



Sopimus

04.11.2010

TEM/2557/00.03.01.02/2010

Kuluttajaviraston ja työ- ja elinkeinoministeriön välinen tulossopimus vuodelle 2011

1. Yleistä

1.1. Visio ja toiminta-ajatus

Kuluttajavirastossa on aloitettu toukokuussa 2010 strategian päivitys. Valmisteluvaiheessa Kuluttajaviraston tehtävä on määritetty seuraavasti:

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

1.2. Toiminnan kytkentä hallinnonalan strategiaan linjauksiin

Kuluttajaviraston toimintaa suunnataan ja kehitetään kuluttajapoliittisen ohjelman (2008 – 2011), työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian ja hallinnonalan tuottavuusohjelman mukaisesti. Kuluttajaviraston toiminta ja tavoitteet tukevat ministeriön elinkeinopoliittisia linjauksia; ne aktivoivat kuluttajia toimimaan markkinoiden innovaattorina ja auttavat yrityksiä toimimaan asiakas- ja markkinalähtöisesti.

Konsernistrategian tavoitelinjaukseen 5.3¹ liittyen Kuluttajavirasto kehittää uuden kuluttajahallintoa palvelevan tietojärjestelmän ja –tietopankin.

Kuluttajaviraston toiminta palvelee ensisijaisesti ministeriön Yritysten toimintaympäristö, markkinoiden sääntely ja työelämä – politiikkalohkon strategiaa, jossa on asetettu seuraavat vaikuttavuustavoitteet:

- Yritykset ja julkinen valta noudattavat toiminnassaan kuluttaja- ja kilpailuoikeuden moderneja periaatteita.
- Kuluttajien asema on turvallinen, ja kuluttajat luottavat markkinoiden toimivuuteen.

2. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

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

¹ Tavoitelinjalus 5.3 Parannetaan tuottavuutta erityisesti julkisissa palveluissa ja parannetaan työelämän laatua kaikilla toimialoilla / Sähköisen asioinnin kehittämisessä luodaan järjestelmä, joka varmistaa, että kehittäminen on horison-taalisesti koordinoitua, kokonaisvaltaista sekä toimintaa ja asiakkaan prosesseja uudistavaa.

Tulostavoitteet	2009 toteuma	2010 tavoite	2011 tavoite
Kuluttajan asema on turvattu ja se vahvistuu yhteiskunnassa Yritykset ja julkinen valta noudattavat kuluttajaoikeuden periaatteita			
- Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään (1-5), sidosryhmäkysely		3,8	
- Kuluttajaviraston onnistuminen tehtävässään, (1-5), itsearviointi	3,8		-*)

*) Tavoite vahvistetaan kuluttajaviraston uuden strategian valmistuttua. Itsearviointimenetelmäksi vaihdetaan CAF.

3. Toiminnallinen tuloksellisuus

Tavoite: Kuluttajavirasto priorisoi omassa toiminnassaan kuluttajapoliittisen ohjelman painopisteitä kuten viestintäpalveluihin, ympäristömarkkinointiin, asiakaspalveluun ja luottomarkkinointiin liittyviä kuluttajakysymyksiä sekä osallistuu uuden ohjelman valmisteluun.

Toimenpide: Keskeisiksi asioiksi viraston toiminnassa vuonna 2011 katsotaan

- viestintäpalveluiden markkinointiin vaikuttaminen sekä valvonnan että informaation keinoin hyödyntäen myös maistraattien kuluttajaoikeusneuvonnasta saatuja tietoja ja
- uusien kuluttajaluottoja koskevien säännösten noudattamisen valvonta yhteistyössä aluehallintovirastojen kanssa sekä ohjeistuksen ja informaation laadinta em. säännöksistä.

3.1. Toiminnallinen tehokkuus:

Kuluttajaoikeuden hankkeet kohdentuvat kuluttajan kannalta merkityksellisiin aiheisiin ja ongelmiin ja parantavat kuluttajan oikeudellista asemaa	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Hanke- ja tuotoskohtainen itse-arviointi (1-5)	4	> 3	> 3,5
— Kuluttaja-asiamiehen kieltojen ja markkina-oikeushakemusten määrä	2	5	5
Kuluttajaoikeudelliset valvontailmoitukset käsitellään tehokkaasti	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Päätettyjen ja saapuneiden valvonta-ilmoitusten välinen suhde (%)	102		> 80

Kuluttaja-lehden levikki ja kustannusvastaavuus säilyvät hyvinä.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Kuluttaja-lehden tilaajamäärä	22 492	> 22 500	> 22 500
— Kuluttaja-lehden kustannusvastaavuus hintatuen jälkeen (%)	89	94	94

Kuluttajaviraston tuottavuus	2009 toteuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Kuluttajaviraston kokonaistuottavuuden muutos (%)	6,5	-	2

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueittain on esitetty liitteessä 1².

² Toimintamenojen määrärahatilanteen vuoksi, virastossa on jo syksyllä 2010 aloitettujen säästötoimet. Esitettyjä tulostavoitteita tarkastellaan tarpeen mukaan uudelleen, säästötoimien toteutumisesta riippuen.

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Viraston palvelukyky pyritään pitämään vakaana toimintatapojen kehittämisen avulla sekä parantamalla prosesseja uuden tietojärjestelmähankkeen avulla	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— CAF			Kyllä
— Sidosryhmäkysely		3,8	
— Kuluttajahallinnon yhteinen tietopankki –hankkeen eteneminen			Kilpailutus tehty ja testaus aloitettu

Kuluttajilla ja elinkeinonharjoittajilla on käytettävissään sisällöltään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat Kuluttajaviraston verkkopalvelut	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Verkkopalvelujen asiakastytyvyisyys (1-5)	4,1	> 4	> 4
— Verkkopalvelujen käyntimäärä/kk	122408	115000	140000

Valmismatkan ostajan saatava on turvattu valmismatkaliikkeen konkurssitapauksessa.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Maksettujen korvausten kattavuus (%)	100	100	100
Valmismatkaliikkeiden vakuuksien riittävyys ja muutostarpeet tarkistetaan säännöllisesti riskinarviointiin perustuvan suunnitelman mukaisesti.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Vakuuspäätösten laatuindeksi		0,95 – 1,05	0,95 – 1,05
Valmismatkaliikevalvonnan rekisteröintihakemukset käsitellään tehokkaasti.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Käsittelyaika			14 pv
— Valmismatkarekisterin maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	70	100	100

Kuluttajaviraston ohjauksella tuetaan alue- ja paikallishallinnon (aluehallintovirastojen kuluttajatehtävät, maistraattien kuluttajaneuvonta sekä talous- ja velkaneuvonta kunnissa) tehtävien tehokasta toteutumista.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— KUVin järjestämän koulutuksen asiakastytyvyisyys (1-5)	4,1	> 3,5	> 3,5

Kuluttajan aseman turvaaminen ETA-alueen rajat ylittävissä kaupassa opastamalla kuluttajia ja tarjoamalla tukea yksittäisissä riita-asioissa.	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Komission suoritusarviointi	above avg	average	hyvä

Palveludirektiivi: lupaviranomaisten rajat ylittävä yhteistyö, varoitusjärjestelmän toiminta, keskitetyn asiointipisteen tiedontuottajaverkosto ja vastaanottajien neuvonta ovat tehokkaasti koordinoituja	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— KUVin järjestämän koulutuksen ja opastuksen asiakastyytyväisyys (1-5)			3

3.3 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella viraston kehittämiskohteita vuonna 2011 ovat jaksamisen tukeminen ja ryhmien välisen yhteistyön kehittäminen	2009 toteutuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Henkilöstön fyysinen hyvinvointi paranee			
- -sairauspoissaolopäivät/htv	11,4	<12,0	<11,0
- -lyhytaikaiset (1-3 pv) sairauspoissaolotapaukset	202	<172	<163
- -työtyytyväisyysindeksi (1-5, naiset/miehet)	3,7/3,4	3,8/3,8	3,7/3,7
— Organisaation osaaminen kasvaa			
- -koulutuspäivät/htv	3,7	5,5	5
- -pätevyysinvestoinnit, euroa/htv	1 530	1 900	1 900
— Organisaation työnantajakuva on houkutteleva			
- -lähtövaihtuvuus, %	3,2	<4,5	<4,5
- -työhakemukset/avoin työpaikka	60	>30	>30

4 Erityisteemat

Virastossa huomioidaan valtioneuvoston periaatepäätöksen velvoite energiatehokkuussuunnitelman laadinnasta siten, että energiatehokkuussuunnitelma on valmis vuoden 2012 kuluessa.

Toimenpidesuunnitelma tietoturva-asetuksen mukaisen perusturvataso saavuttamiseksi laaditaan 6/2011 mennessä. Tietoturvallisuuden vuosikello v1.0 laaditaan 6/2011 mennessä.

Virasto osallistuu vuoden 2011 aikana eTEM 2.0 sähköisen asioinnin toimenpideohjelman valmisteluun ja toteuttamiseen.

Virasto valmistautuu vuoden 2011 aikana uuden hankehallintajärjestelmän käyttöönottoon ja osallistuu perustettavan projektiverkoston työskentelyyn.

Virasto kartoittaa mahdollisuudet tehostaa toimintaansa valtioneuvoston toimintamenojen säästöä koskevan periaatepäätöksen mukaisesti.

Virasto jatkaa toimenpiteitä tasa-arvon valtavirtaistamisen toteuttamiseksi.

5 Resurssit

Kuluttajaviraston toimintamenoiksi vuodelle 2011 on esitetty 4 839 000 euron nettomäärärahaa, josta voi käyttää Kuluttaja-lehden hintatukeen enintään 100 000 euroa. Maksullisen toiminnan bruttotuloiksi on arvioitu 975 000 euroa.

Kuluttajaviraston henkilötyövuositavoite on 72,5 htv:ta.

	2009 toteuma	2010 tavoite	2011 tavoite
— Henkilötyövuosien kehitys	89,6 ³	76,5	72,5

Määrärahojen ja henkilötyövuosien mitoituksissa on otettu huomioon neljän henkilötyövuoden vähentyminen tuottavuustoimien vuoksi.

Kuluttajavirastoin toimintaan ja tulostavoitteiden 2011 toteutumiseen liittyviä riskejä on arvioitu liitteessä 2

6. Raportointi

Virasto raportoi tulostavoitteiden toteutumisesta työ- ja elinkeinoministeriölle ajalta 1.1.- 30.6.2011 syyskuun 2011 loppuun mennessä. Koko vuoden 2011 tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan 15.3.2012 mennessä. Raportoinnissa kiinnitetään huomiota toiminnan tuloksellisuuteen.

7. Allekirjoitukset

Helsingissä 10 päivänä marraskuuta 2010

Työ- ja elinkeinoministeriön
puolesta

Kuluttajaviraston
puolesta

Raimo Luoma
Ylijohtaja

Sirpa Alitalo
Johtokunnan
puheenjohtaja

Ulla Karhu
Neuvotteleva virkamies

Marita Wilska
Ylijohtaja

Liitteet:

Määrärahan jakautuminen tulosalueittain, liite 1

Kuluttajaviraston tulostavoitteiden saavuttamiseen liittyvät riskit, liite 2

³ Tuoteturvallisuusvalvonta siirtyi 1.1.2010 Kuluttajavirastosta Turvatekniikakeskukseen

Määrärahan jakautuminen tulosalueittain

Liite 1

Määrärahan arvioitu jakautuminen tulosalueittain									
	2009 toteuma		2010 talousarvio		2011 tulossopimus				
	netto	%	netto	%	erillisk.	yleisk.	tuotot	netto	%
Tuoteturvallisuusvalvonta	1 030	16,6	-	-	-	-	-	-	-
Valmismatkaliikkeiden valvonta	173	2,8	28	0,6	260	98	-310	48	1,0
Kuluttajan oikeudellisen aseman edistäminen	2170	34,9	1 930	39,0	1140	768		1908	39,4
Valistus ja viestintä	2005	32,3	1 900	38,4	1700	680	-540	1840	38,0
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	606	9,8	650	13,1	440	185		625	12,9
Palveludirektiivin mukainen hallinnollinen yhteyspiste	-	-	220	4,4	150	63		213	4,4
Euroopan kuluttajakeskus	156	2,5	200	4,0	240	75	-125	190	4,0
Palvelut muille tilivirastoille	70	1,1	17	0,3	10	5		15	0,3
Yhteensä	6 210	100	4 945	100	3940	1874	-975	4 839	100