalta keskeisissä asioissa sekä innostava, osaava ja aikaansaava työyhteisö, jossa toimitaan joustavasti ja tehokkaasti.

1.2. Toiminnan kytkentä hallituksen ja työ- ja elinkeinoministeriön strategiaan tavoitteisiin

Kuluttajavirasto edistää tehtäväalueellaan hallitusohjelman ja hallituksen politiikkatavoitteiden toteuttamista. Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapoliittisen ohjelman, työ- ja elinkeinoministeriön konsernistategian ja hallinnonalan tuottavuusohjelman mukaisesti. Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat ministeriön linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toi- mimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöi- sesti.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan konsernistategian pohjalta johdetut tavoitelinjaukset ovat:

1. Edistetään uusiutuvan energian käyttöä
2. Nopeutetaan työllistymistä työnantajien tarpeisiin
3. Parannetaan tuottavuutta erityisesti julkisissa palveluissa ja parannetaan työelämän laa- tua
4. Edistetään kasvavaa ja kansainvälistyvää yritystoimintaa

Kaikilla näillä toimenpiteillä on myös tavoiteltava tasapainoista alueellista kehitystä.

Eryityisesti Kuluttajaviraston toiminta palvelee yritysten toimintaympäristöä, markkinoiden sääntelyä ja työelämä – politiikkalohkon strategiaa.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kuluttajavirasto on keskeinen kuluttajapolitiikan toteuttaja Suomessa. Tavoitteena on varmistaa ja edistää markkinoiden läpinäkyvyyttä ja sitä kautta niiden tasapuolista toimivuutta. Valvonnalla, viestinnällä ja vaikuttamisella ylläpidetään luottamusta markkinoiden toimintakykyyn. Yhteiskunnallista vaikuttavuutta vahvistetaan laajalla sidosryhmä- ja verkostoyhteistyöllä.

Kuluttajaviraston vaikuttavuustavoitteena on

- kuluttajien asema on turvattu ja se vahvistuu yhteiskunnassa

Kuluttajapolitiikan toimivuuden ja viraston toiminnan kannalta keskeisiksi asioiksi ja kehittämisskohteiksi vuonna 2009 katsotaan:

- kestävä kulutus (erityisesti testaus- ja selvitystoimintaan liittyvänä näkökulmana, kuluttajainformaatio sekä ympäristö- ja eettisten markkinointiväittämien valvonta)
- kuluttajan asema viestintäpalvelujen tarjonnassa
- luottomarkkinoiden eri ilmiöt ja vastuullinen luotonanto
- kuluttaja-asioita koskevan liiketoimintaosaamisen kehittäminen (erityisesti verkkopalvelujen kehittäminen)
- kuluttajaneuvonnan toiminnan ja tulosohjauksen kehittäminen

3. Toiminnalliset tavoitteet

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

Tuoteturvallisuus:

- Tuoteturvallisuusvalvonta kohdentuu oikein riskinarvioinnin avulla ja vakavaa vaaraa aiheuttavat kulutustavarat ja kuluttajapalvelut saadaan poistetuksi.
 - tehdään sekä omin toimin että osin yhdessä: lääninhallitukset, kuntien terveysturvallisuusvalvonta sekä koordinoidaan paikallista valvontaa Eviran ja STTV:n kanssa (ympäristöterveysvalvonnan yhteiset, lakisääteiset valvontasuunnitelmat)

Kuluttajaoikeus:

- Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja vaikuttaminen keskittyy kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin.
 - tehdään sekä omin toimin että osin yhdessä: lääninhallitusten kuluttaja- ja kilpailuosastot (+ yhteistoimintavelvoitteet Ratan ja Vivin kanssa)

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

- Kuluttajat ja elinkeinonharjoittajat pystyvät toimimaan markkinoilla tehokkaasti hyödyntämällä Kuluttajaviraston verkkopalveluja.
 - tehdään sekä omin toimin että osin yhdessä: valistushankkeita projektikohtaisesti vaihtuvien toimijoiden kanssa ja osa selvityksistä lääninhallitusten kuluttaja- ja kilpailuosastojen kanssa.
- Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus säilyy hyvänä
 - tehdään omin toimin ja käyttäen ostopalveluita

Valmismatkaliikkeiden vakuuksien valvonta:

- Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti
 - tehdään sekä omin toimin (vakuuksien määrittäminen, valvonta, yritysten neuvonta, kiellot, uhkasakot ja konkurssien selvittäminen) että osin yhdessä lääninhallitusten (valvonta ja valvontakampanjat) kanssa.

Alue- ja paikallishallinto (kuusi eri toimintoa):

- Alue- ja paikallishallinto toteuttaa osaltaan kuluttajapolitiikkaa ja henkilöstön ammattitaito kehittyä Kuluttajaviraston koulutuksen avulla
 - tehdään omin toimin

Euroopan Kuluttajakeskus:

- Kuluttajavirastossa 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 kuluttajaneuvojien kanssa. Keskuksen tehtävät ja vuosittaiset tavoitteet määritellään sopimuksessa, jonka Kuluttajavirasto ja komissio tekevät joka syksy.
 - tehdään omin toimin ja yhteistyössä kuluttajaneuvojien kanssa

3.2 Laadunhallinta ja viraston palvelukyky

Kuluttajahallinnon palvelujen kysyntä on viime vuosina kasvanut n. 25 – 30 % ja komission vaatimukset yhteisiin hankkeisiin osallistumisesta ovat myös lisääntyneet. Kasvavaan kysyntään vastataan toimintatapoja uudistamalla pyrkien säilyttämään kohtuullinen laatu- ja palvelutaso.

Kuluttajaneuvonnan valtiollistaminen:

- Tarkoituksenmukainen työpajakko Kuluttajaviraston ja maistraatteihin tulevan kuluttajaneuvonnan välillä (verkkopalvelut / henkilökohtainen asiakaspalvelu).
- Kuluttajaneuvonnasta saatavan informaation aiempaa parempi hyödyntäminen Kuluttajaviraston toiminnassa.
 - tehdään yhteistyössä valtiovarainministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön, maistraattien ja lääninhallitusten kanssa

Sisäinen toiminnan ohjaus ja kehittäminen:

- Kehitetään viraston prosesseja hyödyntämällä uudistettuja tietojärjestelmiä.
- Jatketaan talous- ja henkilöstöhallinnon toimintojen kehittämistä siten, että vuoden 2009 aikana voidaan suuri osa operatiivisista toiminnoista siirtää ulkopuolisen toimittajan hoitettavaksi.

4. Henkisten voimavarojen hallinta

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

Keskeisiä hankkeita ovat jatkossakin:

- johtamisen, erityisesti esimiestyön ja työnjohtamisen kehittäminen ja tukeminen

- työntekijöiden tukeminen oman työn suunnittelussa, organisoimisessa ja ajankäytön hallinnassa
- osaamisen hallinnan kehittäminen

5. Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi vuodelle 2009 on esitetty 6 042 000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen enintään 100 000 euroa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 887 000 euroa. Määrärahojen mitoituksessa on otettu huomioon kolmen henkilötyövuoden vähentyminen tuottavuustoimien vuoksi ja kahden henkilötyövuoden lisäys kuluttajaneuvonnan tehtävien siirtymisen kunnilta valtiolle nojalla, nämä huomioiden Kuluttajaviraston henkilötyövuositavoite on 89,5.

6. Raportointi ja seuranta

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta työ- ja elinkeinoministeriölle ajalta 1.1.-30.6.2009 syyskuun 2009 loppuun mennessä. Koko vuoden 2009 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2010 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

Helsingissä 1 päivänä joulukuuta 2008

Työ- ja elinkeinoministeriön
puolesta

Kuluttajaviraston
puolesta

Raimo Luoma
Ylijohtaja

Sirpa Alitalo
Johtokunnan puheenjohtaja

Ulla Karhu
Neuvotteleva virkamies

Marita Wilska
Ylijohtaja

Liite: Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja toiminnallisen tuloksellisuuden mittarit Liite

	2007 toteuma	2008 tulossop	2009 TAE	2009 tulossop
Yhteiskunnallinen vaikuttavuus				
Kuluttajan asema yhteiskunnassa paranee				
— Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään ind (1-5) (sidosryhmäkysely, mitataan joka toinen vuosi)	3,78 (2006)	3,5	-	-
— EFQM -itsearviointi soveltuvin osin (1-5) (ensimmäinen 2008, tehdään joka toinen vuosi)	3,6	-	3,8	3,8
Toiminnallinen tehokkuus, tuotokset ja laadunhallinta				
Palvelukyky ja laatu ylläpidetään hyvänä				
— Rapex -ilmoitusten toimitusaikavarmuus -%	100	100	-	100
— Tuoteturvallisuus prioriteettiluokkaan 1 kuuluvien ilmoitusten käsittelyaika (pv)	61	< 42	< 42	< 42
— Valmismatkaliikkeiden vakuuspäätösten laatu ind	-	0,95-1,05	-	0,95-1,05
— Suunniteltu ala- ja aihekohtainen valvonta ja vaikuttaminen (hanke- ja tuotoskohtainen itsearviointi)	-	-	-	> 3,5
— Kuluttajaoikeuden valvonnan uskottavuus: kieltojen ja markkinaoikeustapausten lukumäärä	-	-	-	6
— Verkkopalveluiden asiakastytyväisyys (1-5)	-	-	-	> 3,0
— Sijoittuminen julkishallinnon verkkopalveluiden käytön seurannassa (JUHTA)	-	-	-	< 15
— Alue- ja paikallishallinnon koulutuksen vaikuttavuus (1-5)	-	3,5	-	> 3,5
Suoritteet ja julkishyödykkeet				
— Valmismatkaliikkeiden vakuuksien tarkastusten määrä	-	-	-	-
— Kuluttajalehden tilaajamäärä	22 664	-	-	> 22 500
— Verkkosivujen kävijöiden käynnit (kpl/kk)	77 300	130 000	-	> 100 000
— Alue- ja paikallishallinnon henkilökoulutuspäivien määrä	1 172	1 400	-	1 100
Tuottavuus ja tehokkuus paranee				
— Työntuottavuuden muutos -%	-	-	-	mitataan 1. kerran v.2009
— Kokonaistuottavuuden muutos -%	-	-	-	
Kustannusvastaavuus ylläpidetään hyvänä				
— Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus -%, hintatuen jälkeen	94	94	94	94
Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen				
— Henkilötyövuosien kehitys	92,6	91,5	89,5	89,5
Henkilöstön hyvinvointi paranee				
— sairauspoissaolot/htv	12,7	-	< 11,0	< 11,0
— lyhytaikaisten (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	222	217	< 201	< 201
— työtyytyväisyysindeksi (1-5)	3,7	3,8	3,8	3,8
— Kuluttajaviraston johtamisindeksi (1-5)	3,4	3,5	3,5	3,5
Organisaation osaaminen kasvaa				
— koulutuspäivät/htv	4,7	5	5	5
— pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 774	-	1 850	1 850
Organisaation työnantajakuva on houkutteleva				
— lähtövaihtuvuus, %	1,1	-	< 1	< 4,5
— työhakemukset/avoin työpaikka	26	30	30	30