



KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TULOSTAVOITEASIAKIRJA VUOSILLE 2019 - 2022

1. Toiminta-ajatus/Missio

Kilpailu- ja kuluttajavirasto turvaa toimivan 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 toimintaan ja resursseihin vaikuttavia toimintaympäristötekijöitä ovat:

- Suomen talous on korkeasuhdanteessa ja talouskasvu jatkuu hieman hidastuen tulevina vuosina
- Kasvua tukee työllisyysasteen nousun vauhdittama kotimainen kulutuskysyntä ja vahvistunut ja ylijäämäiseksi kääntynyt vienti
- Kotitalouksien odotukset yleistä taloudellista kehitystä kohtaan ovat myönteiset
- Kotitalouksien velkaantuminen jatkuu ja säästämisaste on negatiivinen
- Pääosin vaihtuvakorkoinen velka kasvattaa etenkin ylivelkaantuneiden kotitalouksien korkoriskiä
- Julkisen talouden kestävyysvajeen paikkaamiseksi on yhä tehtävä rakenteellisia uudistuksia
- EKP:n toimeenpanema rahapoliittinen ekspansio päättyy lähivuosina
- Hallituksen uudistusten toimeenpano on KKV:n toimintaympäristön kannalta ratkaisevan tärkeää pitkälle tulevaisuuteen. Aktiivinen myötävaikutus uudistustyöhön on keskeisessä asemassa viraston toiminnassa.

- Yrityskauppojen poikkeuksellinen vilkkaus sote-sektorilla jatkuu ainakin uuden lainsäädännön voimaantuloon saakka. KKV valmistautuu muutenkin sote-uudistukseen mukanaan tuomiin lisätehtäviin.
- Taloudellinen toimintaympäristö antaa hyvät mahdollisuudet yritysten väliselle kilpailun vastaiselle koordinaatiolle. Kartellivalvonta on edelleen tärkeässä osassa viraston toimissa terveen kilpailun edistämiseksi.
- Komission sisämarkkinaohjelma ja CPC-asetus tuovat uusia keinoja kuluttajansuojan toteuttamiseksi.
- KKV:n tehtäväkentän lisääntyessä resurssien tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen käyttöön on kiinnitettävä erityistä huomiota. Vaikuttavuuden ja positiivisten markkinavaikutusten arviointi on edellytyksenä toimivalle tehtävien ja resurssien priorisoinnille.

4. Strategiset valinnat

KKV kestävän kasvun agendan (2.0) toiminnallistamisessa

KKV turvaa markkinoiden toimivuutta. Tehokas kilpailuprosessi lisää tuottavuutta, innovointia ja kasvua. Kilpailuvalvonta poistaa markkinoilta kilpailun esteitä, jolloin kuluttajille on tarjolla kilpailuvia vaihtoehtoja. Kuluttajansuoja puolestaan huolehtii siitä, että kuluttajilla on käytettävissään riittävät ja oikeat tiedot valintojen tekemiseksi. KKV:n perustehtävien hoitaminen tehokkaasti edistää kestävän kasvun agendaa.

KKV:n kilpailuneutraliteettivalvonta ja vaikuttamistyö ovat keskeisessä asemassa agendalle nostettujen kasvupalvelujen järjestämis- ja tuottamistehtävien toteutuksessa, julkisten palveluiden markkinoiden avaamisessa kilpailulle sekä t&k ja innovaatiotoiminnan yhteydessä. Myös agendan tavoitteessa, jolla varmistetaan kansallisen standardisointijärjestelmän iskukykyisyys yhdessä elinkeinoelämän kanssa, on otettava riittävästi huomioon kuluttaja- ja kilpailunäkökulmat.

Yrityksiin kohdistuva liian raskas sääntelytaakka voi rajoittaa kilpailuedellytyksiä ja siten heikentää tuottavuutta ja kilpailukykyä. KKV pyrkii vaikuttamistyöllään säädösten sujuvoittamiseen ja turhan sääntelytaakan keventämiseen. KKV tukee Yksi yhdestä -periaatteen soveltamista säädösvalmistelyssä.

KKV luo valmiudet, että se voi ottaa huomioon strategisessa suunnittelussaan uuden hallitusohjelman (v. 2019) ja mahdolliset kestävän kasvun agendan painotusmuutokset vuoden 2019 jälkipuoliskolla.

Hallitusohjelman kärkihankkeet:

Työllisyys ja kilpailukyky

Kilpailukyvyn vahvistaminen elinkeinoelämän ja yrittäjyyden edellytyksiä parantamalla

Virasto edistää lakisääteisten ja rakenteellisten kilpailun esteiden purkamista sekä poistaa kilpailun vastaisia järjestelyitä, joilla rajoitetaan alalle pääsyä ja uuden innovointia

Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen

Digitalisoidaan julkiset palvelut

Virasto kehittää kuluttajaneuvontapalveluja digitalisaatiota hyödyntäen yhteistyössä kuluttajariitalautakunnan ja OM:n hallinnonalan 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 kuluttajansuojanäkökohdat otetaan huomioon uusien liiketoimintamallien suunnitteluvaiheessa, ne vauhdittavat mallien onnistumista. Kilpailunrajoitusten valvontaa suunnataan digitalisaation esteisiin. (DIGI, KH 2)

Sujuvoitetaan säädöksiä

Virasto edistää säädösten sujuvoittamista ja tarkoituksettomien normien purkua, mutta pyrkii vaikuttamaan ja viestimään siten, ettei sääntelyuudistuksessa sivuuteta olennaisia kilpailun toimivuuden ja kuluttajansuojan periaatteita. Kilpailu- ja kuluttajavirastolla on 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 (5/2018), henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn sekä sidosryhmätutkimuksen havaintoihin:

- Panostetaan henkisten voimavarojen hallintaan ja kehittämiseen, johtamiseen ja työtyytyväisyyteen.
- Vastataan esiin nousseisiin tarpeisiin avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämisestä viestimällä sekä henkilöstölle että sidosryhmille viraston toiminnasta.
- Vahvistetaan viraston yhteistä toimintakulttuuria ja synergioita.
- Valmistellaan toimintatavat monitilatoimiston etujen hyödyntämiseksi.

(DIGI, KH5)

II. TULOSSOPIMUS VUOSILLE 2018 – 2021

1. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

	2017 Toteuma	2018 Tavoite	2019 Tavoite	2020 Alustava tavoite	2021 Alustava tavoite	2022 Alustava tavoite
Tavoite 1: Suomen kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti paranee. (TAE) Mittari: Kotimarkkinoiden kilpailun intensiteetti / Suomen sijoitus suhteessa muihin maihin ¹⁾	97/140	50/140	50/140	45/140	40/140	40/140
Tavoite 2: Suomalaisten luottamus EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaa kohtaan lisääntyy. (TAE) Mittari: EU-sisämarkkinoiden verkkokauppaan luottavien suomalaisten osuus ²	43 %	60 %	60 %	63 %	63 %	63 %

Tavoite 3: Virastolle osoitettavat uudet tehtävät ja tehtäv uudistukset toteutetaan tehokkaasti ja systemaattisesti (mm. kuluttajaneuvonta, aluehallintovirastojen kilpailu- ja kuluttajatehtävät).

2. Toiminnallinen tuloksellisuus

	2017 Toteuma	2018 Tavoite	2019 Tavoite	2020 Alustava tavoite	2021 Alustava tavoite	2022 Alustava tavoite
Tavoite 4. Julkisten toimijoiden toiminta markkinoilla ei vääristä kilpailua. Mittari1: Julkisten hankintojen valvonta, sidosryhmien arvio (1-5) Mittari 2: Kansallisten neutraliteettitapausten suhde komissioon tehtäviin valtioneuvoston tukielimiin. (Kansallinen neutraliteettisäännöstö saatetaan toimivaksi vaihtoehdoksi valtion tukielimille komissioon.)	-	3,5	3,6	3,7	3,8	3,8
	1/1	> ¼	1/1	1/1	2/1	2/1

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

² Office of the European Union, Consumer Conditions Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi.

	2017 Toteuma	2018 Tavoite	2019 Tavoite	2020 Alustava tavoite	2021 Alustava tavoite	2022 Alustava tavoite
Tavoite 5: Kuluttajat toimivat markkinoilla osaavasti ja hyödyntävät mahdollisuuksiin. Mittari: Myyjän tai palveluntarjoajan vaihtamisen kokeminen helpoksi, osuus kuluttajista (%) ³	-	>80	>80	>80	>80	>80
Tavoite 6: Vahvistetaan uskottavaa hardcore -kartellien vastaista politiikkaa. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	>3,62	>4,0	>4,0	>4,0	>4,0	>4,0
Tavoite 7: Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymisestä aiheutuva kilpailuongelma. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	>3,63	>3,7	>3,7	>3,7	>3,7	>3,7
Tavoite 8: Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein elinkeinoharjoittajat muuttavat toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (TAE) Mittari: Tapaukset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajasuojalainsäädännön mukaiseksi (kpl)	93	130	130	130	130	130
Tavoite 9: Kuluttajaneuvonta Valtakunnalliseen puhelinneuvontaan soitaneista asiakkaista on palveltu vähintään (%) ⁴	80,2	90	90	90	90	90
Tavoite 10: Jatketaan sähköisten työkalujen käyttöönottoa digitaalisen markkinaympäristön valvontaan						

3. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	2017 Toteuma	2018 Tavoite	2019 Tavoite	2020 Alustava tavoite	2021 Alustava tavoite	2022 Alustava tavoite
Henkilöstön työhyvinvointi ja johtaminen paranee						
Tavoite 11: Henkilötyövuodet (TAE)	134,6	145	203 ⁵			
Tavoite 12: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen Mittari: VM-Baro -henkilöstökysely (1-5)	3,6	>3,6	>3,7	>3,8	>3,8	>3,8
Tavoite 13: Johtamisen parantaminen Mittari: Johtajuusindeksi (VM-Baro)	3,5	>3,6	>3,7	>3,8	>3,8	>3,8

³ Office of the European union, Consumer Market Scoreboard. Komission kyselytutkimus kuluttajille, joka tehdään joka toinen vuosi, viimeisimmän tutkimuksen toteumatieto (77 %) vuodelta 2017, julkaistu 10/2018)

⁴ Kuluttajaneuvonta siirtyy maistraateilta KKV:oon 1.1.2019

⁵ Kuluttajaneuvonta siirtyy maistraateilta KKV:oon 1.1.2019

4. Määrärahat

Määrärahat	Toteuma 2017	TAE 2018	TAE 2019	KEHYS 2020	KEHYS 2021	KEHYS 2022
TEM:n rahoitus (1000 €)	10 619	11 188	15 548	16 807	16 743	16 701

5. Riskienhallinta

Riskienhallinnan tehtävänä on osaltaan varmistaa viraston tavoitteiden toteutuminen, talouden ja toiminnan lainmukaisuus sekä toiminnan tehokkuus. Riskienhallinta pyritään järjestämään (mitoitukset, painotukset) siten, että se on oikeassa suhteessa toiminnan luonteeseen ja laajuuteen sekä näihin liittyviin riskeihin.

Henkilöstön vaihtuvuus erityisesti kilpailuvastuualueella on liian suurta lisäen osaamisen ja tiedonhallinnan riskejä. Heikko palkkakilpailukyky ja on merkittävä syy henkilöstön vaihtuvuudelle. Henkilöresurssien niukkuus ja suuri vaihtuvuus voivat lisätä riskiä toiminnan vaikuttavuuden heikkenemisestä.

Lisäksi resurssien tiukennettua avainosaaminen on usein yhden ihmisen varassa. Myös tieto- ja taloushallinnon keskittäminen on lisännyt osaamisen keskittymistä ja on siirtänyt tietoa ja osaamista osin pois omasta organisaatiosta. Valtori-yhteistyö on edelleen haastavaa mm. asiakaskohtaisten perustietotekniikkaan liittyvien palvelujen ja KKV:n toiminnan edellyttämien tietoturvaratkaisujen toteuttamisessa. Tämä työllistää erityisesti viraston tietohallintoa ja lisää riskiä, ettei pitkäjänteistä kehittämistyötä saada tehtyä.

KKV:oon siirtyy Maistraateista kuluttajaoikeusneuvoja (58 htv) 1.1.2019. Keskeisenä muutoksena on samalla viraston muuttuminen toimipisteiltään monipaikkaiseksi. Siirtymävaiheessa voi olla riski tämän toiminnon vaikuttavuuden tason säilymisestä sekä tietohallinnon ja muun hallinnollisen puolen toimivuudesta.

KKV muuttaa uusiin toimitiloihin 1.1.2019. Muutto voi aiheuttaa riskejä KKV:n toiminnan vaikuttavuuden ja tietoturvatason säilymiseen sekä tietohallinnon ja muun hallinnollisen puolen toimivuuteen.

Toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi tai vaikutusten pienentämiseksi:

- Palkkakilpailukyvyyn lisääminen
- Lisätään asiantuntemuksen ristiin käyttöä vastuualueiden välillä
- Henkilöstö: (1) Panostetaan strategiseen henkilöstöjohtamiseen, osaamiseen ja työhyvinvointiin erityisesti seuraavilla alueilla: henkilöstön sitoutuminen ja palkitseminen, lähtövaihtuvuus-tilanteiden johtaminen, tiedonkulku, työilmapiiri ja työuupuminen. (2) Kehitetään moniosaimista ja varajärjestelyitä (3) Henkilöstösuunnittelu ja tilanteen tarkka seuranta.
- Virasto kiinnittää huomiota digiosaamiseen ja digitalisaation mahdollistaman muutoksen johtamiseen.
- Jatketaan viraston riskienhallintapolitiikan kehittämistä ja dokumentointia, jossa lähtökohtana valtionhallinnon riskienhallintapolitiikan malli.
- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan vuosittainen arviointi valtionhallinnon arviointikehikolla.
- Käydään aktiivista keskustelua Valtorin kanssa tietohallintaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi.
- Varmistetaan hallinnon riittävät resurssit
- Toimitilahankkeen yhteydessä kiinnitetään erityistä huomiota, että salassa pidettävien aineistojen käsittelyyn
- Perekäytöksellä, koulutuksella ja sisäisellä tiedottamisella varmistetaan, että henkilötietoja käsitellään tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

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 20.12.2018

Antti Neimala
Ylijohtaja
Työ- ja elinkeinoministeriö

Kirsi Leivo
Pääjohtaja
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

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

Anna Saharinen
Hallintojohtaja
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Liitteet Nelivuotiskauden 2019–2022 tulostavoitteiden toimeenpanosuunnitelma