



## KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TULOSTAVOITEASIAKIRJA

### 1. Toiminta-ajatus/Missio

Kilpailu- ja kuluttajavirasto turvaa toimivan ja taloudellisen kilpailun ja kuluttajansuojan.

### 2. Visio

Taloudellisen kilpailun ja kuluttajansuojan turvaaminen ylläpitävät markkinajärjestystä, johon kuluttajat luottavat ja joka luo edellytyksiä taloudelliselle kasvulle. Kilpailu- ja kuluttajavirasto on arvostettu, uskottava ja tärkeäksi koettu asiantuntija, vaikuttaja ja yhteistyökumppani - myös kansainvälisesti.

### 3. Toimintaympäristön muutokset

Kilpailu- ja kuluttajaviraston näkökulmasta talouden lähiajan toimintaympäristön perustekijöitä ovat:

- Pitkittynyt matalasuhdanne ja tuotantokapasiteetin alhainen käyttöaste
- Heikko investointiaktiiviteetti ja tuotantokapasiteetin uudistumisen heikkous
- Kuluttajien alhainen ostovoima ja korkea velkaantuneisuus sekä ylivelkaantumisriskin lisääntyminen
- Heikot taloudelliset odotukset ja heikko luottamus talouteen
- Kuluttajien ja toimintaympäristön digitalisoitumiseen liittyvät haasteet
- Laajat lainsäädäntöhankkeet; hankintalaki, liikennekaari, sote, EU:n geoblokkausasetus, valmismatkadirektiivin, maksupalveludirektiivin ja kuluttajansuojalainsäädännön valvontajärjestelmää koskevan CPC-asetuksen uudistus

Kapasiteetin vajaakäyttö ja markkinoiden heikko tai olematon kasvu lisäävät kannusteita ajaa kilpailijoita pois markkinoilta normaalista suoritekilpailusta poikkeavin tavoin ja rakentaa keinotekoisia esteitä alalle pyrkiville yrityksille. Talouden taantumavaihe saattaa kannustaa erityisesti oligopolistisilla markkinoilla yrityksiä yhdenmukaistamaan kilpailustrategioitaan. Kriisiytyvillä toimialoilla

la saattaa ilmaantua kriisikartellipyrkimyksiä, monopolistisia yrityskauppoja sekä ad hoc –tyyppisiä tukijärjestelyjä, jotka hidastavat talouden toipumista ja syrjivät tuen ulkopuolelle jääviä yrityksiä.

Yrityksillä on matalasuhdanteessa vahvoja kannusteita kehittää menettelytapoja, joilla kuluttajien sidoksia juuri ko. yrityksiin vahvistetaan erilaisten sopimusehtojen, aggressiivisen mainonnan, vaihtokustannusten nostamisen tai huijaavien menettelytapojen kautta. Kuluttajia saatetaan sitouttaa määräaikaaisilla sopimuksilla tai laajemmilla palvelukokonaisuuksilla, jotka sulkevat osamarkkinat kilpailulta.

Taloudellinen tilanne saattaa myös kannustaa kuntia keskittymään oman tuotantokapasiteettinsa käytön turvaamiseen ja asiakkaiden hankkimiseen kilpailuilta markkinoilta. Kilpailuneutraaliteettikysymykset aktualisoituvat sekä julkisissa hyvinvointipalveluissa että muussa julkisen vallan omistamassa tuotannossa.

Julkisen talouden rahoitusvaje voi kannustaa määräävässä markkina-asemassa olevan julkisen tuotannon maksujen kohottamiseen, joka saattaa olla ristiriidassa kilpailusääntöjen kanssa.

#### **4. Strategiset valinnat**

**Hallitusohjelman kärkihankkeet:**

##### **Työllisyys ja kilpailukyky**

###### **Kilpailukyvyn vahvistaminen elinkeinoelämän ja yrittäjyyden edellytyksiä parantamalla**

Virasto edistää lakisääteisten ja rakenteellisten kilpailun esteiden purkamista. Virasto osallistuu kilpailulainsäädännön tarkistamistyöhön.

##### **Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen**

###### **Digitalisoidaan julkiset palvelut**

Virasto kehittää kuluttajaneuvontapalveluja digitalisaatiota hyödyntäen yhteistyössä maistraattien ja kuluttajariitalautakunnan (VM:n ja OM:n hallinnonalojen kanssa) kohti keskitettyä yhden luukun palvelumallia, jossa tavoitteena on saumaton palvelukokemus ja asiakasvirtojen tehokas ohjaaminen oikeaan paikkaan. Palvelut liitetään osaksi KAPA-lain mukaisia kansalaisen ja yrityksen palvelunäkymiä. (DIGI, KH 1)

Virasto edistää tietojen yhteiskäyttöisyyttä ja hyödyntämistä sekä sähköisten ja digitalisoitujen neuvontakanavien käyttöä. (DIGI, KH 1)

###### **Rakennetaan digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristö**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto tarjoaa asiantuntemustaan eri kärkihankkeiden ja niihin liittyvien kokeilujen käyttöön. Kun kilpailu- ja kuluttajansuojanäkökohdat otetaan huomioon uusien liiketoimintamallien suunnitteluvaiheessa, ne vauhdittavat niiden onnistumista. Jos ne otetaan huomioon vasta käyttöönottovaiheessa, niistä voi muodostua esteitä. Kilpailunrajoitusten valvontaa suunnataan digitalisaation esteisiin. (DIGI , KH 2)

###### **Sujuvoitetaan säädöksiä**

Virasto edistää säädösten sujuvoittamista ja tarkoituksettomien normien purkua, mutta pyrkii vaikuttamaan siten, ettei sääntelyuudistuksessa sivuuteta olennaisia kilpailun toimivuuden ja kuluttajansuojan periaatteita. Kilpailu- ja kuluttajavirastolla voi olla selkeä rooli sen varmistamisessa, että liiketoiminnan ja arvoketjujen uudistamista ei vaaranneta tarpeettomilla sääntelyesteillä. (DIGI, KH 3)

### **Parannetaan johtamista ja toimeenpanoa**

Johtamisen ja toimeenpanon parantamisessa tukeudutaan Kilpailu- ja kuluttajavirastosta tehdyn evaluoinnin (1/2016), työ- ja elinkeinoministeriön tilinpäätöskannanoton (6/2016) sekä henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn havaintoihin:

- Panostetaan henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen, johtamiseen ja työtyytyväisyyteen.
- Vastataan esiin nousseisiin tarpeisiin avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämisestä.
- Vahvistetaan viraston yhteistä toimintakulttuuria ja lisätään yhteistyötä kuluttaja- ja kilpailuvastuualueiden välillä.
- Parannetaan tietojohdamisella viraston tuloksellisuutta.

(DIGI, KH5)

## II. TULOSSOPIMUS VUOSILLE 2017 – 2020

## 1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Alustava tavoite	2019 Alustava tavoite	2020 Alustava tavoite
<b>Tavoite 1:</b> Suomen kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti paranee. (TAE) Mittari: Kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti / Suomen sijoitus suhteessa muihin maihin <sup>1)</sup>	89/140	70/140	<b>60/140</b>	50/140	45/140	45/140
<b>Tavoite 2.</b> Suomalaisten luottamus EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaa kohtaan lisääntyy. (TAE) Mittari: EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaan luottavien suomalaisten osuus	42 % <sup>2)</sup>	55 %	<b>57 %</b>	60 %	63 %	63 %

**Tavoite 3: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät hankintojen valvonnan ja soteuudistuksen yhteydessä käynnistetään tehokkaasti ja systemaattisesti.**

Tarkennuksena valtion talousarvioesityksessä esitettyyn taulukkoon, julkisten hankintojen valvonta- ja arviointitehtävien resurssien käyttöä seurataan toimialajaottelussa kilpailuvalvonnan alakohtana. Tällöin arvio markkinoiden toimivuuden edistämiseen käytettävistä henkilötyövuosista on 25,5 ja kilpailuvalvontaan käytettävistä 59,0.

## 2. Toiminnallinen tuloksellisuus

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Alustava tavoite	2019 Alustava tavoite	2020 Alustava tavoite
<b>Tavoite 4.</b> Julkisten toimijoiden toiminta muuttuu kilpailuneutraalimmaksi. (Kansallinen neutraliteettisäännöstö saatetaan toimivaksi vaihtoehdoksi valtion tukikanteluille komissioon.) Mittari: Kansallisten neutraliteettitapausten suhde komissioon tehtäviin valtiotukikanteluihin.	7/0	> 1/4	<b>&gt; 1/4</b>	1/1	1/1	2/1
<b>Tavoite 5:</b> Kuluttajat toimivat markkinoilla osaavasti ja hyödyntävät mahdollisuuksiaan. Mittari: Myyjän tai palveluntarjoajan vaihtamisen kokeminen helpoksi, osuus kuluttajista <sup>3</sup>	76	>78	<b>&gt;78</b>	>80	>80	>80

<sup>1</sup> World Economic Forum (WEF), The Global Competitiveness Report. WEF:n kysely yritysjohtajille.

<sup>2</sup> Office of the European union, Consumer Conditions Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi, viimeisimmän tutkimuksen toteumatieto vuodelta 2014.

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Alustava tavoite	2019 Alustava tavoite	2020 Alustava tavoite
<b>Tavoite 6:</b> Vahvistetaan uskottavaa hard-core -kartellien vastaista politiikkaa. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	3,6	>4,0	<b>&gt;4,0</b>	>4,0	>4,0	>4,0
<b>Tavoite 7:</b> Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	>3,7	>3,7	<b>&gt;3,7</b>	>3,7	>3,7	>3,7
<b>Tavoite 8:</b> Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE) Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (kpl)	291	130	<b>130</b>	130	130	130
<b>Tavoite 9.</b> Sähköisten työkalujen käyttöönotto digitaalisen markkinaympäristön valvontaan						

### 3. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	2015 Toteuma	2016 Tavoite	2017 Tavoite	2018 Alustava tavoite	2019 Alustava tavoite	2020 Alustava tavoite
<b>Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee</b>						
<b>Tavoite 10:</b> Henkilötyövuodet (TAE)	136	127	<b>134</b>	134	134	134
<b>Tavoite 11:</b> Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen Mittari: VM-Baro -henkilöstökysely (1-5)	3,3	>3,5	<b>&gt;3,5</b>	>3,6	>3,7	>3,8
<b>Tavoite 12:</b> Johtamisen parantaminen Mittari: Johtajuusindeksi (VM-Baro)	3,2	>3,4	<b>&gt;3,5</b>	>3,6	>3,7	>3,8

### 4. Määrärahat

Määrärahat	TA 2015	2016 TAE	KEHYS 2017	KEHYS 2018	KEHYS 2019	KEHYS 2020
<b>TEM:n rahoitus (1000 €)</b>	10 916 <sup>4</sup>	10 058	<b>10 617</b>	10 453	10 419	10 552

### 5. Riskienhallinta

Henkilöstön pienentyttyä avainosaaminen on aiempaa useammin yhden ihmisen varassa, mistä syystä virasto kehittää moniosaamista ja varajärjestelyjä. Myös henkilöstön vaihtuvuus erityisesti kilpailuvastuualueella edellyttää panostusta. Henkilöstön vähentyessä kiinnitetään huomioita hen-

<sup>3</sup> Office of the European union, Consumer Market Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi, viimeisimmän tutkimuksen toteumatieto vuodelta 2015.

<sup>4</sup> Nettomenot

kilöstitön hyvinvointiin erityisesti seuraavilla alueilla: työuupuminen, henkilöstön sitoutuminen, johtaminen lähtövaihtuvuus - tilanteissa, tiedonkulku, sisäinen ilmapiiri ja palkitseminen.

Toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi tai vaikutusten pienentämiseksi:

- Resurssisuunnittelu ja tilanteen tarkka seuranta.
- Tehtävien organisointi ja priorisointi.
- Osaamisen johtaminen.

Henkilöstön vähentyminen voi lisätä riskiä vaikuttavuuden heikkenemisestä. Riskiä minimoidaan asiantuntemuksen ristiinkäyttöä lisäämällä ja määrittämällä ongelmamarkkinat, joilla virasto käyttää kummankin vastuualueen keinovalikoimaa.

Tietoriskit kasvavat henkilöstömäärän vähentyessä ja lähtövaihtuvuuden kasvaessa. Osaaminen on yhä harvempien käsissä. Sekä tiedon hallinnan että suojaamisen merkitys korostuu. Myös tietohallinnon ja taloushallinnon keskittäminen lisää osaamisen keskittymistä ja siirtymistä osin pois omasta organisaatiosta.

Toimenpiteet:

- Tietojohtaminen ja tiedon hallinta
- Tehtävien organisointi.

Virasto kiinnittää huomiota digiosaamiseen ja digitalisaation mahdollistaman muutoksen johtamiseen.

## 6. Voimassaolo ja seuranta

Tulostavoiteasiakirjassa tavoitteet asetetaan neljälle vuodelle. Tavoitteet asetetaan sitovasti seuraavalle vuodelle ja kolmen seuraavan vuoden tavoitteet asetetaan alustavina. Tulostavoiteasiakirja päivitetään rullaavasti vuosittain. Erityisesti hallituskauden vaihtuessa tavoitteet päivitetään kattavasti.

Tulostavoiteasiakirjan budjettivuoden tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan tilinpäätöksessä ja siihen kuuluvassa toimintakertomuksessa. Tulossopimuksen toteutumista arvioidaan ministeriön antamassa tilinpäätöskannanotossa toimintavuotta seuraavan vuoden kesäkuussa sekä puolivuotistoteumaa syksyn tulosneuvottelujen yhteydessä. Raportointi tulostavoitteiden toteutumisesta tapahtuu lisäksi kaksi kertaa vuodessa valtion tulostietojärjestelmään Netraan 30.6. tilanteesta 30.8. ja 31.12. tilanteesta 15.3. mennessä.

## Allekirjoitukset

Helsingissä 16.12.2016

Pekka Timonen  
Ylijohtaja  
Työ- ja elinkeinoministeriö

Juhani Jokinen  
Pääjohtaja  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Eeva-Liisa Koltta-Sarkanen  
Kaupallinen neuvos  
Työ- ja elinkeinoministeriö

Veli-Matti Pulli  
Hallintojohtaja  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

## Liitteet

Nelivuotiskauden 2017–2020 tulostavoitteiden toimeenpanosuunnitelma  
Palvelulupaukset