

KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTON TILINPÄÄTÖS 2014

SISÄLLYSLUETTELO

1. TOIMINTAKERTOMUS	2
1.1 Johdon katsaus.....	2
1.2 Vaikuttavuus	5
1.2.1 Toiminnan vaikuttavuus.....	5
1.2.2 Siirtomenojen vaikuttavuus: talous- ja velkaneuvonta	8
1.3 Toiminnallinen tehokkuus.....	9
1.3.1 Taloudellisuus ja tuottavuus.....	9
1.3.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus	10
1.3.3 Yhteisrahoitteen toiminnan kustannusvastaavuus: Euroopan kuluttajakeskus	11
1.4 Tuotokset ja laadunhallinta	12
1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.....	15
1.6 Tilinpäätösanalyysi	17
1.6.1 Rahoituksen rakenne	17
1.6.2 Talousarvion toteutuminen	18
1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma	19
1.6.4 Tase	21
1.7 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma.....	22
1.8 Arviointien tulokset.....	23
1.9 Yhteenvedo havaituista väärinkäytöksistä.....	23
2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA	24
3. TUOTTO- JA KULULASKELMA	25
4. TASE	26
5. LIITETIEDOT	27
6. ALLEKIRJOITUS	30

<i>Taulukko 1. Talous- ja velkaneuvonnan tunnuslukuja (neuvontaa antavat yksiköt)</i>	8
<i>Taulukko 2. Henkilötyövuodet ja kustannukset toimintojen pääryhmittäin.</i>	9
<i>Taulukko 3. Valmismatkaliikevalvonnan kustannusvastaavuus.....</i>	10
<i>Taulukko 4. Euroopan kuluttajakeskus-hankkeen kustannusvastaavuus.....</i>	11
<i>Taulukot 5 – 9. Tuotosten ja laadunhallinnan tunnusluvut</i>	12-14
<i>Taulukko 10. Henkisten voimavarojen hallintaa koskevat tunnusluvut.....</i>	16
<i>Taulukko 11. Toimintamenomääräraha ja sen käytön kehitys.....</i>	18
<i>Taulukko 12. Henkilöstökulut vuosina 2013 ja 2014.....</i>	20
 <i>Kuva 1. Keskeneneräisten kilpailunrajoitustapausten kehitys vuosina 2007 – 2014.....</i>	13

1. TOIMINTAKERTOMUS

1.1 Johdon katsaus

Kilpailuasiat

Kilpailulain päivittäistavarakaupan määrävän aseman toteamista koskeva säännös tuli voimaan 1.1.2014. Säännöksen johdosta virasto käynnisti selvitykset kanta-asiakasjärjestelmien vaikutuksesta markkinoiden toimivuuteen ja kuluttajien valinnanvapauteen tulossopimuksen mukaisesti. Tutkimus *Päivittäistavaroiden ostaminen ja kuluttajien näkemykset kaupan kanta-asiakasjärjestelmistä* julkaistiin 8.1.2015. Tutkimus tukee kanta-asiakasjärjestelmän varsinaista kilpailuoikeudellista selvitystä, joka toteutetaan vuoden 2015 aikana. Kaupparyhmittymien kanssa käydään neuvotteluja riittävän tarkan, tasapuolisen ja vertailukelpoisen menekkitiedon luovuttamiseksi tavarantoimittajille. Toimenpiteillä toteutetaan tavoitelinjausta 4.1.

Terveen kilpailun edistämishjelmaan kuuluva selvitys tekijänoikeuksista valmistui kesäkuussa. Raportin perusteella on käynnistetty useita kilpailulain toimeenpanoselvityksiä. Alkuvuodesta julkaistiin myös viranomaiskäytännön yhtenäisyys ja kilpailun edistäminen -selvitys, joka tukee tavoitteita rakenteellisten kilpailun esteiden poistamiseksi.

Markkinaoikeus määräsi viraston esityksestä Valio Oy:lle 70 miljoonan euron seuraamusmaksun määrävän aseman väärinkäytöstä perusmaitojen markkinoilla. Ratkaisulla on laaja merkitys perusmaitomarkkinoiden kilpailullisuudelle. Ratkaisu ja määrätty seuraamusmaksu antavat vahvan signaalin määrävän aseman väärinkäyttöä ja muuta kilpailulain vastaista menettelyä vastaan. Valio on valittanut ratkaisusta korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

Voimajohtojen suunnittelua ja rakentamista koskeva, vuosina 2004 - 2011 toiminut kartelli selvitettiin ja saatettiin markkinaoikeuden käsittelyyn. Virasto esittää 35 miljoonan euron seuraamusmaksun määräämistä. Yksi kartelliin osallistunut yritys vapautettiin seuraamusmaksusta sakkovapautusjärjestelmän perusteella, koska se toimitti virastolle tietoja ja todisteita kartellin toiminnasta.

Kartellivalvonnassa on käsittelyssä suuri joukko (5-10 kpl) tapauksia ja kertomusvuonna aloitettiin useita uusia kartelliselvityksiä. Kartellien selvittämiseksi tehtiin useita tarkastuksia. Kartellivalvontaan ja -selvityksiin on vaikea osoittaa riittävästi voimavaroja.

Maatalouden jalostus- ja tuotosseurantarekistereiden rajapintojen avoimuutta koskeneessa asiassa määrättiin noudatettavaksi yritysten antamat sitoumukset, jotka mahdollistavat muillekin yrityksille ohjelmistopalvelujen tarjonnan maataloille.

Yrityskauppavalvonnassa vuosi oli selvästi viime vuotta vilkkaampi. Vuoden aikana tehtiin yhteensä 30 yrityskauppapäätöstä, joista kahdessa asetettiin ehtoja kaupan hyväksymiselle. Kuntosaleja koskeneessa keskittymässä yksilöityjen kuntosaliliiketoimintojen myynnillä kilpailijoille vältettiin riski hintojen noususta eräillä paikkakunnilla. Asiassa annetussa ratkaisussa sovellettiin ensikertaa ns. UPP ja diversion ratio - analyysiä. Kananmunien pakkaamisen markkinalla tehdyssä yrityskaupassa asetettiin ehto, jonka mukaan hankinnan kohteen vähemmistöomistus kananrehua valmistavassa yrityksessä myydään kaupan osapuolista riippumattomalle taholle, koska ostajalla oli jo ennestään merkittävä asema Suomen kananrehumarkkinoilla. Jos yrityskauppa olisi hyväksytty sellaisenaan ilman ehtoja, järjestely olisi rajoittanut olennaisesti tehokasta kilpailua kananrehun markkinalla ja välillisesti kananmuna-alalla.

Kilpailunedistämisen alueella tehtiin esitys liikenne- ja viestintäministeriölle taksialan sääntelyn olennaisesta lieventämisestä. Yhteistyössä Sitran kanssa julkaistiin raportti *Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä*. Virasto toteutti ja julkaisi työ- ja elinkeinoministeriön toimeksiannosta *Erityisryhmien palveluasumisen kilpailuolosuhteet ja kilpailun edistäminen* -selvityksen, joka sisälsi kahdeksan toimenpide-ehdotusta markkinoiden toimivuuden edistämiseksi. Viraston vuonna 2013 yhdessä aluehallintovirastojen kanssa aloittama laaja jätealan markkinaolosuhteita kartoittava selvitys saatiin päätökseen. Selvityksessä nousi esiin mahdollisesti ongelmallisia rakenteita ja menettelyjä, joita saatetaan jatkossa joutua arvioimaan myös neutraliteettisääntösten näkökulmasta. Kilpailutilannetta jätemarkkinoilla käsitellään myös työn alla olevassa Pohjoismaiden kilpailuviranomaisten yhteisessä hankkeessa, jonka loppuraportin on määrä valmistua syksyllä 2015.

Kilpailuneutraliteettivalvonnassa käsittelyssä oli kymmenkunta tapausta, joista ensimmäiset saatiin päätökseen loppuvuoden aikana. Esimerkiksi Pirkanmaan Jätehuolto Oy muutti yhdyskuntajätteen käsittelyä koskevaa hinnoitteluaan viraston puututtua asiaan. Laadultaan samansisältöisten jätekuormien käsittelymaksut määräytyvät yhtiössä jatkossa samojen periaatteiden mukaan riippumatta siitä, tuoko käsiteltävän jätteen kunnallinen vai yksityinen palveluntarjoaja. Ratkaisu takaa yksityisille palveluntarjoajille tasapuolisemmat mahdollisuudet kilpailla yritysasiakkaista jätehuoltomarkkinoilla.

Tutkinnan tehostamiseksi on tehty sisäistä kehitystyötä. Kartellit -yksikkö, jonka vastuulla tutkintamenetelmien kehittäminen pääosin on, järjesti yhteistyössä Poliisiammattikorkeakoulun kanssa kuulemiskoulutuksen, joka koostui yleisluennoista ja pienemmissä ryhmissä annetusta kuulemistaktiikan koulutuksesta. Pohjoismaisen kartelliyhteistyöryhmän vuosikokous järjestettiin Helsingissä. Tietoteknisessä tutkinnassa virasto on ollut keskeisessä roolissa yhteistyössä eurooppalaisten viranomaisten kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on pyrkiä luomaan työvälineitä selvitystoimintaan. Tutkintaprosessien ja tutkijoiden työn tukemiseksi on laadittu useita sisäisiä ohjeita.

Näytön saaminen erityisesti kartellitapauksissa on jatkuvasti vaikeutunut. Tämän takia pelkkä sisäinen kehitystoiminta ei riitä, vaan viraston käytössä olevien tutkintavaltuuksien ja muuhun viraston tavoitteiden toteutumiseen vaikuttavaa lainsäädäntöä tulee kehittää.

Tutkintaprosessien tehostamiseen liittyvä sisäinen kehitystyö ja vuonna 2011 voimaan tulleet priorisointivaltuudet ovat käytännössä poistaneet käsittelyaikoihin liittyvät ongelmat. Kun yli kolme vuotta käsittelyssä olleita tapauksia oli vuoden 2009 alussa 40, niitä oli vuoden 2014 lopussa enää viisi. Nämä ovat pääosin asioita, joissa virasto harkitsee markkinaoikeustien käyttöä. Tosin tarkastelujaksolla ei vielä päästy virastolle asetettuun tavoitteeseen, jonka mukaan yli kolme vuotta käsittelyssä olleita tapauksia ei olisi lainkaan. Tämä tavoite täyttynee vuoden 2015 aikana.

Kansainvälisessä yhteistyössä virastolla on normaalin ECN -yhteistyön ja -velvoitteiden lisäksi ollut vastuulla ICN –puheenjohtajuus agency effectiveness -työryhmässä yhdessä USA:n ja Norjan kanssa. Lisäksi virasto on osallistunut kilpailuoikeudellisen vahingonkorvausdirektiivin valmisteluun yhdessä OM:n ja TEM:n kanssa, osallistunut TEM:n vahingonkorvausdirektiivin implementointia valmistelevan työryhmän työskentelyyn sekä vastannut de minimis -tiedonannon tarkistamisesta ja kansallisesta valmistelusta yhdessä TEM:n kanssa. Virastossa on ministeriön työn tueksi tehty myös mm. kartellien kriminalisointiin, yrityskauppavalvonnan säännöstöön ja tutkintavaltuuksiin liittyvää taustatyötä. Komission johdolla on osallistuttu EU:n kilpailusääntöjen prosessiasetuksen toimivuuden evaluointiin. Essentialipatentteja koskevassa asiassa edustettiin Suomea EU:n tuomioistuimen suullisessa käsittelyssä.

Kilpailuvastuualueen henkilöstön vaihtuvuus oli vuonna 2014 suuri. Kymmenkunta henkilöä siirtyi vastuualueelta pois, pääosin muihin virastoihin. KKV:n palkkataso vaikuttaa olevan muita virastoja matalampi. Neuvotte-lujen kohteena oleva uusi palkkausjärjestelmä voi korjata ongelmaa parhaimmillaankin vain osin. Viraston houkuttelevuuteen työpaikkana tuleekin jatkossa kiinnittää entistä enemmän huomiota. Suuri vaihtuvuus ja harmaan talouden määrärahan mahdollinen loppuminen ja muiden leikkausten vaatimat henkilöstön vähenemiset saattavat vaikuttaa tulevana vuosina heikentävästi vastuualueen tuloksiin.

Kuluttaja-asiat

TEM:lle tehtiin aloite selvityksen tekemiseksi talous- ja velkaneuvonnan rahoituksen ja organisoinnin selkiyttämiseksi. Työ on käynnistynyt vuoden 2015 alussa. Kuluttaja-asiamiehen toimivaltuuksien parantamista selvittävän työryhmän työhön osallistuttiin.

Valmismatkaliikevalvonnan yhteydessä on hoidettu viittä konkurssi- tai maksukyvyttömyystapausta, joista kolme saatiin päätökseen vuoden aikana. Niissä vakuudet riittivät täysimääräiseen korvaukseen.

Kuluttaja-asiamiehen valvontatoimintaa suunnattiin varmistamaan lainmukaiset ja olennaiset tiedot puhelin- ja laajakaistaliittymien sekä maksutelevisiopalveluiden markkinoinnissa ja myyntitilanteissa. Sopimussuhteen aikana esiintyneisiin epäasiallisiin menettelytapoihin puututtiin ja yleisesti kiinnitettiin huomiota tiedonantovelvollisuuteen laitteiden ja palveluiden yhteensopivuudesta. Viestintäviraston kanssa selvitettiin mystery shopping -menetelmällä mm. sitä, saavatko kuluttajat sopimusehdot matkapuhelinliittymää hankkiessaan. Tulosten perusteella neuvoteltiin operaattoreiden kanssa myyntiprosessien parantamisesta. Tietoliikenteen ja tietotekniikan

keskusliiton kanssa sovittiin maksukanavapakettien muutostilanteita koskevista sopimusehdoista ja käytiin neuvotteluja vakioehtojen uudistamiseksi vastaamaan vuonna 2015 voimaantulevia tietoyhteiskuntakaaren säännöksiä.

Luottojen markkinoinnin valvonnassa puututtiin uuden korkokattosäätelyn kiertämistapauksiin, jonka johdosta mm. markkinaoikeus antoi yhdelle yritykselle väliaikaisen kiellon kuluttaja-asiamiehen hakemuksen mukaisesti. Luotonantajia muistutettiin luottokelpoisuuden arvioinnin tärkeydestä.

Kuluttaja-asiamiehen ennaltaehkäisevässä toiminnassa valmistunut perintälinjaus sai alalta hyvän vastaanoton. Siihen on koottu uudistunut lainsäädäntö perusteluineen, oikeuskäytäntöä sekä kuluttaja-asiamiehen hyvää perintätapaa koskevat kannanotot. Myös etämyynnin linjaus uudistettiin yhdessä elinkeinoelämän kanssa vastaamaan kesäkuussa voimaantullutta lainsäädäntöä ja vastaavasti kotimyyntiä koskevan linjauksen laadinnassa edettiin pitkälle vuoden vaihteeseen mennessä.

Kuluttaja-asiamiehen ensisijaisena tavoitteena on neuvotteluin saada yritys luopumaan kuluttajansuojalainsäädännön vastaisesta toiminnastaan. Vuoden aikana 104 tapauksessa yritys antoi sitoumuksen tai vahvasti muuttavansa toimintaansa. Kuluttaja-asiamies vei markkinaoikeuteen kolme tapausta ja sai ratkaisun kahdessa edellisvuoden tapauksessa. Molemmista haettiin valituslupaa korkeimmasta oikeudesta, toiseen lupa saatiin. Harhaanjohtavin menettelyin kuluttajien kanssa aikaan saatuihin sopimuksiin perustuvat maksuvaatimukset ja niihin liittyvä perintätoimenpiteillä uhkaaminen lisääntyivät vuoden aikana. Koska ulkomailta toimivien sähköpostiosoiteyritysten kanssa neuvottelumenettelyt eivät useinkaan onnistu, uutena toimintatapana käytettiin resurssi- ja kuluttajien ohjeistamiseen tiedottamalla siitä, miten perusteettomilta vaikuttaviin maksuvaatimuksiin tulee suhtautua. Samalla kuluttaja-asiamies antoi julkisen lupauksen avustaa kuluttajia, jos tällaiset vaatimukset johtavat oikeudelliseen perintään, ja avustustoimiin myös ryhdyttiin. Tilausansaksi kutsuttuun markkinointitapaan kiinnitetään nyt huomiota koko EU-alueella.

Viraston www-sivut uudistettiin keväällä ja uutuuksena on mm. se, että kuluttaja-asioiden tietosisältö on yhteinen niin kuluttajille, yrittäjille kuin opettajille. Tämä edellytti huomattavaa uudelleenkirjoitustyötä. Uutta on myös kuluttaja-asiamiehen ratkaisujen julkaiseminen sivustolla. Lisäksi avattiin videokanava sisältöjen tuottamiseen.

Kuluttajahallinnon tietojärjestelmä-, KUTI -hanke, eteni suunnitelman mukaisesti. Järjestelmän toiminnallisuutta parannettiin ja kehitettiin sekä kuluttajaneuvonnan että kuluttaja-asiamiehen valvonnan asioissa. Kuluttajahallinnon sanasto liitettiin osaksi liiketoimintaontologiaa, e-neuvojan prototyyppi valmistui ja sen toteutus kilpailutettiin. Valtakunnallisen palvelumallin mukaista asiakasohjausta kehitettiin yhteistyössä viraston, maistraattien kuluttajaoikeusneuvojen ja Euroopan kuluttajakeskuksen kanssa KUTI-tietojärjestelmää hyödyntäen.

Johtamisen ja työhyvinvoinnin kehittäminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston yhdistyminen saatiin teknisesti valmiiksi vuoden 2014 aikana. Ainut keskeneräinen asia, palkkausjärjestelmä on sekin teknisesti valmis, mutta siitä ei ole vielä saatu sopimusta järjestöjen kanssa. Varsinaisia neuvotteluita on käyty noin puolitoista vuotta. Työnantaja on antanut palkkausjärjestelmästä kaksi kertaa tarjouksen. Viimeisin tarjous palkkausjärjestelmäksi annettiin marraskuussa 2014. Fuusioviraston, ml. KKV, palkkaustilanteesta on käynnistetty keskusteluja valtion sopijaosapuolten kesken vuoden 2015 alussa.

Uuden viraston henkilöstön työtyytyväisyys on selkeästi alhaisemmalla tasolla kuin ennen yhdistymistä kummassakaan virastossa. Suurin yksittäinen tyytymättömyyttä aiheuttava asia on palkitseminen. Palkkausjärjestelmästä olisikin hyvä päästä nopeasti sopimukseen. Sopimuksen esteenä ovat ensisijaisesti palkkausjärjestelmän rahoittamiseen liittyvät kysymykset, jota tämänhetkinen valtion taloustilanne entisestään hankaloittaa.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston haasteena tulevat olemaan kiristynyt taloustilanne ja tulevien vuosien määräraha-kehysten leikkaukset. Kaiken kaikkiaan Kilpailuviraston ja Kuluttajaviraston yhdistyminen aiheutti vuosina 2012 - 2014 yhteensä noin miljoonan euron kertaluonteiset talousarvioimenot. Yhdistymisestä aiheutuneita menoja katettiin hallinnonalan tuottavuusmäärärahalla 232 000 euroa ja loppuosa noin 800 000 euroa viraston siirtomäärärahapuskurilla. Yhdistymisestä on saatu säästöjä toimitilavuokrissa, ICT-menoissa, palveluiden hankinnoissa sekä tukipalveluiden henkilöstömenoissa. Yhdistymiskustannusten laskennallinen takaisinmaksuaika tulee olemaan noin viisi vuotta yhdistymisajankohdasta eli vuoden 2013 alusta laskettuna. Virastofuusioista saadut säästöt eivät riitä kattamaan tulevien vuosien määräraha-leikkauksia, vaan tähän tarvitaan muitakin toimenpiteitä.

Esimiestyön yhtenäistämiseksi on aloitettu esimiestyöpajat. Henkilöstön hyvinvointia tukevista yhtenäisistä toimintamalleista merkittävin on ollut yhtenäisen varhaisen tuen mallin käyttöönotto koko virastossa.

Johtamisen ja esimiestyön systemaattinen valmennus on käynnistynyt. Ensivaiheessa aloitettiin esimiesten 360 asteen johtamiskäyttäytymisen arviointi, joka toimii kunkin henkilökohtaisen kehityssuunnitelman pohjana. Vuoden 2013 VMbaro-tuloksia käsiteltiin toimintayksiköissä ja erikseen perustetussa työryhmässä. Korjaavia toimenpiteitä tehtiin loppuvuoden aikana. Toukokuussa toteutettiin toimitilojen toimivuuteen liittyvä kysely, jonka perusteella valittiin ja toteutettiin korjaavat toimenpiteet. Henkilöstöstrategian valmistelu on aloitettu ja se saatetaan loppuun vuoden 2015 alkupuolella.

1.2 Vaikuttavuus

1.2.1 Toiminnan vaikuttavuus

Kytkeä TEM:n konsernistrategiaan, tavoitelinjauksiin ja substanssistrategioihin

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toiminta tukee työ- ja elinkeinoministeriön konsernistrategian tavoitelinjauksia 1 ja 4:

- Poistamme rakenteellisia kilpailun esteitä (TL 4), jolle on asetettu hallinnonalan yhteiset tulostavoitteet:
 - Kaupan keskittymisestä aiheutuvat haitat vähenevät (tavoitelinjaus 4.1)
 - Julkisten toimijoiden liiketoiminta muuttuu kilpailuneutraaliksi (tavoitelinjaus 4.2)
 - Harmaa talous supistuu (tavoitelinjaus 4.3)
- Edistämme korkean arvonlisän uutta, kasvavaa ja vientiin suuntautuvaa yritystoimintaa (TL 1)

Lisäksi viraston toimintaa ohjaavat kaksi valtioneuvoston substanssistrategiaa - Terveen kilpailun edistämisohjelma (2012 - 2015) ja Kuluttajapoliittinen ohjelma (2012 - 2015) - sekä hallituksen rakennepoliittinen ohjelma.

TEM:n konsernistrategiaan kytkeytyvät vaikuttavuustavoitteet

Vaikuttavuustavoite	Toteuma
Vakiinnutetaan uskottava kilpailuneutraliteettivalvonta luomalla tarvittavat valvontamekanismit. Järjestetään neuvontaa julkisen sektorin toimijoille. (TL 4.2)	<p>Runsaan vuoden toiminut kilpailuneutraliteettitoiminto on vakiintunut. Se valvoo julkisyhteisöjen ja niiden markkinoilla toimivien yksiköiden rakennetta ja menettelyä. Vuoden 2014 aikana puututtiin mm. VTT:n rakennetta ja Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n menettelyä koskeviin ongelmiin. Yhteensä ratkaistiin neljätoista asiaa. Vuoden päättyessä käsittelyssä oli toistakymmentä tapausta, joissa on kyse epäilyistä kilpailuneutraliteettia vaarantavasta julkisyhteisön menettelystä tai julkisyhteisöille annettavasta neuvonnasta. Esiselvitysvaiheessa on tapauksia, joissa on kyse julkisyhteisöjen kilpailuneutraliteettia mahdollisesti vaarantavasta menettelystä. Kilpailuneutraliteettitoiminto koulutti lisäksi sidosryhmiä, antoi neuvontaa julkisyhteisöille, elinkeinonharjoittajille ja elinkeinoelämän edunvalvontajärjestöille sekä kartoitti markkinoilla esiintyviä neutraliteettiongelmiä. Neutraliteettitoiminto valmisteli myös ohjeistusta markkinaperusteisen hinnoittelun arviointia varten.</p> <p>Jätealan selvityshankkeella ja siihen liittyvillä ohjaus- ja työryhmytyöllä on kiinnitetty huomiota kilpailuneutraliteettiongelman merkitykseen jätealan kehittämässä ja myötävaikutettu kilpailuneutraliteettia koskevien kehittämistoimenpiteiden valmisteluun (Kuntaliitto ja YM). Loppuraportti valmistuu keväällä 2015.</p>

<p>Selvitetään kanta-asiakasjärjestelmien vaikutukset markkinoiden toimivuuteen ja kuluttajan valinnanvapauden toteutumiseen. (TL 4.1)</p>	<p>Virastossa suunniteltiin ja toteutettiin selvitys kuluttajien käsitteistä. Taloustutkimus Oy:llä teetettiin kuluttajakysely, jonka tuloksista virastossa laadittiin analyysi. Julkaisu ilmestyi tammikuun 2015 alussa.</p>
<p>Luodaan edellytykset järjestelmälle, jonka avulla teollisuus saa käyttöönsä tarvitsemansa päivittäistavara-kaupan menekkitiedot. (TL 4.1)</p>	<p>Virasto kuuli laajasti sekä kaupan että teollisuuden edustajia. Erityisesti K- ja S-ryhmien kanssa neuvoteltiin useita kertoja järjestelmän luomisesta ja sen edellytyksistä. Neuvottelut eivät johtaneet tulokseen vuoden 2014 aikana, minkä vuoksi niitä jatketaan vuonna 2015.</p>
<p>Arvioidaan yrityskauppavalvonnan säännösten uudistamistarve, muun muassa liikevaihdon kynnsarvojen tarkoituksenmukaisuus. (TL 4).</p>	<p>Avustettiin ministeriötä kokoamalla ja laatimalla aineistoa yrityskauppavalvonnan ilmoitusvelvollisuuden uudistustarpeen arviointia varten. Järjestettiin sidosryhmäseminaari otsikolla <i>Vähemmistöomistukset yrityskauppavalvonnassa - komission valkoinen kirja sulautumien valvonnan tehostamisesta EU:ssa</i>. Annettiin komissiolle lausunto valkoisen kirjan uudistusehdotuksista ja osallistuttiin samasta aiheesta eduskunnan talousvaliokunnan kuulemistilaisuuteen.</p>
<p>a) Kuluttaja-asiamiehen toimenpitein varmistetaan, että kuluttaja saa hyödykkeestä lainmukaiset olennaiset tiedot erityisesti puhelin- ja laajakaistaliittymien sekä maksutelevisiopalveluiden markkinoinnissa ja myyntitilanteissa. Valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota sopimusmuutostilanteisiin.</p>	<p>a) Poikkeuksellisen laajan, mystery shopping -menetelmällä yhteistyössä Viestintäviraston kanssa toteutetusta matkapuhelinliittymien myymälämyyntiä koskevasta valvontahankkeesta tiedotettiin elokuussa. Tulosten perusteella aloitettiin valvontatyö, joka jaettiin Viestintäviraston kanssa siten, että kuluttaja-asiamies valvoo suoramarkkinointiin ja hinnan ilmoittamiseen liittyviä ongelmia.</p> <p>Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n kanssa sovittiin maksukanavapakettien muutostilanteita koskevasta sopimusehdosta. Jos tv-kanavapaketin sisältö ei pysy mahdollisimman samanlaisena ja riittävän monipuolisena, kuluttajalla on oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus.</p> <p>Määräaikaisten sopimusten markkinoinnissa esiintyi ongelmia. Markkinaoikeus kielsi operaattoria markkinoimasta määräaikaista maksutelevisiopalvelusopimusta televisiossa ilman, että yhtiö ilmoittaa samalla selkeästi palvelun kokonaishinnan, sopimuksen luonteen ja tarjouksen keston. Myös sopimussuhteen aikana esiintyneet epäasialliset menettelytavat edellyttivät niihin puuttumista. Maksutelevisiopalveluita tarjoava yritys sitoutui muuttamaan toimintatapaansa ja hyvittämään kuluttajille virheellisen palvelun. Lisäksi kiinnitettiin yleisesti myyjien huomiota tiedonantovelvollisuuteen laitteiden ja palveluiden yhteensopivuudesta.</p> <p>Tietoyhteiskuntakaaren voimaantuloon liittyen viestintäpalveluita koskevien vakioehtojen uudistaminen yhteistyössä FiCom ry:n ja operaattoreiden kanssa eteni suunnitelmien mukaan. Valvonnassa panostettiin sopimusehtomuutoksiin, jotka koskivat mm. yritysten tapaa uudistaa matkapuhelinliittymiä.</p>

<p>b) Valvontatoimenpiteitä kohdistetaan velallisen aseman turvaamiseksi ja maksutapoihin liittyviin ongelmiin.</p>	<p>b) Luottojen markkinoinnin valvonnassa puututtiin erityisesti uuden korkokattosääntelyn rikkomistapauksiin. Yksi yritys vietiin markkinaoikeuteen, joka vahvisti, että lainaan liittyvä takauskulu tulee ottaa huomioon todellisen vuosikoron laskennassa. Näin ollen yrityksen luottotarjonta rikkoi lakia, koska korkokatto ylittyi.</p> <p>Luottokelpoisuuden arvioinnista lähetettiin Etelä-Suomen aluehallintoviraston rekisterissä oleville luotonantajille paimenkirje. Yksityishenkilöiden välisinä vertaislainoina markkinoitujen luottojen tarjontaan otettiin kantaa kahden yrityksen osalta ja pidettiin niissä luotonvälittäjinä esiintyvien yritysten toimintaa tosiasiasa luotonantona ja sitä koskevan sääntelyn alaisena.</p> <p>Uudistettu perintälinjaus valmistui. Perinnän valvonnassa keskityttiin pikaluottoihin ja kuntien saatavien perinnässä noudatettavien toimeksiantojen ehtoihin.</p> <p>Markkinaoikeus antoi kuluttaja-asiamiehen paperilaskujen maksullisuutta koskevaan hakemukseen päätöksen, mutta sekä Elisan että kuluttaja-asiamiehen valitettua siitä lopullista ratkaisua odotetaan korkeimmalta oikeudelta vuonna 2015.</p> <p>Luoton tarjoamiseen verkko-ostosten maksutapana puututtiin ja saatiin kahdelta suurelta toimijalta sitoumukset tarvittavista muutoksista.</p>
<p>KKV tiedottaa ODR:n käyttöönotosta ja toimintaohjeista ongelmatilanteissa. Kuluttajille tehdään informaatiota eri kuluttajaviranomaisten ja ADR-elinten rooleista kuluttajien ongelmatilanteissa.</p>	<p>Yrityksille järjestettiin toukokuussa seminaari Yritys-Eurooppa- verkoston kanssa. Osallistuttuun komission ODR-komitean ja –työryhmän työskentelyyn jäsenenä. ODR-asetusta esiteltiin kuluttajahallinnon toimijoille koulutuspäivillä ja yhteistyökokouksissa.</p> <p>ODR-asetus tulee voimaan vasta vuonna 2016. Parhaillaan suunnitellaan toimintamallia, johon vaikuttaa myös ADR-direktiivin implementointitapa, josta valmistuu OM:n työryhmän esitys keväällä 2015. Kuluttajille on tarkoituksenmukaista tiedottaa myöhemmin (2015 - 2016). Vuonna 2014 tiedotuksen pääpaino oli yrityksissä ja hallinnossa.</p>
<p>Tuetaan virastolle kuuluvin osin valtioneuvoston rakennepoliittisen ohjelman toteuttamista.</p>	<p>Terveen kilpailun edistämishojelman mukaisesti julkaistiin tekijänoikeusjärjestöjä ja teosmarkkinoiden toimivuutta koskeva selvitys. Annettiin ministeriöille asiantuntija-apua mm. lääkehuoltojärjestelmää ja kaavoitusta koskevissa hankkeissa (kohdat 2.2. ja 2.4. rakennepoliittisessa ohjelmassa). Luotiin KKV:n www-sivuille verkkopalvelu, jonne kansalaiset voivat ilmoittaa harmaata taloutta koskevista havainnoistaan (kohta 2.7.). Rakennussektorilla on ollut varsinaisessa tutkimuksessa kaksi merkittävää tapausta ja esiselvityksessä yksi merkittävä tapaus.</p>

Analyysi ja johtopäätökset

Tavoitelinjausten 4.1. *Kaupan keskittymisestä aiheutuvat haitat vähenevät* ja 4.2. *Julkisten toimijoiden liiketoiminta muuttuu kilpailuneutraaliksi* liittyvät toimenpiteet etenivät suunnitellusti. Tavoitelinjaukseen 4.1. liittyvät selvitykset saataneen päätökseen vuoden 2015 aikana, vaikka menekkitietoja koskevat neuvottelut eivät johtaneet vielä ratkaisuun. Kanta-asiakasjärjestelmiä koskeva pohjaselvitys saatiin valmiiksi. Vuonna 2015 tehdään kilpailulain 4a §:n perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Tavoitelinjauksen 4.2. toteutuksessa edettiin odotetusti, neutraliteettivalvonta on vakiinnutettu, vaikka käytännön tilanteissa on usein ilmennyt, että julkisen vallan valmius järjestää oma markkinaehtoinen toimintansa lain tavoitteiden mukaisesti kilpailuneutraaliteetti varmistaen ei aina ole ollut selvää.

Kuluttaja-asiamiehelle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Ficomin kanssa käytiin kahdet viestintäpalveluita koskevat sopimusehtoneuvottelut. Riittävien tietojen antamista myyntitilanteessa selvitettiin ensimmäisen kerran mystery shopping -menetelmällä ja siitä saatuja tuloksia käsiteltiin operaattoreiden kanssa käytäntöjen parantamiseksi. Velallisen aseman parantamiseksi valvonnassa painotettiin pikaluottoja koskevan lainsäädännön noudattamisesta ja perintätoimea sekä luoton tarjoamista verkko-ostosten yhteydessä.

EU:n sisämarkkinoiden toimivuutta edistäviä riidanratkaisua koskevia lainsäädäntöhankkeita edistettiin osallistumalla Suomen edustajana sekä komission ODR-asetuksen työryhmiin että oikeusministeriön ADR –direktiivin implementointityöryhmään. Molempien uudistusten etenemisestä jaettiin tietoa aluehallinnolle ja yrityksille.

Harmaan talouden torjuntaan kytkeytyvää kartellivalvontaa on selostettu kohdassa *1.4. Tuotokset ja laadunhallinta*.

1.2.2 Siirtomenojen vaikuttavuus: talous- ja velkaneuvonta

Strategiset linjaukset ja yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Valtion talousarvioesitys 2014: Talous- ja velkaneuvonnan¹ tavoitteena on helpottaa velallisen asemaa luottojen järjestelyssä sekä tukea velallisen elämänhallinnan paranemista ja ehkäistä syrjäytymistä.

Vuoden 2014 talousarvioesityksessä työ- ja elinkeinoministeriö asetti tulostavoitteeksi, että uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika on korkeintaan 60 päivää. Tavoitetta ei ole KKV:n tulossopimuksessa, koska tavoite kohdistuu neuvontaa antaviin yksiköihin. Jonotusaika lasketaan talous- ja velkaneuvontayksiköiden (56 kpl) ilmoittamien jonotusaikojen keskiarvona.

Taulukko 1. *Talous- ja velkaneuvonnan tunnuslukuja (neuvontaa antavat yksiköt)*

	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Toteuma 2014
Palvelukyky: Uusien asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika (pv)	47	38	35
Siirtotalouden kulut: Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä ²	5 421 000	5 126 000	4 936 000

Analyysi ja johtopäätökset

Uusien asiakkaiden jonotusajat talous- ja velkaneuvontaan lyhentyivät edelleen. Asiakkaiden jonotusajat ensimmäiselle käynnille vaihtelevat toimipisteittäin: alle 60 päivän tavoitejonotusajan saavutti 45 neuvontayksikköä. 11 neuvontayksikköä ei sitä saavuttanut. Vuodenvaihteessa 2014 - 2015 kahden yksikön jonotusaika ylitti 100 vrk, kun vastaavasti edellisellä vuonna tällaisia yksiköitä oli neljä. Neuvontayksiköt ovat kehittäneet asiakkaiden neuvontaprosessia tehokkaammaksi ja erityisesti neuvonnan alkuvaihetta on muokattu. Uusien asiakkaiden määrä näyttää edellisistä vuosista hieman laskeneen. Talous- ja velkaneuvojilla oli vuonna 2014 yhteensä 27 600 asiakastapaamista (vuonna 2013: 28 800 kpl ja vuonna 2012: 27 043).

¹ Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000

² Työ- ja elinkeinoministeriön asetus talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottajalle vuonna 2014 maksettavan korvauksen perusteista 160/2014

Talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tuottamiseen käytettiin vuonna 2014 yhteensä 153 henkilötyövuotta (vuonna 2013: 158 htv ja vuonna 2012: 156 ktv). Valtion maksama korvaus, vuoden 2014 talousarviomääräraha, kattoi arviolta 58 % talous- ja velkaneuvonnasta aiheutuvista kustannuksista – kunnat rahoittavat osan neuvonnasta omista varoistaan. Varojenkäytön tiedot tarkentuvat, kun palvelujen tuottajat antavat lopulliset raporttinsa vuoden 2014 kuluista. Määrärahan käyttöä käsitellään myös kohdassa *1.6.2 Talousarvion toteutuminen*.

1.3 Toiminnallinen tehokkuus

1.3.1 Taloudellisuus ja tuottavuus

Taulukko 2. Henkilötyövuodet ja kustannukset päätoimintoryhmittäin

	Toteuma 2013		Tavoite 2014		Toteuma 2014		Tot. - tavoite		Muutos v:sta 2013	
	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	Osuus	HTV	ero %	HTV	Muutos-%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	18,5	13 %	30	20 %	26,9	18 %	-3,1	-10 %	8,4	45 %
Kilpailuvalvonta	51,2	36 %	59	39 %	55,3	38 %	-3,7	-6 %	4,1	8 %
Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja taloudelliset hyvitykset	32,2	22 %	27	18 %	31,4	22 %	4,4	16 %	-0,8	-2 %
Kuluttajainformaatio	12,3	9 %	7	5 %	6	4 %	-1,0	-14 %	-6,3	-51 %
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	3,5	2 %	6	4 %	3,5	2 %	-2,5	-42 %	0	0 %
Hallintopalvelut ¹	25,9	18 %	22	15 %	22,7	16 %	0,7	3 %	-3,2	-12 %
YHTEENSÄ	143,6	100 %	151	100 %	145,8	100 %	-5,2	-3 %	2,2	2 %

¹ Hallintopalvelut = asiakirja-, tieto-, talous- ja henkilöstöhallinto sekä muut hallintopalvelut

	Toteutuma 2013		Toteutuma 2014		Muutos vuodesta 2013	
	1 000 €	Osuus	1 000 €	Osuus	1 000 €	Muutos-%
Markkinoiden toimivuuden edistäminen	1 400	11 %	2 206	18 %	806	58 %
Kilpailuvalvonta	3 659	29 %	4 072	33 %	413	11 %
Kuluttajaoikeudellinen valvonta ja taloudelliset hyvitykset	2 268	18 %	2 320	19 %	52	2 %
Kuluttajainformaatio	1 310	10 %	890	7 %	-420	-32 %
Alue- ja paikallishallinnon ohjaus	332	3 %	345	3 %	13	4 %
Hallintopalvelut	3 629	29 %	2 667	21 %	-962	-26 %
YHTEENSÄ	12 598	100 %	12 501	100 %	-97	-1 %

Kokonaistuottavuuden muutos (%)

Vuoden 2014 kokonaistuottavuusindeksi on 101,4 (vuonna 2013: 96,2). Kokonaistuottavuus parantui noin 1,4 %. Tavoitteena oli kokonaistuottavuuden 2 %:n nousu, joten tavoitteesta jäätiin noin 0,6 %. Tuottavuuden kehittymistä rasittivat edelleen virastojen yhdistymishankkeen kertaluonteiset kustannukset.

Analyysi ja johtopäätökset

Henkilöstöresurssit kasvoivat 2,2 henkilötyövuodella, mutta alittivat henkilötyövuosikehyksen³ 5,2 htv:lla. Henkilötyövuosimäärä pidettiin tarkoituksella kehystä pienempänä, sillä viraston oli syytä varautua vuoden 2015 ja sitä seuraavien vuosien määrärahaliekkauksiin. On huomattava, että vuodelta 2013 vuodelle 2014 siirtyneistä toimintamäärärahoista (1,845 milj. euroa) käytettiin kolmasosa eli 0,585 milj. euroa vuonna 2014 (ks. taulukko 11 kohdassa *1.6.2 Talousarvion toteutuminen*). Mikäli henkilötyövuosikehyksessä olisi toteutunut, vuoden 2014 kustannukset olisivat olleet noin 0,3 milj. euroa suuremmat. Henkilötyövuosia on tarkastellaan myös kohdassa *1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen*.

Yleisesti raportointivuoden resurssien käyttö kohdentui lähelle arvioitua. Suurimmat muutokset vuosien 2013 ja 2014 välillä aiheutuivat 1.1.2014 voimaan tulleista siirroista, joita olivat Kuluttaja-lehden liikkeenluovutus Kuluttajatietoisuuden edistämisyhdistys r.y.:lle (- 5 htv, päätoimintoryhmä kuluttajainformaatio) sekä viiden tutkijan siirtyminen Kuluttajatutkimuskeskuksesta (KTK) Kilpailu- ja kuluttajavirastoon (+ 4,6 htv). Uudet tutkijat siirtyivät markkinatutkimusyksikköön ja heidän työaikansa kohdentui markkinoiden toimivuuden edistämi-

³ Tulossopimuksessa htv-tavoite on 151. Valtion talousarviossa esiintyy luku 156 htv. Kuluttaja-lehden liikkeenluovutus varmistui vuoden 2013 loppupuolella eikä sitä ollut ennakoitu talousarviossa.

seen. Muutoinkin markkinoiden toimivuuden edistämiseen käytetty työaika kasvoi. Noin puolet käytetystä työajasta tuli substanssiyksiköistä (kilpailuvastuualueelta 12 % kokonaistyöajasta ja kuluttajavastuualueelta 5 %).

Kuluttajaoikeudellisen valvonnan ja taloudellisten hyvitysten htv-määrä ylitti tavoitteen yli 4 htv:lla. Tämä joutui siitä, että markkinoiden toimivuuden edistämiseen ja alue- ja paikallishallinnon ohjaamiseen kohdentui arviointua vähemmän työaika. Muissa substanssitoimintojen pääryhmissä tavoite alitettiin.

Hallintopalvelujen htv-määrä oli lähimpänä tavoitetta, ylitystä oli 0,7 htv. Kilpailu- ja kuluttajavastuualueiden resursseista yli 6 % kohdistui hallintopalveluihin, jonne myös hallinnolliset hankkeet kuten toimitilahanke ja palkkausjärjestelmän kehittäminen lukeutuvat. Substanssiyksiköiden työaika käytettiin myös hallintoon kuuluviin kirjaamotehtäviin. Hallinto- ja viestintäyksiköiden htv-määrä väheni 1,8:lla, kuudella prosenttiyksiköllä.

Kokonaiskustannukset pysyivät lähes edellisen varainhoitovuoden tasolla.

Vuoden 2014 henkilötyövuosien ja kustannusten jakautuminen päätoimintoryhmille ei ole täysin vertailukelpoinen vuoden 2013 jakautuman kanssa, koska kustannuslaskentaa on tarkennettu vuoden 2014 tilinpäätökseen niin, että se noudattaa aiempaa tarkemmin aiheuttamisperiaatetta⁴. Kustannuksia tarkastellaan myös luvussa 1.6 *Tilinpäätösanalyysi*.

1.3.2 Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus

1.3.2.1 Liiketaloudellisin perustein hinnoitellut suoritteet

Kustannusvastaavuuslaskelmia ei esitetä, koska maksullisen toiminnan tuotot (254 euroa) jäivät alle 1 milj. euron. Kuluttaja-lehti ja sitä palveleva testaustoiminta siirrettiin vuoden 2014 alusta liikkeenluovutuksena Kuluttajatietoisuuden edistämisyhdistys ry:lle.

1.3.2.2 Julkisoikeudelliset suoritteet: valmismatkaliikerekisteri

Taulukko 3. Valmismatkavalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuus. Suoritteiden maksut perustuvat lakiin valmismatkaliikkeistä (939/2008).

	Toteuma 2010	Toteuma 2011	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Toteuma 2014	Muutos v:sta 2013	
Tuotot	308 756	315 647	354 433	356 002	464 820	108 818	31 %
Kustannukset	522 794	419 591	576 094	542 123	534 445	-7 678	-1 %
Kustannusvastaavuus (tuotot-kustannukset)	-214 038	-103 944	-221 661	-186 121	-69 625	116 496	-63 %
Kustannusvastaavuus-%	59 %	75 %	62 %	66 %	87 %	21%-yks.	

Analyyysi ja johtopäätökset

Valmismatkavalvonnan maksullisten suoritteiden kustannusvastaavuustavoite oli 100 %. Keväällä annetulla asetuksella 277/2014 valvontamaksuja korotettiin ja maksutaulukon rakennetta muutettiin lisäämällä maksuluokkien määrää neljästä seitsemään, jotta maksun määrä vastaisi aiempaa paremmin yrityksen vakuuden ja liikevaihdon kokoa. Tämän ansiosta valmismatkaliikevalvonnan tuotot kasvoivat yli 100 000 eurolla, n. 30 prosentilla. Kun samaan aikaan kustannukset hieman vähenivät, kustannusvastaavuus nousi 66:sta 87:än prosenttiin.

⁴ Poissaolojen vyöryttämisen muutos: vuoden 2014 htv- ja kustannuslaskennassa poissaolot on vyörytetty toiminnoille henkilöittäin tehollisen työajan suhteessa. Vuoden 2013 laskennassa ne vyörytettiin htv-jakaumataulukossa toimintoyksikkötasolla ja kustannusjakaumataulukossa KKV-tasolla. Laskennan tarkentaminen vuoden 2014 tilinpäätökseen vaikutti htv-määrää kasvattavasti niissä toimintoryhmissä, joille työaika kohdentaneilla yksiköillä oli suhteessa enemmän poissaoloja kuin muilla.

Toimitilojen vuokratkustannusten kohdentamisen muutos: vuonna 2014 vuokratkustannukset kohdennettiin henkilötasolla. Kullekin virkamiehelle työtilan neliöiden mukaan jyvitetty vuokratkustannukset vyörytettiin edelleen ko. henkilön tehollisen työajan suhteessa toiminnoille. Vuoden 2013 kustannuslaskennassa vuokrat vyörytettiin virastotasolla työaikojen suhteessa. Molemmat vuoden 2014 kustannuslaskentaan tehdyt muutokset noudattavat aiempaa tarkemmin aiheuttamisperiaatetta.

Täyttä kustannusvastaavuutta ei saavutettu, kuten jo syksyllä KKV:n maksuasetusta uudistettaessa ennakoitiin. Valmismatkavalvonnan välitön työaika kasvoi kymmenellä prosentilla vuodesta 2013. Konkurssien vaatiman työmäärän johdosta jouduttiin palkkaamaan määräaikainen henkilö. Tulosta rasittaa myös osuus virastojen yhdistämisestä aiheutuneista pakollisista kertaluontoisista kustannuksista, arviolta 25 000 euroa. Näiden kahden seikan kustannusvastaavuutta heikentävä vaikutus oli kahdeksan prosenttiyksikön luokkaa.

Nykyinen vakuusjärjestelmä toimii huonosti, kun sitä tarkastellaan kustannusvastaavuuden edellyttämän ennakoitavuuden näkökulmasta. Koska konkurssien määrää, kokoa tai laatua ei ole mahdollista tietää etukäteen, niiden vaatimaa lisätyömäärää ei voida arvioida etukäteen. Kun tavoitteena on kustannusvastaavuus, valvontamaksuja ei ole myöskään mahdollista ylihinnoitella varmuuden vuoksi. Mikäli vuonna 2015 konkurssit eivät aiheuta lisäresurssien käyttöä, kustannusvastaavuuden ennakoidaan nousevan tavoitteen mukaiseksi.

Ennakointivaikeuksien lisäksi vakuusjärjestelmässä on muitakin puutteita ja riskejä, mm. vakuuksien riittävyyteen ja rahoituslaitosten vakavaraisuuteen nähden. Myös korvausten maksaminen kuluttajille voi prosessin luonteen vuoksi venyä useaan vuoteen. KKV onkin esittänyt vakuusjärjestelmän uudistamista.

1.3.3 Yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus: Euroopan kuluttajakeskus

Euroopan kuluttajakeskus toimii Kilpailu- ja kuluttajavirastossa erillishankkeena, jonka erilliskustannuksista Euroopan komissio rahoittaa puolet. Hankkeessa on mukana myös maistraattien kuluttajaneuvonta. Keskus toimii osana Euroopan laajuista European Consumer Centres -verkostoa, jonka tehtävänä on edistää kuluttajansuojan toteutumista rajat ylittävässä kaupassa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välillä Euroopan sisämarkkinoilla.

Taulukko 4. Euroopan kuluttajakeskus-hankkeen kustannusvastaavuus

	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Toteuma 2014	Muutos v:sta 2013	
Tuotot	124 500	133 007	161 093	28 086	21 %
Kustannukset	351 178	446 881	402 701	-44 180	-10 %
Kustannusvastaavuus (tuotot - kustannukset)	-226 678	-313 874	-241 608	72 266	-23 %
Omarahoitusosuus, %	65 %	70 %	61 %	-9 %-yks.	

Analyysi ja johtopäätökset

Tavoitteena oli 38 prosentin kustannusvastaavuus. Toteutunut kustannusvastaavuus oli 39 % ja vastaavasti omarahoitusosuus 61 %. Kustannusvastaavuuslaskelmaa ei esitetä, koska osa-alueen tuotot jäivät alle 1 milj. euron.

Euroopan kuluttajakeskuksen toiminta ja budjetti toteutuivat suunnitellusti. Komissiolle laadittavassa loppuraportissa vuoden 2014 budjetin toteumaprosentti oli 95 % ja henkilöstökustannukset olivat 225 158 euroa. Kustannusvastaavuuslaskelman henkilöstökustannukset (226 798 euroa) pitää sisällään Euroopan kuluttajakeskuksen varsinaisen henkilöstön lisäksi mm. verkkotoimituksen työpanoksen. Tämän lisäksi yhteisrahoitteisen toiminnan omarahoitusosuutta kasvattivat virastojen yhdistymishankkeen kertaluontoiset kustannukset, kuten toimitilamuutosta ja kalustehankinnoista sekä palkkausjärjestelmän konsulttipalveluiden ja tietohallinnon hankinnoista aiheutuneet kustannukset.

EU:lta saatu rahoitus on taulukon 4 laskelmalla maksuperusteinen tuotto. Liitteessä 1 on lisätietoa kirjausperusteesta ja maksuperusteisesta EU-rahoituksesta.

1.4 Tuotokset ja laadunhallinta

Taulukko 5.
Tulostavoite: Kilpailu- ja kuluttajavalvonta on tehokasta ja ongelmia ennaltaehkäisevää.

Mittari	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Vahvistetaan uskottavaa "hard core" -kartellien vastaista politiikkaa (1-5, sidosryhmien arvio) (TL 4.3)	3,8	3,7	>4,0	3,8
Seuraamusmaksuesitysten lukumäärä merkittävässä (vaikutavuusluokat 1 ja 2) kilpailunrajoitustapauksissa (TL 4.3)	1	0	>1	1
Yrityskauppavalvonnalla estetään tehokkaasti keskittymien kilpailuongelmat (1-5, sidosryhmien arvio) (TL 4)	3,5	3,4	> 3,7	3,7
Kuluttaja-asiamiehen toimenpiteistä johtuvat muutokset, joissa yritys on muuttanut toimintaansa kuluttajansuojalainsäädännön mukaiseksi (kpl)	-	-	130	104
Vakuuksien riittävyys valmismatkaliikkeiden konkurssitapauksissa (%)	96	100	100	100
Valmismatkaliikevalvonnan vakuuspäätösten laatuindeksi (ind)	n/a	1,02	1	lasketaan yritysten tilinpäätösten valmistuttua
Markkinoiden toimivuutta koskevat analyysit (kpl)	-	-	5	7

Analyysi ja johtopäätökset

Sidosryhmien arviot viraston onnistumisesta hard core -kartellien vastaisessa toiminnassa ja yrityskauppavalvonnassa nousivat vuodesta 2013 ja olivat hyvällä tasolla, vaikka kartellitoiminnan haasteelliseen tavoitteeseen (4,0) ei yllettykään.

Markkinaoikeudelle tehtiin esitys seuraamusmaksun määräämiseksi kielletystä yhteistyöstä voimajohtojen suunnittelun ja rakentamisen markkinoilla Suomessa. Kahden yrityskaupan toteutumisen edellytykseksi asetettiin ehtoja.

Kuluttaja-asiamies sai vuoden 2014 aikana eri aloilla toimivilta yrityksiltä 104 sitoumusta siitä, että ne neuvottelumenettelyn johdosta muuttavat toimintaansa kuluttaja-asiamiehen edellyttämällä tavalla ja lainvastaisuus saatiin oikaistua ilman pakkokeinojen käyttämistä. Vertailukohtaa tavoitteen saavuttamisen osalta ei ole käytettävissä ja sen vuoksi myös tavoitteen asettaminen perustui varsin viitteelliseen käsitykseen realistisesta asiamäärästä, joka tällä käsittelytavalla olisi mahdollista saada onnistuneesti päätetyksi.

Valvontatoimenpiteitä jouduttiin yhä huomattavammassa määrin kohdistamaan kyseenalaisin tavoin aikaansaattujen kuluttajasopimusten ja suoranaisten huijaustapausten selvittelyyn ja kuluttajien ohjeistamiseen oikeuksien turvaamiseksi. Useissa perintään edenneissä tapauksissa kuluttajia avustettiin tuomioistuinkäsittelyssä. Suuri osa kyseisistä yrityksistä toimii ulkomailta eikä niiden kanssa päästä sopimuksiin.

Useat laajat lainsäädäntömuutokset edellyttivät monien alakohtaisten vakiosopimusehtojen uusimista samoin kuin elinkeinonharjoittajille suunnattujen aihe- ja alakohtaisten linjausten laatimista ja päivittämistä.

Valmismatkaliikevalvonnassa hoidettiin vuoden aikana viittä konkurssi- tai maksukyvyttömyystapausta. Päätökseen saatiin kolme prosessia, joissa kaikissa vakuus riitti täysimääräisesti.

Toteutettiin seitsemän markkinoiden toimivuutta koskevaa analyysia. KKV:n selvityksiä -julkaisusarjassa ilmestyivät

- Viranomaiskäytännön yhtenäisyys ja kilpailun edistäminen (huhtikuussa)
- Tekijänoikeusjärjestöt ja teosmarkkinoiden toimivuus (kesäkuussa)
- Erityisryhmien palveluasumisen kilpailuolosuhteet ja kilpailun edistäminen (syyskuussa)
- Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä (joulukuussa)

Lisäksi laadittiin seuraavat markkinoiden toimivuutta koskevat analyysit

- Päivittäistavaroiden ostaminen ja kuluttajien näkemykset kaupan kanta-asiakasjärjestelmistä: kuluttajakyselyn suunnittelu ja testaus, toteutus ja siihen liittyvä kilpailutus, aineiston kuvaileva analyysi ja raportointi.
- Venäläisten turistien kuluttajasuojan ja -neuvonnan tarpeet EU:ssa.
- Kuluttajien näkemykset kertovat markkinoiden toimivuudesta.

Taulukko 6.

Tulostavoite: Kuluttajilla on käytettävissään ajankohtaiset, helppokäyttöiset ja itsepalveluna sujuvasti toimivat verkkopalvelut.

Mittari	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Verkkopalvelujen kuluttajaosion käyntimäärä/kk (kpl)	168 000	120 000	114 190

Analyysi ja johtopäätökset

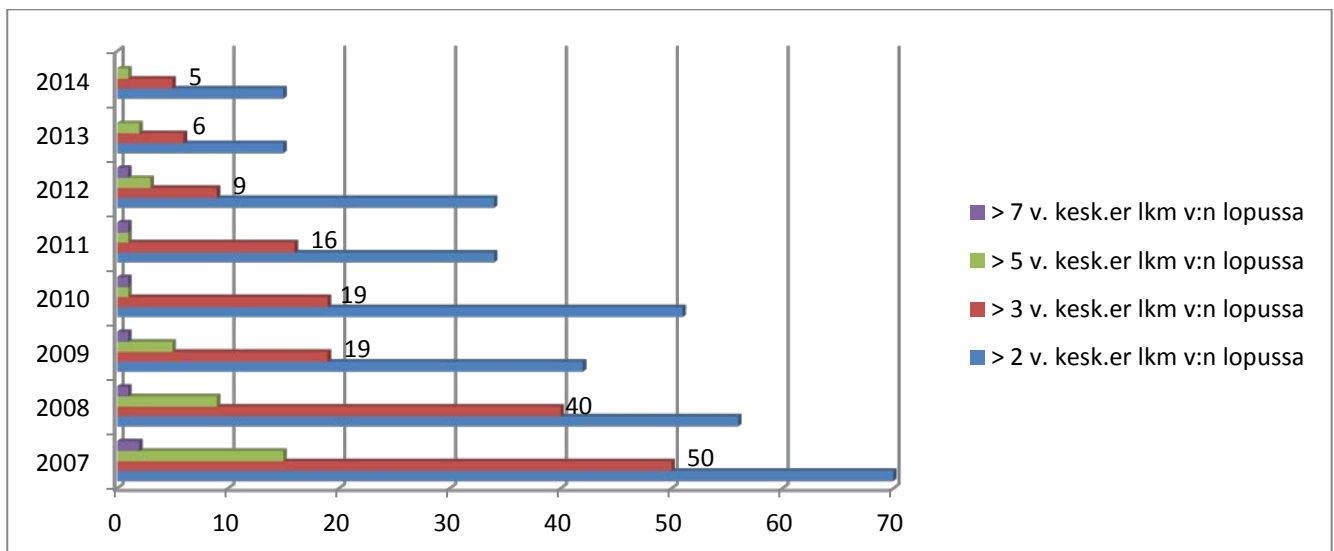
Kuukausittainen käyntimäärä laski selvästi tammi-kesäkuun keskimääräisestä käyntimäärästä (139 000 käynti/kk). Yksi selitys laskuun on KKV:n uusien sivujen avaaminen toukokuussa 2014. Merkittävä osa viraston verkkopalvelujen käyttäjistä (70 %) tulee Google-haun kautta ja uudistuksen myötä viraston sijoittuminen hakutuloksissa heikkeni väliaikaisesti. Tilanne tasoittuu todennäköisesti alkuvuoden 2015 aikana.

Taulukko 7.

Tulostavoite: Käsittelyajat pysyvät kohtuullisina.

Mittari	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Yli kolme vuotta käsittelyssä olleet kotimaiset kilpailunrajoitusasiat vuoden lopussa (kpl)	9	6	0	5
Kilpailuasioiden käsittelyaika vaikuttavuusluokkaan 3 kuuluvissa ratkaisupyynnöissä (mediaani, pv)	30	51	< 30	79
Valmismatkaliikkeiden rekisteröintihakemusten käsittelyaika (pv)	14,5	2,4	7	2,4

Kuva 1. Keskenäisten kilpailunrajoitustapausten kehitys vuosina 2007 – 2014.



Analyysi ja johtopäätökset

Yli kolme vuotta käsittelyssä olleiden tapausten määrä laski edelleen (kuva 1). Tulostavoitteeseen (0) ei päästy, mutta määrä on ollut laskeva jo vuodesta 2007 alkaen, jolloin yli kolme vuotta käsittelyssä olleita tapauksia oli 50. Vuoden 2014 toteuma 5 on koko 2000-luvun matalin ja 0-tavoitteeseen päästäneen vuoden 2015 aikana.

Päätettyjen tapausten käsittelyajan mediaaniarvo vaikuttavuusluokassa 3 nousi jo toista vuotta peräkkäin. Tämä johtuu osin siitä, että kuluttajayhteydenotot kilpailuasioissa kirjautuvat nykyään valtaosin kuluttajahallinnon tietopankkiin ja kilpailunrajoitusepäilyjen vihjetietokantaan. Kilpailuasiodien diaariin kirjattujen kuluttajayhteydenottojen määrä laski. Täten pääosa luokkaan kuuluvista tapauksista, toisin kuin aiemmin, muodostuu elinkeinonharjoittajien tekemistä toimenpidepyynnöistä. Esiselvitettävien asioiden määrän kasvaessa kasvaa myös käsittelyajan mediaani, sillä esiselvitysten maksimikäsitteilyaika on 6 kk, kun taas kuluttajayhteydenottoihin pyritään vastaamaan kuukaudessa. Tulostittarilla on aiemmin mitattu kuluttajayhteydenottoihin vastaamisen nopeutta.

Taulukko 8.				
Tulostavoite: Kuluttajan asema turvataan ETA-alueen rajat ylittävässä kaupassa opastamalla kuluttajia ja tarjoamalla tukea yksittäisissä riitatapauksissa.				
Mittari	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Komission suoritusarvio Euroopan kuluttajakeskus-hankkeen toiminnasta	erinomainen	erinomainen	hyvä	n/a ⁵

Analyysi ja johtopäätökset

Euroopan kuluttajakeskus –hanke toteutui suunnitellusti. Vuonna 2014 Euroopan kuluttajakeskuksen Suomen toimipiste kirjasi yli 2600 uutta rajat ylittävään kauppaan liittynyttä kuluttajayhteydenottoa, mikä tarkoittaa 44 prosentin kasvua edellisvuoteen verrattuna. Työmäärän lisäyksestä huolimatta käsittelyajat onnistuttiin pitämään ennallaan. Sovinto syntyi 50 prosentissa soviteltavaksi otetuista asioista, mikä on hyvää keskitasoa Euroopan kuluttajakeskusten verkostossa. Valitusten kärkiaiheet Suomessa liittyivät verkko-ostamiseen ja lentomatkustamiseen.

Taulukko 9.				
Tulostavoite: Viraston ohjaus tukee alue- ja paikallishallinnon tehtävien tehokasta hoitamista.				
Mittari	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Järjestetyn koulutuksen asiakastytyväisyys (1-5; alue- ja paikallishallinnon koulutus)	4	3,9	>4	4,1

Analyysi ja johtopäätökset

Koulutus toteutui suunnitelmien mukaan. Koulutuksessa hyödynnettiin aiempaa enemmän etäyhteyksiä, mikä lisäsi mm. aluehallintovirastojen henkilöstön osallistumismahdollisuuksia.

Muut tulostavoitteet	
Tavoite	Toteutuma
KKV jatkaa palveluiden ja toiminnan suunnitelmallista sähköistämistä vuonna 2013 valmistuneen sähköistämissuunnitelman mukaisesti. Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti hyödyntäen julkishallinnon ja hallinnonalan yhteisiä ratkaisuja ja toimintamalleja.	Palveluja kehitettiin kuluttajaviranomaisten asiakkaiden yhteisen palvelumallin näkökulmasta. Asiakkaan ei tarvitse tietää viranomaisten toimivaltarajoja, asiat siirretään sähköisessä järjestelmässä. KKV:n ulkoiset verkkosivut uusittiin. Uudistuksen tavoitteena on helpottaa asiointia verkko-palvelussa ja tuoda palveluja paremmin esiin. Myös uusia palveluja kehitettiin, muun muassa kuluttaja-asiamiehen ratkaisut. Valmismatkaliikevalvonnassa sähköistämistä jatkettiin ja matkatoimistojen sähköinen raportointi otettiin käyttöön.

⁵ Komissio on luopunut ECC-verkoston toimijoiden suoritusarvioinnit siinä muodossa kuin ne olivat aiemmin käytössä, joten tunnusluvun toteumaa ei ole saatavilla.

<p>Kuluttaja-asiamiehen valvonnan prosesseja parannetaan ja tehostetaan. Kuluttajahallinnon tietopankki -hankkeessa (KUTI) vuonna 2014 on keskeistä erityisesti kuluttajahallinnon yhteisen sanaston ja eNeuvojan valmistelu.</p>	<p>Kuluttajien yhteydenottojen tehokas käsittelytapa vakiinutettiin hyödyntäen KUTI-järjestelmää. Valvonnan prosesseja kehitettiin ja prosessi kuvattiin. KUTI-hanke eteni projektisuunnitelman mukaisesti: järjestelmän toiminnallisuutta parannettiin sekä kuluttajaneuvonnan että kuluttaja-asiamiehen valvonnan osioissa, sanasto valmistui, eNeuvojan prototyyppi valmistui ja siitä kerättiin käyttäjäpalautetta, eNeuvojan toteutus kilpailutettiin.</p>
<p>KKV valmistautuu valtion toimialariippumattomien tehtävien siirtoon TORI-palvelukeskukseen (Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus VALTORI).</p>	<p>Kilpailu- ja kuluttajavirasto siirtyy marraskuussa 2015 Valtorin asiakkaaksi. Tuleva muutos on otettu huomioon rakennettaessa ICT- ympäristöä viraston uusiin tiloihin. Voimassaoleviin ICT-sopimuksiin ja laiteympäristöön liittyvää dokumentointia on uusittu TORI-siirron helpottamiseksi.</p>

1.5 Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Tavoite	Toteutuma
<p>Virastolle luodaan yhteinen arvopohja ja toimintakulttuuri. Kehitetään ja käyttöön otetaan KKV:n esimiestyön yhtenäiset tavat esimiesvalmennusta ja -työtapoja hyödyntäen.</p>	<p>Vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa laadittiin viraston strategia. Maaliskuussa aloitettiin säännölliset esimiestyöpajat, joiden tavoitteena on kehittää yhtenäisiä ja laadukkaita esimiestyökäytäntöjä sekä lanseerata niitä. Esimiestyöpajojen teemoja olivat mm. perehdyttäminen, varhainen puuttuminen, työtyytyväisyyden edistäminen, etätyöt, kehityskeskustelut, palkkausjärjestelmän tilanne, päihdeohjelma.</p> <p>Yksikön päälliköiden johtamiskäyttämisen 360°arvioinnit toteutettiin syyskuussa. Niiden perustella laadittiin toimintayksikön päällikölle henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat, joiden toteutumista seurataan kehityskeskusteluissa. Ylimmän johdon johtamiskäyttämisen arvioinnit käynnistyivät heti tammikuussa 2015.</p> <p>Työtyytyväisyyskyselyn tuloksia käsiteltiin ja keskustelua kehittämistarpeista käytiin toimintayksiköissä ja erikseen perustetussa koko henkilöstölle avoimessa työryhmässä.</p> <p>Toimintavuonna järjestettiin kuusi koko henkilöstölle suunnattua henkilöstötilaisuutta, joiden tarkoituksena on paitsi jakaa yhtäaikaista tietoa ajankohtaisista aiheista myös lisätä yhdistyneen viraston yksiköiden välistä kanssakäymistä ja ymmärrystä. Tilaisuuksien ohjelmaan on esimerkiksi pyritty sisällyttämään ns. menestystarinoita molemmilta vastualueilta.</p> <p>Henkilöstöhallinto käynnisti säännölliset lähtöhaastattelut, joiden pääkohdista toimitetaan viraston johdolle anonyymit tiivistelmät 1tai 2 kertaa vuodessa. Lähtöhaastatteluisista saatava tieto on arvokasta aineistoa kehittämistoimenpiteitä suunniteltaessa.</p>

Taulukko 10. Henkisten voimavarojen hallintaa koskevat tunnusluvut

	Toteuma 2012	Toteuma 2013	Tavoite 2014	Toteuma 2014
Henkilötyövuosien kehitys	142,8	143,6	151	145,8
Sairauspoissaolojen muutos (+/- työpäivää/htv)	+0,7	+1,4	-0,5	-1,4
Johdon toiminta esimerkkinä ja suunnan näyttäjänä (1-5, VM-baro)	-	3,0	3,4	2,8
Töiden yleinen organisointi työyhteisössä (1-5, VM-baro)	-	2,9	3,4	3,0
Tulos- ja kehityskeskusteluiden toimivuus osaamisen kehittämisessä (1-5, VM-baro)	-	2,8	3,4	2,8
Esimiesten ja johdon asettamat mahdollisuudet uudistua työssä (1-5, VM-baro)	-	3,2	3,5	3,2
Työyhteisön avoimuus asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa (1-5, VM-baro)	-	2,8	3,4	2,9
Työn innostavuus ja työssä koettu ilo (1-5, VM-Baro)	-	3,4	3,7	3,4

Analyyysi ja johtopäätökset

Henkilötyövuosien määrä kehittyi maltillisesti, kasvua oli 1,5 %. Tavoitteesta jäätin 5,2 htv. Edellä kohdassa 1.3.1 *Taloudellisuus ja tuottavuus* on perusteltu henkilötyövuosikehyksen alittumista.

Neljä henkilöä jäi eläkkeelle. Näiden lisäksi irtisanoutui kolme henkilöä. Lähtövaihtuvuus oli 4,9 prosenttia, kun eläkkeelle siirtyneet lasketaan mukaan. Palvelussopimuksia uusien virkamiesten kanssa solmittiin 22. Näistä kolme nimitettiin suoraan vakituiseen palvelussuhteeseen, viisi henkilöä siirtyi virkoineen Kuluttajatutkimuskeskuksesta ja muut 14 rekrytoitiin sijaisiksi. Määräaikaisesti vuoden aikana työskenteli 26 henkilöä (osuus kokonaishtv:sta 10,4 %). Näistä seitsemän nimitettiin myöhemmin vakituiseen virkaan. Edellisten lisäksi virastossa työskenteli 16 korkeakouluharjoittelijaa (3, 9 htv, 2,7 % htv:sta). Kolme määräaikaista virkamiestä työskenteli ensin harjoittelijana.

Sairauspoissaolojen muutostavoite saavutettiin. Sairauspoissaolot vähenivät 1,4 työpäivää yhtä henkilötyövuotta kohden. Sairauspoissaolojen johdosta menetettyjä työpäiviä oli 11 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2013. Sairauspoissaolotapausten määrä pieneni sekä 1 - 3 päivää, 4 - 60 päivää että 61 - 180 päivää kestäneissä sairauspoissaoloissa.

Vuoden 2014 lopulla tehdyssä työtyytyväisyyskyselyssä tulokset olivat samalla tasolla kuin vuotta aiemmin, kokonaistyötyytyväisyys pysyi 3,22:ssa. Se, ettei palkkausjärjestelmästä ole vielä syntynyt neuvotteluratkaisua työnantajan ja henkilöstöjärjestöjen välillä, näkyi selkeästi tuloksissa ja kyselyn sanallisessa palautteessa. Työnantaja on antanut järjestöille tarjouksensa palkkausjärjestelmästä sekä marraskuussa 2013 että marraskuussa 2014. Järjestöt ovat hylänneet molemmat tarjoukset. Neuvotteluratkaisun saamiseksi yhtenä keskeisenä seikkana ovat ns. fuusiovirastojen vpj-sopimusten rahoitusmalliin liittyvät asiat, joista on käynnistetty keskustelua valtion sopijaosapuolten kesken vuoden 2015 alussa.

Vuoden 2014 aikana työtyytyväisyyskyselyn tuloksia käsiteltiin toimintayksiköissä ja erikseen perustetussa työryhmässä. Korjaavat toimenpiteet painottuivat vuorovaikutukseen ja työvälineisiin, ja jälkimmäisen osalta tilanteen koettiin parantuneen. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset osoittivat, että tyytyväisimpiä oltiin työilmapiiriin ja yhteistyöhön (3,71), työoloihin (3,53) ja työn sisältöön ja haasteellisuuteen (3,52). Yksittäisistä arviointikohdista korkeimman arvion sai mahdollisuus sovittaa yhteen työ- ja yksityiselämä (4,01), jota ovat edistäneet virastossa käytössä olevat työaikajoustot, esimerkiksi mahdollisuus etätööhön (etätööhön käytettiin 5,4 htv vuonna 2014). Eniten heikentyneet osa-alueet olivat palkkaus (-0,39), tiedonkulku (-0,35) ja johtaminen (-0,31).

Kyselyn tulosten perusteella voidaan päätellä, että vuoden alussa toteutettuun toimitilaratkaisuun ollaan yleisesti tyytyväisiä tai ainakaan se ei aiheuta tyytymättömyyttä. Samoin tietohallinto on saanut aikaan parannuksia työvälineiden toimivuuteen.

Henkisten voimavarojen saralla tehtiin runsaasti kehittämistyötä osaamisen kehittämisen systematisoinnissa ja uudistamisessa (mm. kriittisen osaamisen määrittelytyö, toiminnalliset oppimismallit, kansainvälisen virkamiesharjoittelun laajentaminen). Virastossa toimii talon yhteistä koulutusta koordinoiva koulutusryhmä, jossa lähes kaikki talon yksiköt ovat edustettuina. Koulutusryhmä osallistuu myös virastotason koulutussuunnitelman laadintaan. Työtyytyväisyyskyselyn perusteella koulutusmahdollisuuksiin ollaan tyytyväisiä (3,48), mutta *kehittämisen tuki* -osa-alueen tulosta (3,04) heikentää tyytymättömyys uramahdollisuuksiin. Tähän saattaa liittyä se, että viime aikoina lähtövaihtuvuus toisen työnantajan palvelukseen on kohdistunut vain alle 40-vuotiaisiin virkamiehiin.

1.6 Tilinpäätösanalyysi

KKV:n toisen varainhoitovuoden euromääräisesti merkittävimpiä tapahtumia olivat Kuluttaja-lehden sekä sitä palvelevan testaustoiminnan liikkeenluovutus sekä Kilpailuviraston ja Kuluttajaviraston yhdistymishankkeen päättävä muutto yhteisiin toimitiloihin. Monien tietoteknisten ratkaisujen hankinnat kohdentuivat vuodelle 2014. Päätyneenä varainhoitovuotena yhdistymishankkeesta aiheutui vielä noin 0,35 milj. euroa menot toimitilalahankkeen loppuunsaattamisesta, palkkausjärjestelmän kehittämisestä ja verkkosivujen uusimisesta. Kaiken kaikkiaan vuosina 2012 - 2014 yhdistyminen aiheutti yhteensä noin miljoonan euron talousarviomenot (v. 2012: 0,25 milj. euroa, 2013: 0,46 milj. euroa).

Yhdistymisestä on syntynyt kertomusvuonna säästöjä toimitilavuokrissa, ICT-menoissa, hankinnoissa sekä tukipalveluiden henkilöstömenoissa. Yhdistymiskustannusten laskennallinen takaisinmaksuaika tulee olemaan arviolta 5 vuotta yhdistymisajankohdasta eli vuoden 2013 alusta laskettuna. Tätä vertailua tulevat vaikeuttamaan toimialariippumattomien tieto- ja viestintätehtävien siirto Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtoriin syksyllä 2015 ja ns. Kiekun eli valtion yhteisten talous- ja henkilöstöhallinnon prosessien ja niitä tukevan tietojärjestelmän käyttöönotto vuoden 2016 alussa.

1.6.1 Rahoituksen rakenne

Vuoden 2014 talousarviossa myönnettiin toimintamäärärahaa 11,362 milj. euroa, työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmäärärahaa 0,1 milj. euroa ja talous- ja velkaneuvonnan menoihin 0,075 milj. euroa. Edellisiltä vuosilta siirtyi toimintamäärärahaa 1,845 milj. euroa ja talous- ja velkaneuvontaa varten saatua määrärahaa 0,058 milj. euroa.

Valtion talousarviosta myönnetty toimintamääräraha kasvoi 0,403 milj. eurolla. Siirtona Kuluttajatutkimuskeskuksen momentilta 32.40.04 saatiin 0,350 milj. euroa viiden henkilötyövuoden palkkauksia varten. Kilpailuneutraliteetin valvontaan myönnettiin 0,2 milj. euron lisäys, jonka arviointiin kattavan noin puolet uuden tehtävän erillismenoista. Lisäksi palkkauksen tarkistuksiin myönnettiin 0,069 milj. euroa. Vähennyksiä oli 0,216 milj. euroa, joukossa hallitusohjelmasta johtuvat leikkaukset atk-menoista ja hankinnoista (yhteishankintojen lisääminen). Kuluttaja-lehden hankintasopimuksen mukaisesti maksuihin oli tarkoitettu 0,363 milj. euroa.

Tulot olivat 0,7 milj. euroa ja muutos viraston ensimmäisen toimintavuoden tuloihin oli -0,4 milj. euroa. Kuluttaja-lehden liikkeenluovutuksesta johtunutta 0,6 milj. euron tulojen menetystä paikkasi valmismatkaliikevalvonnan hinnaston muutoksesta johtuva 0,1 milj. euron tulojen kasvu. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra ja työ- ja elinkeinoministeriö rahoittivat Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä -sarjan julkaisuja yhteensä n. 0,070 milj. eurolla. Yliopistoilta saatiin harjoittelijoiden palkkauksiin 3 000 euroa, kun vuonna 2013 määrä oli lähes 11 000 euroa.

Valtion talousarviorahoituksella katettiin aiempaa suurempi osuus kokonaismenoista, 94,5 %, (91,2 % vuonna 2013). Tulot vähenivät 1,125 milj. eurosta 0,701 milj. euroon (-37,6 %:lla). Kun bruttomenot säilyivät edellisen vuoden tasolla ja tulot vähenivät, toiminnan rahoittamiseen tarvittiin valtion talousarviovaroja 0,442 milj. euroa (3,8 %) enemmän kuin edellisenä vuotena. Edellisiltä vuosilta siirtyneillä määrärahoilla jouduttiin rahoittamaan 0,616 milj. euroa menoja (0,369 milj. euroa vuonna 2013). Kilpailuviraston ja Kuluttajaviraston toimintamenojen siirtomäärärahapuskuri, yhteensä 2,294 milj. euroa, on uuden viraston kahden ensimmäisen toimintavuoden aikana miltei puolittunut (-45,1 %).

1.6.2 Talousarvion toteutuminen

Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot 32.40.01

Vuoden 2014 talousarviossa myönnettiin toimintamäärärahaa 11,362 milj. euroa. Edelliseltä vuodelta siirtyi 1,845 milj. euroa. Tästä ns. siirtomäärärahapuskurista jouduttiin käyttämään 0,680 milj. euroa. Niinpä käytettävissä olleesta määrärahasta vuodelle 2015 siirtyi 1,260 milj. euroa, jonka osuus on 10,4 % Kilpailu- ja kuluttajaviraston talousarviosta. Talousarviota laadittaessa arvioitiin 2015 siirtyvän 1,251 milj. euroa. Talousarvio toteutui suunnitellusti niin tulojen kuin kokonaismenojen osalta, mutta menoerien kesken oli eroavaisuutta suunniteltuun: tietohallinnon investointimenot ylittivät ja henkilöstömenot vastaavasti alittivat suunnitelman, kun vuoden aikana varauduttiin tulevien vuosien määrärahalleikkauksiin pitämällä viraston henkilömäärää alle henkilötyövuosikehityksen.

Taulukko 11. Toimintamääräraha ja sen käytön kehitys vuosina 2012(Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto, 2013 ja 2014(Kilpailu- ja kuluttajavirasto)

1000 euroa	Vuosi 2012 ¹⁾	2013 toteutuma	2014 toteutuma	Muutos v:sta 2013	Muutos-%	Osuus menoista 2014
Tulot (sis. korkotuotot ja satunnaiset tuotot)	1 052,1	1 125,1	701,7	-423,4	-37,6 %	
Menot						
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	212,4	191,7	304,2	112,5	58,7 %	2,4 %
Henkilöstökulut	8 593,6	8 842,2	9 036,1	194,0	2,2 %	71,4 %
Virkasuhdepalkat	6 942,4	7 298,4	7 448,2	149,8	2,1 %	58,9 %
Työsuhdepalkat	80,9	69,1	48,3	-20,8	-30,1 %	0,4 %
Muut palkat ja palkkiot	221,9	82,4	39,0	-43,5	-52,7 %	0,3 %
Työnantajamaksut	1 455,9	1 481,0	1 605,5	124,5	8,4 %	12,7 %
Svl- ym. palautukset	-107,4	-88,7	-104,8	-16,0	18,1 %	-0,8 %
Vuokrat	1 003,1	1 000,1	991,6	-8,5	-0,8 %	7,8 %
Palvelujen ostot	1 798,8	1 735,0	1 638,5	-96,5	-5,6 %	13,0 %
Matkamenot	240,1	193,7	161,9	-31,8	-16,4 %	1,3 %
Käyttöomaisuuden ostot	51,8	396,1	421,9	25,8	6,5 %	3,3 %
Muut menot	45,2	152,2	94,4	-57,8	-38,0 %	0,7 %
Menot yhteensä	11 945,0	12 510,9	12 648,7	137,8	1,1 %	100,0 %
Nettomenot	10 892,9	11 385,8	11 947,0	561,2	4,9 %	
Siirtynyt edelliseltä vuodelta	1 996,9	2 294,0	1 845,0	-449,1	-19,6 %	
Talousarvio	10 999,0	10 959,0	11 362,0	403,0	3,7 %	
2012 LTA II, 2013 LTA I ja IV	191,0	73,0		-73,0	-100,0 %	
Käytettävissä	13 186,9	13 326,0	13 207,0	-119,1	-0,9 %	
josta ko. vuoden määrärahaa	11 190,0	11 032,0	11 362,0	330,0	3,0 %	
Käyttämättä jäänyt määräraha		1 940,2	1 260,0	-680,2	-35,1 %	
Kuluttaja-lehdestä johtuva vähennys, ei siirry		-95,3			0,0 %	
Siirtyy seuraavalle vuodelle	2 294,0	1 845,0	1 260,0	-585,0	-31,7 %	

¹⁾ Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto yhteensä

Bruttomenot (12,6 milj. euroa) olivat 0,138 milj. euroa edellistä tilivuotta korkeammat. Muutto uuteen toimitalaan kasvatti aine-, tavara- ja tarvikehankintoja ja käyttöomaisuuden ostomenoja neljänneksellä, summalla, joka vastaa bruttomenojen kasvua. Palkkausmenot kasvoivat 0,194 milj. eurolla, mutta kaikissa muissa menoissa säästettiin yhteensä tätä vastaava summa. Suurin säästö edellisvuoteen verrattuna syntyi palvelujen ostossa.

Osaltaan tähän liittyi Kuluttaja-lehden liikkeenluovutus (ks. kohta *1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma*), virastojen yhdistymishankkeen kertaluonteisten menojen vähentyminen sekä virastojen yhdistymisestä aiheutuneet säästöt.

Henkilöstömenot (palkat, palkkiot ja niiden sivukulut ilman Kela-palautuksia) kasvoivat 2,2 prosentilla, suurimmaksi osaksi työnantajamaksujen nousun johdosta. Pelkät virka- ja työsuhdepalkat kasvoivat 1,8 %, vain 0,2 % enemmän kuin henkilötyövuodet (+ 1,5 %). Palkkoja korotettiin elokuun alusta alkaen yleiskorotuksella, jonka suuruus on 20 euroa kuukaudelta. Muut palkat ja palkkiot -erä pieneni merkittävästi Kuluttaja-lehdestä aiheutuneiden palkkioiden jäätyä pois. Työnantajamaksuprosentti oli 21,324, se nousi 7,1 prosentilla vuodesta 2013. Työnantajan osuus valtion eläkemaksusta nousi 17,63 %:sta 18,84 %:iin.

Toimitilavuokrat olivat kirjanpidon mukaan 0,924 milj. euroa. Oikea luku olisi 0,879 milj. euroa, koska vuoden 2013 kirjanpidon jo sulkeuduttua saatu Pitkäsillanrannan toimipisteen vuokralasku joulukuulta 2013 jouduttiin kirjaamaan väärälle varainhoitovuodelle. Oikean, aiheuttamisperiaatetta noudattavan luvun mukaan laskettuna vuokramenoissa säästettiin vuonna 2014 toimitilamuutoksen ansiosta tosiasiallisesti noin 0,093milj. euroa (-9,5 %). Tammikuun alussa maksettiin kahden viikon ajalta vuokraa sekä vanhoista että uusista toimitiloista. Toimitilamuutosta tullaan saavuttamaan vuositasona noin 0,121 milj. euron (-12,4 %) säästöt. Säästöt alkoivat realisoitua helmikuusta 2014 alkaen. Vuokria korotettiin vuoden 2015 alusta lukien 2,5 prosenttiyksiköllä.

Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä 32.40.31

Määrärahaa käytettiin 5,043 milj. euroa (vrt. 5,215 milj. euroa vuonna 2013). Palveluntuottajille jaettiin aluehallintovirastojen ja Ahvenanmaan valtionviraston päätösten mukaisesti 4,936 milj. euroa (vrt. 5,126 milj. euroa vuonna 2013). Kilpailu- ja kuluttajavirasto käytti 0,107 milj. euroa talous- ja velkaneuvojen koulutukseen, materiaalin tuottamiseen, seurannan raportointiin ja projektihenkilöstön palkkaukseen. KKV:ssa käytetystä määrärahasta 0,058 milj. euroa, 54 prosenttia, oli vuodelta 2013 siirtynyttä määrärahaa. Vuodelle 2015 siirtyi 0,026 milj. euroa.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha 32.01.21

Kilpailu- ja kuluttajavirastolle myönnettiin tuottavuusmäärärahaa 100 000 euroa, joka käytettiin täysimääräisesti Kuluttajahallinnon yhteiseen tietopankki (KUTI) -hankkeeseen. Hanke jatkuu vuoden 2015 ja päättyy tämän jälkeen.

Eräät oikeudenkäyntikulut ja korvaukset 32.40.95

Arviomäärärahaa ei käytetty vuonna 2014. Viimeksi sitä käytettiin vuonna 2010.

Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot 12.32.99

Vuonna 2014 ei ollut talousarviotapahtumia.

Kaikkia käytettyjä talousarviotilejä koskeva toteutumalaskelma on luvussa 2.

1.6.3 Tuotto- ja kululaskelma

Toiminnan tuotot

Toiminnan tuotot laskivat merkittävästi, 1,122 milj. eurosta 0,702 milj. euroon, 37 prosenttia. Vähennys johtuu Kuluttaja-lehden ja sitä palvelevan testaustoiminnan liikkeenluovutuksesta. Liiketaloudellisten suoritteiden tuottoja ei enää ollut. Maksullisen toiminnan tuotot koostuvat julkisoikeudellisista suoritteista: valmismatkaliikerekisteriin rekisteröityjen liikkeenharjoittajien valvontamaksuista. Ne muodostavat valtaosan, 66 prosenttia toiminnan tuotoista. Euroopan kuluttajakeskuksen EU:lta saaman rahoituksen osuus toiminnan tuotoista on 23 prosenttia. Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä -sarjan julkaisuihin saadut yhteistoiminnan tuotot olivat 10 prosenttia toiminnan tuotoista. Tuottoja on käsitelty myös edellä kohdissa *1.3.2.2* (valmismatkaliikevalvonta), *1.3.3* (EKK) ja *1.6.2. Talousarvion toteutuminen*.

Toiminnan kulut

Toiminnan kulut jäivät hieman pienemmiksi (-0,6 %) kuin viraston ensimmäisenä toimintavuonna. Kulut olivat edellisvuotisia pienemmät kaikissa tuotto- ja kululaskelmalla (ks. luku 3) näkyvissä erissä lukuun ottamatta aine- ja tarvikeostoja sekä poistoja. Näiden kahden erän kasvu johtuu toimitilamuuton yhteydessä tehdyistä hankinnoista. Toiminnan kulujen vähentyminen osoittaa, että virastojen yhdistymisestä on jo syntynyt jonkin verran säästöjä. Myös Kuluttaja-lehden ja testikaupan liikkeenluovutus henkilöstösiirtoineen vähensi toiminnan kuluja: Kuluttaja-lehden vuoden 2013 erilliskustannukset 0,490 milj. euroa vaihtuivat 0,130 milj. euroa pienempään hankintasopimukseen vuonna 2014: Kuluttajatietoisuuden edistämiskeskus r.y.:lle maksettiin 0,360 milj. euroa.

Henkilöstökulut, 9,014 milj. euroa, muodostivat toiminnan kuluista 72,1 prosenttia (vrt. 71,8 % vuonna 2013). Virka- ja työsuhdepalkat kasvoivat 1,9 prosentilla (142 tuhannella eurolla), enemmän kuin henkilötyövuodet, joissa kasvua oli 1,5 prosenttia. Osa palkkojen kasvusta johtuu VES-korotuksesta, osa vaihtuvuudesta ja henkilöstösiirroista (virkasiirrot KTK:sta ja siirrot Kuluttaja-lehteen). Työnantajamaksut kasvoivat lähes 9 prosentilla. Vähennystä oli palkkioissa ja lomapalkkavelan muutoksessa. Palkkiokulujen vähennyksen syynä oli Kuluttaja-lehden liikkeenluovutus. Lomapalkkavelka pienentyminen vaikutti ratkaisevimmin henkilöstökulujen maltilliseen kehitykseen. Ilman lomapalkkavelan pienentymistä henkilöstökulujen yhteissumma olisi osoittanut 0,3 prosentin, 24 tuhannen euron kasvua. Vuonna 2013 lomapalkkavelka kasvoi huomattavasti. Henkilöstömenoja on tarkasteltu kohdassa *1.6.2 Talousarvion toteutuminen* toimintamenoja koskevassa tekstissä.

Taulukko 12. Henkilöstökulut vuosina 2013 ja 2014

1000 euroa	2013	2014	Muutos	Muutos-%	per htv 2013	per htv 2014	Muutos-%
Virka- ja työsuhdepalkat	7 368	7 509	142	1,9 %	51,30	51,50	0,4 %
Muut palkat ja palkkiot	85	39	-46	-54,3 %			
Työnantajamaksut (m. palkkioista)	1 482	1 608	127	8,6 %	10,32	11,03	6,9 %
Sairausvakuutuslain yms. lakien mukaiset palautukset	-89	-105	-16	18,1 %	-0,62	-0,72	16,3 %
Lomapalkkavelan muutos ml. sivukulut	183	-38	-221	-121,0 %	1,27	-0,26	-120,7 %
Henkilöstökulut yhteensä	9 028	9 014	-15	-0,2 %			

Vuokrakulut olivat kaikkiaan 0, 998 milj. euroa, josta toimitilavuokria 0,924 milj. euroa (93 %). Toimitilavuokrien osuus oli 7,8 % KKV:n toiminnan kokonaiskuluista. Tietokoneiden vuokrat olivat noin 20 000 euroa ja ne pienenevät lähes puolella (noin 17 000 eurolla), koska leasingopimuksen päätyttyä vuokrakoneita lunastettiin virastolle. Muut kuin toimitilojen ja tietokoneiden vuokrat kasvoivat mm. viraston ulkopuolella pidettyjen henkilöstötilaisuuksien johdosta. Virastossa ei ole tilaa, johon koko henkilöstö mahtuisi.

Aine- ja tarvikeostot kasvoivat 0,1 milj. eurolla (59 %) 0,3 milj. euroon, koska tarvikevarastot oli ajettu minimiin ennen tammikuulle 2014 ajoittunutta muuttoa.

Ostopalveluja hankittiin 1,690 milj. eurolla. Ne vähenivät 0,182 milj. eurolla (-10 %). Virastojen yhdistymishankkeesta on aiheutunut vuosina 2012 - 2014 huomattava määrä kertaluonteisia palvelujen ostoja, mutta yhdistymisestä on aikaansaatu myös säästöjä ostopalveluihin. Yhdistymisen jälkeen ostopalvelujen osuus toiminnan kuluista on laskenut molempina toimintavuosina, 16 prosentista 13,5 prosenttiin. Ostopalveluiden määrään vaikutti olennaisesti myös vuoden 2014 alusta toteutettu Kuluttaja-lehden liikkeenluovutus. Vuonna 2014 yhdistymisestä ja toimitilamuutosta aiheutui kertaluonteisia palvelujen ostoja etenkin ICT-puolella. Samanaikaisesti yhdistyneiden virastojen rinnakkaisista hankintasopimuksista voitiin luopua. Esimerkiksi uudet terveys- ja siivouspalvelusopimukset astuivat voimaan vuoden 2014 alussa ja ICT-puolella purettiin vanhoja ja solmittiin uusia sopimuksia.

Asiantuntija- ja tutkimuspalveluiden osuus ostopalveluista oli suurin, 35 % (vrt. 26 % vuonna 2013). Nämä kulut nousivat 0,586 milj. euroon (kasvua 93 tuhatta euroa). Kasvu johtuu pääosin virastojen yhdistymisen ja toimitilamuuton edellyttämistä ICT-konsulttipalveluista.

Talous- ja henkilöstöhallinnon ostot Palkeilta vähenivät palveluostoista voimakkaimmin, 0,131 milj. (-44 %) eurolla. Niiden määrä oli 0,165 milj. euroa. Edellisenä varainhoitovuotena Palkeille maksettiin vielä yhdistymishankkeen järjestelmämuutoksista. Palvelumaksut pienenivät suurelta osin Kuluttaja-lehden liikkeenluovutuksen johdosta. Kirjauskäytäntöjen vakiinnuttua korjausositteiden lukumäärä on vähentynyt, mikä sekin alensi palvelumaksuja.

Tietoliikenne- ja sovellusvuokrauspalvelut vähenivät 0,081 milj. eurolla. Tähän vaikutti mm. siirtyminen yksiin toimitiloihin ja se että yhdistyneen viraston järjestelmien päällekkäisyyksiä voitiin purkaa (mm. taloudenohjausjärjestelmä).

Työterveyspalveluiden kilpailuttamisen ansiosta työterveyspalveluissa säästettiin. Työterveyspalveluiden ostonot olivat 0,092 milj. euroa, 24 prosenttia pienemmät kuin vuonna 2013. Työterveyshuollon kustannukset ilman Kela-palautuksia olivat 633 euroa/htv (vrt. 844 euroa/htv vuonna 2013), Kela-palautuksineen 409 euroa htv (vrt. 739 euroa/htv vuonna 2013).

Painatus- ja ilmoituspalvelut vähenivät 0,121 milj. eurolla edelliseen vuoteen verrattuna. Muutos johtui lähinnä Kuluttaja-lehden liikkeenluovutuksesta.

Koulutuspalveluihin käytettiin 0,152 milj. euroa, eli 45 prosenttia enemmän kuin ensimmäisenä toimintavuotena. Niiden osuus kaikista palveluiden ostosta oli 9 prosenttia (vrt. 5,6 % vuonna 2013).

Tuotto-kululaskelman *Muut kulut* olivat 0,275 milj. euroa, lähes kolmanneksen pienemmät kuin vuotta aiemmin. Matkakuluissa säästettiin 0,029 milj. (vähennystä 14 %) ja käyttöoikeusmaksuissa 0,063 milj. euroa (vähennystä 41 %). Matkakulut olivat 0,181 milj. euroa ja käyttöoikeusmaksut 0,091 milj. euroa.

Poistojen määrä kaksinkertaistui ja nousi 0,213 milj. euroon. Nousua oli kaikissa omaisuusryhmissä. Aineettomien oikeuksien poistoja kasvatti kuluttajahallinnon tietojärjestelmä KUTI:n aktivointi. Koneiden, laitteiden ja kalusteiden poistoja kasvattivat monitoimitulostinten, tietokoneiden ja kalusteiden hankinnat.

Tilikauden kulujäämä oli 17,383 milj. euroa. Tuotto- ja kululaskelma on luvussa 3.

1.6.4 Tase

Kilpailu- ja kuluttajaviraston taseen loppusumma on tilinpäätöksessä 1,123 milj. euroa. Vastaavaa -puolella se kasvoi yli 0,307 milj. eurolla käyttöomaisuushankintojen johdosta. Vastattavaa -puolella oma (valtion) pääoma kasvoi 0,204 milj. eurolla (1,2 %:lla) kulujäämän kasvua vastaavasti.

Vastaavaa

Kuluttajahallinnon tietopankkiin (KUTI) investoitiin 0,206 milj. euroa (0,100 milj. euroa tuottavuus- ja 0,106 milj. euroa toimintamäärärahalta). KUTI-järjestelmää myös aktivoitiin poistolaskentaan niin, että kesken eräisissä hankinnoissa aktivointia odottaa vain 0,030 milj. euroa. KKV:n verkkosivujen uusiminen ja sisällönhallintajärjestelmän hankinta edellyttivät 0,1 milj. euron atk-ohjelmahankintaa. Uuteen toimitilaan oli tehtävä hankintoja perustietotekniikkaan (atk-laitteisiin oheislaitteineen sekä audiovisuaalisiin laitteisiin) sekä turvallisuus ja riskienhallintaan (mm. kulunvalvontaan) yhteensä 0,135 milj. eurolla.

Huolimatta Kuluttaja-lehden liikkeenluovutuksesta myyntisaamiset kasvoivat 0,099 milj. euroon (+ 42 %, kun Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitraa ja työ- ja elinkeinoministeriötä laskutettiin joulukuussa Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä -sarjan julkaisujen tukemisesta 0,059 milj. eurolla. Muut myyntisaamiset koostuvat lähinnä valmismatkaliikkeiden rekisteröintimaksuista. Siirtosaamiisiin on kirjattuna Palkeiden tasauslasku 0,057 milj. euroa.

Vastattavaa

Vierasta pääomaa (2,158 milj. euroa) oli kolmanneksen eli 1,0 milj. euroa vähemmän kuin vuoden 2013 tilinpäätöksessä. Suurin syy oli ostovelkojen pudotuksessa (-0,752 milj. euroa). Edellisessä tilinpäätöksessä kalustevelat ja velka Palkeille rasittivat tasetta. Toinen syy oli se, ettei Kuluttaja-lehden tilausmaksuista muodostuvia saatuja ennakoita enää ollut (-0,199 milj. euroa).

Siirtovelat muodostuu käytännössä kokonaan lomapalkkavelasta eli ansaittujen mutta tilikauden päättyessä vielä pitämättömien lomapäivien palkoista henkilöstösivukuluineen. Lomapalkkavelka pieneni hieman. Lomapalkkavelan määrä tilinpäätöksessä on 15,5 prosenttia vuodelle 2015 myönnetystä toimintamenomäärärahasta.

1.7 Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Vuoden 2014 toimintaan vaikutti edelleen merkittävästi vuonna 2013 tapahtuneen kahden erillisen viraston yhdistämisprosessi Kilpailu- ja kuluttajavirastoksi. Toimipisteet muuttivat vuoden 2014 alussa yhteisiin toimitiloihin, jonka jälkeen erilaisia toimintatapoja voitiin varsinaisesti alkaa yhdistelemään.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sisäisessä valvonnassa noudatettavat periaatteet ja tärkeimmät määräykset on sisällytetty työjärjestykseen ja taloussääntöön. Viraston ylin johto vastaa sisäisen valvonnan järjestämisestä sekä sen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Pääjohtajan alaisuudessa yksiköiden päälliköt vastaavat sisäisen valvonnan toteutumisesta omissa ryhmissään. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan oman työnsä laadusta ja tuloksellisuudesta toimenkuvansa mukaisesti, kuten myös kehityskeskustelujen ja muutoin sovittujen tavoitteiden pohjalta.

Työ- ja elinkeinoministeriön ja viraston välisen tulossopimuksen toteutumista seurattiin säännöllisesti johtoryhmän kokouksissa. Johtoryhmän arviotavaksi laadittiin myös sisäisen valvonnan toimivuutta kuvaavia raportteja muun muassa taloudesta ja henkilöstöstä, yksiköiden työtehtävistä ja niiden etenemisestä.

Vuoden 2013 ja edelleen vuoden 2014 alkupuolen välisen ajan merkittävimpien riskien katsottiin kohdistuvan viraston eri toimintojen yhdistämiseen ja etenkin yhteisiin toimitiloihin siirtymiseen. Aktiivisesti seurattaviksi riskeiksi valittiin uusiin toimitiloihin siirtymisestä aiheutuvat riskit, asianhallintajärjestelmien yhdistämiseen liittyvät riskit ja perustietotekniikkaan liittyvät riskit. Riskeille alttiiden toimintojen toteutumista seurattiin säännöllisesti. Riskit eivät toteutuneet, vaan varsinainen muutto ja siihen olennaisesti liittyvät tehtävät sujuivat ennakolta suunnitellun aikataulun mukaisesti ja kustannukset pysyivät ennakoidulla tasolla.

Vuoden 2014 loppupuolella johtoryhmään kuuluvat henkilöt suorittivat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearvioinnin, jota verrattiin edellisen vuoden vastaavaan arviointiin. Vertailun perusteella voidaan todeta, että viraston eri toiminnoissa on tapahtunut myönteistä kehitystä.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallintatehtävien edelleen tehostamiseksi virastolle nimitettiin huhtikuussa sisäinen tarkastaja. Lisäksi tarkasteluvuonna otettiin käyttöön asiakirjojen suojausluokitusjärjestelmä, jonka tavoitteena on osaltaan vähentää tietoturvaan ja toiminnan laillisuuteen liittyviä riskejä.

CAF -arvioinnin pohjalta vuoden 2014 kehittämiskohteiksi hyväksyttiin johtaminen, henkilöstöstrategia, sidosryhmäyhteistyö, prosessikuvaukset sekä yhteiskuntavastuu. Hyväksytyin suunnitelman mukaisesti johtamisen osalta käynnistettiin esimiestyöpajat ja niin sanottu 360 asteen arvio. Henkilöstöstrategiassa selvitettiin henkilöiden erityisen merkittäviä osaamisalueita hyödyntämään koko viraston toimintaa. Sidosryhmäyhteistyön alueella määriteltiin KKV:n sidosryhmästrategia ja laadittiin yksiköiden siihen liittyvät suunnitelmat. Prosessikuvauksissa laadittiin kuvauksia viraston eri toiminnoista sen varmistamiseksi, että toiminta voisi jatkua katkeamattomasti erityisistä haittaa aiheutuvista tapahtumista huolimatta. Yhteiskuntavastuun alueella aloitettiin energiatehokkuussuunnitelman laatiminen.

VMBaro-työtyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella valittiin tarkasteluvuoden kehittämiskohteiksi palkkausjärjestelmä, sisäisen vuorovaikutuksen lisääminen, töiden organisointi ja työvälineiden toimivuuden parantaminen.

Jokaista osa-aluetta kohden nimettiin työryhmä ohjausvastuun jäädessä johtoryhmälle, jolle ryhmät raportoivat saadun tehtävänsä etenemisestä. Kehittämistoimenpiteet ovat osittain vielä kesken.

Työ- ja elinkeinoministeriön välisessä tulossopimuksessa sovitun mukaisesti VMBaro-työtyytyväisyyskysely tehdään vuoden 2015 aikana, samoin kuin CAF-arviointi. Erityisesti kiinnitetään huomiota hankkeiden toteutusta mahdollisesti estäviin, samoin kuin virastoa laajemmin koskeviin riskeihin. Erityisiksi riskeiksi johtoryhmässä katsottiin tietoturva-asiat, tavoitteiden saavuttamatta jääminen, kuluttajainformaation johtaminen vahingonkorvausvaateisiin, eräiden toimintojen siirtyminen Valtion tieto- ja tekniikkakeskukseen, sekä se, että moni yksittäinen toiminto on yhden virastossa työskentelevän henkilön varassa.

Tehtyjen toimenpiteiden, arviointien ja Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintaa seuraavien raporttien perusteella vahvistuslausumana voidaan todeta, että toiminnan ja talouden lainmukaisuutta ja talousarvion noudattamista, omaisuuden ja varojen turvaamista, toiminnan tuloksellisuutta sekä oikeiden ja riittävien tietojen antamista taloudesta ja tuloksellisuudesta koskevat menettelyt ja järjestelyt ovat olleet asianmukaisella tasolla.

1.8 Arviointien tulokset

Arviointeja ei tehty.

1.9 Yhteenveto havaituista väärinkäytöksistä

Kilpailu- ja kuluttaja virastossa ei havaittu väärinkäytöksiä vuoden 2014 aikana.

2. TALOUSARVION TOTEUTUMALASKELMA

Osaston, momentin ja tilijaottelun numero ja nimi	Tilinpäätös 2013	Talousarvio 2014 (TA + LTA:t)	Tilinpäätös 2014	Vertailu Tilinpäätös - Talousarvio	Toteutuma %
11. Verot ja veronluonteiset tulot	56 512,51	566	565,93	0,00	100
11.04.01. Arvonlisävero	56 512,51	566	565,93	0,00	100
12. Sekalaiset tulot	10 534,00	0	0,00	0,00	0
12.32.99. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan muut tulot	10 534,00	0	0,00	0,00	0
12.32.99.06. Muut tulot	10 534,00	0	0,00	0,00	0
Tuloarviotilit yhteensä	67 046,51	566	565,93	0,00	100

Pääloukan, momentin ja tilijaottelun numero, nimi ja määrärahalaji	Tilinpäätös 2013	Talousarvio 2014 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2014 määrärahojen		Tilinpäätös 2014	Vertailu Talous- arvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot			
			käyttö vuonna 2014	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2014	Käyttö vuonna 2014 (pl. peruutukset)	Siirretty seuraavalle vuodelle
32. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala	17 072 392,00	17 112 758,16	15 826 288,47	1 286 469,69	17 112 758,16	0,00	1 902 961,56	18 375 961,56	17 089 491,87	1 286 469,69
32.01.21. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tuottavuusmääräraha (S2V)	225 000,00	100 000,00	100 000,00	0,00	100 000,00	0,00	0,00	100 000,00	100 000,00	0,00
32.01.29. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan arvonlisäveromenot (A)	699 665,12	639 758,16	639 758,16		639 758,16	0,00				
32.40.01. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (nettob) (S2V)	10 936 726,88	11 362 000,00	10 102 009,38	1 259 990,62	11 362 000,00	0,00	1 844 967,01	13 206 967,01	11 946 976,39	1 259 990,62
32.40.01.1. Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintamenot (KPY)	10 932 000,00	10 999 000,00	9 740 830,00	1 258 170,00	10 999 000,00	0,00	1 844 967,01	12 843 967,01	11 585 797,01	1 258 170,00
32.40.01.2. Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään)	4 726,88	363 000,00	361 179,38	1 820,62	363 000,00	0,00	0,00	363 000,00	361 179,38	1 820,62
32.40.31. Korvaus talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä (S2V)	5 211 000,00	5 011 000,00	4 984 520,93	26 479,07	5 011 000,00	0,00	57 994,55	5 068 994,55	5 042 515,48	26 479,07
Määrärahatilit yhteensä	17 072 392,00	17 112 758,16	15 826 288,47	1 286 469,69	17 112 758,16	0,00	1 902 961,56	18 375 961,56	17 089 491,87	1 286 469,69

3. TUOTTO- JA KULULASKELMA

	1.1.2014 - 31.12.2014		1.1.2013 - 31.12.2013	
TOIMINNAN TUOTOT				
Maksullisen toiminnan tuotot	464 983,81		939 414,10	
Muut toiminnan tuotot	<u>236 623,59</u>	701 607,40	<u>182 237,92</u>	1 121 652,02
TOIMINNAN KULUT				
Aineet, tarvikkeet ja tavarat				
Ostot tilikauden aikana	305 086,33		191 810,69	
Henkilöstökulut	9 013 614,93		9 028 133,39	
Vuokrat	998 393,17		1 003 080,79	
Palvelujen ostot	1 690 471,10		1 872 089,49	
Muut kulut	275 185,90		375 028,18	
Poistot	<u>213 325,02</u>	<u>-12 496 076,45</u>	<u>107 121,52</u>	<u>-12 577 264,06</u>
JÄÄMÄ I		-11 794 469,05		-11 455 612,04
RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT				
Rahoitustuotot	89,86		556,55	
Rahoituskulut	<u>-110,18</u>	-20,32	<u>-15 230,39</u>	-14 673,84
SATUNNAISET TUOTOT JA KULUT				
Satunnaiset tuotot	0,00		63 246,94	
Satunnaiset kulut	<u>0,00</u>	0,00	<u>-0,64</u>	63 246,30
JÄÄMÄ II		-11 794 489,37		-11 407 039,58
SIIRTOTALOUDEN TUOTOT JA KULUT				
Kulut				
Kunnille	4 936 000,00		5 126 000,00	
Siirtotalouden kulujen palautukset	<u>0,00</u>	<u>-4 936 000,00</u>	<u>-10 534,00</u>	<u>-5 115 466,00</u>
JÄÄMÄ III		-16 730 489,37		-16 522 505,58
TUOTOT VEROISTA JA PAKOLLISISTA MAKSUISTA				
Perityt arvonlisäverot	565,93		56 512,51	
Suoritetut arvonlisäverot	<u>-653 048,31</u>	<u>-652 482,38</u>	<u>-712 886,34</u>	<u>-656 373,83</u>
TILIKAUDEN TUOTTO-/KULUJÄÄMÄ		<u>-17 382 971,75</u>		<u>-17 178 879,41</u>

4. TASE

	31.12.2014		31.12.2013	
VASTAAVAA				
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIIJOITUKSET				
AINEETTOMAT HYÖDYKKEET				
Aineettomat oikeudet	7 752,85		13 514,91	
Muut pitkävaikutteiset menot	445 674,33		234 107,99	
Ennakkomaksut ja keskeneräiset hankinnat	<u>30 475,00</u>	483 902,18	<u>12 080,00</u>	259 702,90
AINEELLISET HYÖDYKKEET				
Koneet ja laitteet	164 255,85		64 099,18	
Kalusteet	<u>292 439,72</u>	<u>456 695,57</u>	<u>309 378,54</u>	<u>373 477,72</u>
KÄYTTÖOMAISUUS JA MUUT PITKÄAIKAISET SIIJOITUKSET YHTEENSÄ				
		940 597,75		633 180,62
LYHYTAIKAISET SAAMISET				
Myyntisaamiset	99 341,28		69 995,10	
Siirtosaamiset	<u>82 997,79</u>	<u>182 339,07</u>	<u>88 656,03</u>	<u>158 651,13</u>
VAIHTO- JA RAHOITUSOMAISUUS YHTEENSÄ				
		182 339,07		158 651,13
VASTAAVAA YHTEENSÄ				
		<u>1 122 936,82</u>		<u>791 831,75</u>
	31.12.2014		31.12.2013	
VASTATTAVAA				
OMA PÄÄOMA				
VALTION PÄÄOMA				
Valtion pääoma 1.1.1998	-603 873,01		-603 873,01	
Edellisten tilikausien pääoman muutos	-1 745 061,71		-1 905 665,97	
Pääoman siirrot	18 696 703,63		17 339 483,67	
Tilikauden tuotto-/kulujäämä	<u>-17 382 971,75</u>	-1 035 202,84	<u>-17 178 879,41</u>	-2 348 934,72
VIERAS PÄÄOMA				
LYHYTAIKAINEN				
Saadut ennakot	0,00		199 432,00	
Ostovelat	103 157,93		855 630,46	
Kirjanpitoyksiköiden väliset tilitykset	182 934,02		177 613,42	
Edelleen tilittävät erät	160 378,08		173 174,76	
Siirtovelat	<u>1 711 669,63</u>	<u>2 158 139,66</u>	<u>1 734 915,83</u>	<u>3 140 766,47</u>
VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ				
		2 158 139,66		3 140 766,47
VASTATTAVAA YHTEENSÄ				
		<u>1 122 936,82</u>		<u>791 831,75</u>

5. LIITETIEDOT

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 1: Tilinpäätöksen laatimisperiaatteet ja vertailtavuus

Olenneiset tilinpäätöksen laatimista ja vertailtavuutta edelliseen tilinpäätökseen vaikuttavia seikkoja koskevat tiedot

1. budjetointia koskevat muutokset ja muutosten tärkeimmät vaikutukset
Tilinpäätös on laadittu valtion kirjanpitosäännösten ja valtiovarainministeriön määräysten mukaisesti. Budjetoinnissa ei ole tapahtunut olennaisia muutoksia varainhoitovuoden 2014 aikana.
2. valuuttakurssi, jota on käytetty muutettaessa ulkomaanrahan määräiset saamiset ja velat sekä muut sitoumukset Suomen rahaksi
Virastolla ei ole ulkomaanrahan määräisiä saamisia eikä velkoja.
3. tilinpäätöstä laadittaessa noudatetut arvostus- ja jaksotuseriaatteet ja –menetelmät
Saamiset ja velat on arvostettu nimellisarvoonsa. Tilinpäätöstä laadittaessa noudatetut arvostuseriaatteet ovat pysyneet ennallaan varainhoitovuoden aikana. Kirjaukset on tehty olennaisin osin suoriteperusteisesti. Euroopan kuluttajakeskuksen komission rahoitusosuus on kirjattu maksuperusteisesti.
4. aikaisempiin vuosiin kohdistuvat tuotot ja kulut, talousarviotulot ja -menot sekä virheiden korjaukset, jos ne eivät ole merkitykseltään vähäisiä
Edellistä varainhoitovuotta 2013 koskevan kirjanpidon sulkeuduttua havaittiin, ettei Senaatti kiinteistöt ollut laskuttanut Pitkäsillanrannan toimipisteen joulukuun 2013 vuokraa. Kyseinen euromäärä 45 184,18 euroa (ilman alv) kirjattiin vuoden 2014 talousarviomenoksi.
5. selvitys edellistä vuotta koskevista tiedoista, jos ne eivät ole vertailukelpoisia tilinpäätösvouden tietojen kanssa
Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja Kuluttajatietoisuuden edistämissyhistys ry (KE ry) laativat joulukuussa 2013 hankintasopimuksen, jolla KE ry otti vastuun Kuluttaja-lehden toimittamisesta sopimuskaudelle 1.1.2014 – 31.12.2015. Kilpailu- ja kuluttajavirastosta siirtyi KE ry:een viisi henkilöä ns. vanhoina työntekijöinä. Hankintasopimuksen arvo on 360 000 euroa per vuosi, mikä on budjetoitu talousarviotilille 32.40.01.2 Kuluttajalehti. Aikaisempina vuosina tälle talousarviotilille on ollut budjetoituna 100 000 euroa Kuluttajalehden hinnan alentaminen (EK) (enintään).

Kuluttajatutkimuskeskuksesta siirtyi 1.1.2014 Kilpailu- ja kuluttajavirastoon viisi henkilöä (siirto 350 000 euroa momentilta 32.40.04).

Muutoin tiedot varainhoitovuodelta 2014 ovat vertailukelpoisia edellisen varainhoitovuoden kanssa.
6. selvitys tilinpäätösvouden jälkeisistä olennaisimmista tapahtumista siltä osin kuin niitä ei ilmoiteta toimintakertomuksessa
Tilinpäätösvouden jälkeen ei ole tapahtunut olennaista ilmoitettavaa.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 2: Nettoutetut tulot ja menot

Momentin numero ja nimi	Tilinpäätös 2013	Talousarvio 2014 (TA + LTA:t)	Talousarvion 2014 määräraho- jen		Tilinpäätös 2014	Vertailu Talous- arvio - Tilinpäätös	Siirtomäärärahoja koskevat täydentävät tiedot				
			käyttö vuonna 2014	siirto seuraavalle vuodelle			Edellisiltä vuosilta siirtyneet	Käytettävissä vuonna 2014	Käyttö vuonna 2014 (pl. peruutuk- set)	Siirretty seuraavalle vuodelle	
32.40.01.											
Bruttomenot	12 061 857,89	12 412 000	10 803 706,64		12 063 697,26					12 648 673,65	
Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimin- tamenot (nettob) (S2V)	1 125 131,01	1 050 000	701 697,26		701 697,26					701 697,26	
Nettomenot	10 936 726,88	11 362 000	10 102 009,38	1 259 990,62	11 362 000,00	0,00	1 844 967,01	13 206 967,01	11 946 976,39	1 259 990,62	

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 3: Arviomäärärahojen ylitykset:

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arviomäärärahojen ylityksiä.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 4: Peruutetut siirretyt määrärahat:

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia peruutettuja siirrettyjä määrärahoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 5: Henkilöstökulujen erittely

	2014	2013
Henkilöstökulut	7 397 615,28	7 520 335,69
Palkat ja palkkiot	7 445 811,82	7 365 878,60
Tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Lomapalkkavelan muutos	-48 196,54	154 457,09
Henkilösivukulut	1 615 999,65	1 507 797,70
Eläkekulut	1 421 670,27	1 312 974,69
Muut henkilösivukulut	194 329,38	194 823,01
Yhteensä	9 013 614,93	9 028 133,39
Johdon palkat ja palkkiot, josta	490 937,85	483 730,24
- tulosperusteiset erät	0,00	0,00
Luontoisedut ja muut taloudelliset etuudet	0,00	0,00
Johto	0,00	0,00
Muu henkilöstö	0,00	0,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 6:

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 7:

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 8: Rahoitustuotot ja -kulut:

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaista esitettävää.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 9: Talousarvionaloudesta annetut lainat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia talousarvionaloudesta annettuja lainoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 10: Arvopaperit ja oman pääoman ehtoiset sijoitukset: Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia arvopapereita ja oman pääoman ehtoisia sijoituksia.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 11: Taseen rahoituserät ja velat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseen rahoituseriä eikä velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 12: Valtiontakaukset ja -takuut sekä muut monivuotiset vastuut:**Myönnetyt takaukset ja takuut**

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia valtiontakauksia ja -takuita.

Muut monivuotiset vastuut

Valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2014	Määräraha- tarve 2015	Määräraha- tarve 2016	Määräraha- tarve 2017	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Tavanomaiset sopimukset ja sitoumukset yhteensä	1 121 130,08	1 082 655,26	1 077 581,03	1 067 432,57	1 096 773,19	4 324 442,05

Muulla kuin valtion talousarvion yksityiskohtaisten perustelujen yleisten määräysten kohdan Toimintamenomäärärahat perusteella tehdyt sopimukset ja sitoumukset

€	Talousarvio- menot 2014	Määräraha- tarve 2015	Määräraha- tarve 2016	Määräraha- tarve 2017	Määräraha- tarve myöhemmin	Määräraha- tarve yhteensä
Muut sopimukset ja sitoumukset						
...	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Yhteensä	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 13: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 14: Taseeseen sisältyvät rahastoidut varat

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia taseeseen sisältyviä rahastoituja varoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 15: Velan muutokset

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 16: Velan maturiteettijakauma ja duraatio

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia velkoja.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tilinpäätöksen liite 17: Oikeiden ja riittävien tietojen antamiseksi tarvittavat muut täydentävät tiedot

Kilpailu- ja kuluttajavirastolla ei ole liitteen mukaisia tietoja ilmoitettavanaan.

6. ALLEKIRJOITUS

Tilinpäätös on hyväksytty Helsingissä 13. päivänä maaliskuuta 2015.



Juhani Jokinen
Pääjohtaja

Valtiontalouden tarkastusvirasto on tarkastanut tämän tilinpäätöksen ja tarkastuksesta on annettu tilintarkastuskertomus.

Helsingissä __ päivänä ____ kuuta 2015

Sanna-Mari Viljanen
Ylitarkastaja