



Tulostavoiteasiakirja

14.12.2020

VN/14507/2020
VN/14507/2020-TEM-10

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tulostavoiteasiakirja vuosille 2021-2024

1. Toiminta-ajatus

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) tekee työtä kuluttajien aseman ja kilpailun toimivuuden parantamiseksi ja vaikuttaa sitä kautta yhteiskunnan hyvinvointiin.

2. Visio ja arvot

Virasto pyrkii tuottamaan mahdollisimman paljon lisäarvoa kuluttajille ja kansantaloudelle. Strategisena visiona on arvostettu, vaikuttava ja vahva KKV.

Viraston arvot ovat yhdessä saavuttaminen, riippumattomuus ja vastuullisuus. Yhdessä saavuttaminen tarkoittaa parhaiden ratkaisujen etsimistä hyödyntäen koko talon osaamista. Riippumattomuus tarkoittaa toimimista tinkimättömästi kuluttajien ja kansantalouden hyväksi. Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että toiminta perustuu asiantuntemukseen ja huolelliseen harkintaan.

3. Toimintaympäristön muutokset

Hallitusohjelmassa korostetaan kilpailu- ja kuluttajapolitiikan toimivuuden varmistamista kasvun ja kansalaisten hyvinvoinnin vahvistamiseksi ja asetetaan tavoitteeksi kotimarkkinoiden kilpailullisuuden vahvistuminen.

Tarve parantaa kotimarkkinoiden kilpailullisuutta korostaa tehokkaan kartellipolitiikan merkitystä.

Julkisissa hankinnoissa kilpailun vähäisyys ja tutkitusti vähäinen tarjousten määrä korostavat tarvetta kilpailuvalvonnalle, hankintavalvonnalle ja viraston osallistumiseen osaltaan hankintatoimen kehittämiseen. Prosentuaalisesti pienelläkin julkisten hankintojen tehostamisella kilpailua hyödyntämällä olisi vaikutusta julkiseen talouteen

EU:n kilpailupolitiikka on toistaiseksi vahvistanut kansallista kilpailupolitiikkaa ja kilpailuviranomaisten toimintavaltuuksia. ECN+ direktiivin implementoinnilla varmistetaan, että viranomaiset toimivat EU:n kilpailusääntöjä täytäntöön pannessaan itsenäisesti ja puolueettomasti ja viranomaisilla on riittävät resurssit, toimivaltuudet ja sanktiot. ECN+ Direktiiviin pääosin perustuva eduskunnalle annettu kilpailulain muutosesitys laajentaa Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintavaltuuksia. Kilpailulain muutokset tulevat vahvistamaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston kilpailunrajoitusten tutkinta-, päätöksenteko- ja sanktiointivaltuuksia. Samassa yhteydessä kilpailulakiin esitettiin kansalliseen tarpeeseen perustuvaa muutosta seuraamusmaksujen määrän arviointijärjestelmään siten, että yritykset pystyisivät paremmin arvioimaan ennalta kilpailunrajoituksesta esitettävän seuraamusmaksun määrän

Postiosoite
Postadress
Postal Address
Työ- ja elinkeinoministeriö

Käyntiosoite
Besöksadress
Office

Puhelin
Telefon
Telephone

Faksi
Fax
Fax

s-posti, internet
e-post, internet
e-mail, internet

Digitalisaatio ja alustatalouden kehittyminen aiheuttavat uusia haasteita kilpailu- ja kuluttajapolitiikalle. Suurten teknojättien markkinavoiman kasvu korostaa tarvetta integroituun kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan. Digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet voivat parhaimmillaan hyödyttää kuluttajan asemaa aitojen itsenäisten kulutuspäätösten tekijänä. EU:n uuden 2020 digitaalistrategian mukaan kuluttajien oikeus valintoihin ei ole tällä hetkellä tasapainossa suhteessa yritysten mahdollisuuksiin ohjata kuluttajaa. EU:n komissio on kehittämässä uusia kilpailuoikeudellisia välineitä mm. alustojen ja valtiontukien sääntelyyn, millä saattaa olla huomattavaa merkitystä viraston toiminnalle tulevina vuosina.

EU:n uusi kuluttaja-asioiden toimintaohjelman vuosille 2020-2025 tulee ohjaamaan kuluttajapolitiikan ja –sääntelyn kehitystä tulevina vuosina. Ohjelman strategiset painopistealueet ovat kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä vihreässä että digitaalisessa siirtymässä, haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien suojeleminen, kuluttaja-asioiden hallinnon tehostaminen kuluttajien oikeuksien tehostamiseksi ja kansainvälinen yhteistyö. EU on täydentänyt ja uudistanut nopealla tahdilla kuluttajansuojalainsäädäntöä. Uudistukset ovat tuoneet mukanaan myös mahdollisuuden tehdä joiltakin osin kansallisia lainsäädäntöratkaisuja. Muun muassa tavaran kauppaa ja digitaalisia sisältöjä koskevat direktiivit sisältävät kansallisia optioita.

Ylivelkaantumisen hillitseminen vaatii laaja-alaisia toimenpiteitä. Hallitusohjelmassa on korostettu toimia ylivelkaantumisen ja siihen liittyvien ongelmien vähentämiseksi. Eduskunta edellytti vuonna 2019 voimaan tulleen luottosääntelyn yhteydessä, että valtioneuvosto valmistelee pysyvää lainsäädäntöä kuluttajaluottoja koskevan mainonnan ja suoramarkkinoinnin hillitsemisestä.

Kuluttaja-asiamies sai 15.7.2020 käyttöön uusia valvontakeinoja ja toimivaltuuksia, kun EU:n CPC-asetus pantiin täytäntöön kansallisesti. Kuluttaja-asiamiehellä on oikeus hakea seuraamusmaksun määräämistä markkinaoikeudelta tiettyjen laissa yksilöityjen kuluttajansuojasäännösten rikkomisesta. Kuluttaja-asiamiehellä on myös tiedonsaanti- ja tarkastusoikeus yrityksen toimitiloihin, oikeus tehdä koeostoja sekä oikeus määrätä poikkeuksellisissa tapauksissa verkkosivustoilla olevaa sisältöä poistettavaksi. Komission on myös uuden lain myötä mahdollista käynnistää yhteisiä jäsenmaita velvoittavia valvontahankkeita laajalle levinneissä lainrikkomuksissa. Tällä on vaikutusta kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuteen päättää itsenäisesti valvontatoiminnastaan priorisoitavista asioista.

Ilmastomuutos voi vaikuttaa tulevina vuosina yhä voimakkaammin myös kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan. Ilmastopolitiikan sekä kilpailu- ja kuluttajapolitiikan yhteensovittamiseen on syytä kiinnittää huomiota. Esimerkiksi ilmastopoliittisia tavoitteita edistävän kilpailijoiden välisen yhteistyön kilpailuoikeudellista hyväksyttävyyttä tulisi selvittää. Myös kuluttajapolitiikassa ympäristövastuullisuus on voimistuva trendi. Yritysten tarjonta ja kuluttajien kysyntä kohdistuvat yhä enemmän kestäväen kehityksen edellytykset täyttäviin tuotteisiin. Se tuo mukanaan myös ylilyönnejä, kuten harhaanjohtavaa markkinointia. Kuluttajilla pitää olla mahdollisuus tehdä kulutuspäätöksiä totuudenmukaiseen tietoon pohjautuen.

4. Strategiset tavoitteet toiminnan kehittämiseksi

KKV:n strategiset kehityshankkeet viraston kehittämiseksi:

1. priorisoinnin tehostaminen
2. vaikuttavuuden ja näkyvyyden lisääminen
3. johtamisen kehittäminen
4. henkilöstöön panostaminen
5. digitalisaation hyödyntäminen

Priorisoinnin tehostamisen tavoitteena on saada aikaan enemmän keskittymällä yhä vaikuttavampiin asioihin. Osana tätä hanketta ollaan määrittämässä kunkin toiminnon yhteiskunnallisen arvon muodostusta sekä kehittämässä priorisointiperiaatteita ja -prosesseja. Lisäksi tavoitteena on systematisoida erilaisten toimintaa suuntaavien syötteiden käsittelyä ja kiinnittää huomiota priorisoinnin onnistumiseen jälkikäteisarviointilla. Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä kehitetään lisäämällä aktiivista vuorovaikutusta toimittajien, poliitikkojen, viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Verkkopalvelua ja visuaalista ilmettä ollaan uudistamassa. Kohde-ryhmien kartoittaminen, tapaamisten suunnittelu ja viestintäkanavien sisällön asiakaslähtöisyys ovat keskeinen osa tätä työtä.

Johtamista kehitetään tukemaan entistä paremmin viraston tavoitteiden saavuttamista. Ensisijaisesti kiinnitetään huomiota töiden organisointiin, johtamisvalmennukseen ja laajemmin esimiestyön ja johtamisen tukeen. Töitä organisoidaan yhä selkeämmin projekteiksi ja koulutetaan asiantuntijoita ja esimiehiä projektityöhön ja sen johtamiseen. Esimiestyötä tekeville tarjotaan koulutusta, tukea ja työkaluja käytännön työhön.

Henkilöstöön panostamiseen liittyvä kehityshanke linkittyy osaltaan valtionhallinnon strategiseen HR-tavoitteeseen kehittää henkilöstön osaamista. Työhyvinvointi linkitetään myös yhä parempaan johtamiseen – töiden organisointiin, allokointiin ja palkitsemiseen sekä jatkuvaan palautteen antamiseen. Kehityshankkeen tavoitteena on lisätä viraston houkuttelevuutta työnantajana.

Strategisten tavoitteiden toteuttamista tuetaan digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen. Virasto panostaa digikyvykkyytensä nostamiseen sekä parantaa tiedon hyödynnettävyyttä, tehostaa analyytiikkaa, uudistaa verkkopalvelua ja asiointipalveluja sekä varmistaa henkilöstölle toimivat ICT-työkalut ja käytön osaamisen. Viraston tavoitteena on siirtyä eGovernment tasolta eli yksittäisistä palvelukokonaisuuksista ja virastokohtaisuudesta Digital Government-tasolle eli palvelukokonaisuuksiin ja julkisen hallinnon toimijoiden yhteen toimiviin asiakaslähtöisiin palveluihin ja tiedon jakamiseen.

II. TULOSSOPIMUS VUOSILLE 2021 – 2024

Toiminnallinen tuloksellisuus

	2018 Toteuma	2019 Toteuma	2020 Tavoite	2021 Tavoite	2022 Alustava tavoite	2023 Alustava tavoite	2024 Alustava tavoite
Tavoite 1: KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	-	-	-	>3,8	>3,9	>3,9	>4,0
Tavoite 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Mittari: sidosryhmien arvio (1-5)	-	-	-	>3,8	>3,9	>3,9	>4,0
Tavoite 3: Digikyvykkyyksindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat että virastojen digivalmiudet kasvavat. (itsearvio, asteikko 1-5)	-	-	3,01	3,1			
Tavoite 4: Kokonaistyötyytyväisyyden parantaminen. Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1-5)	3,71	3,70	3,8	3,8	>3,8	>3,8	>3,8

Henkilötyövuodet ja määrärahat

Henkilötyövuodet (htv)	2018 To- teuma	2019 Toteuma	2020 Tavoite	2021 Tavoite	2022 Alustava tavoite	2023 Alustava tavoite	2024 Alustava tavoite
	140,8	203 ¹	215	217	-	-	-

¹ Kuluttajaneuvonta siirtyi maistraateista Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtäväksi 1.1.2019.

Määrärahat	TA 2018 ²	TA 2019 ³	TAE 2020 ⁴	TAE 2021	KEHYS 2022	KEHYS 2023	KEHYS 2024
TEM:n rahoitus (1000 €)	11 077	17 004	17 589	18 361	18 449	17 906	1794

5. Riskienhallinta

Riskienhallinnan tehtävänä on osaltaan varmistaa viraston tavoitteiden toteutuminen, talouden ja toiminnan lainmukaisuus sekä toiminnan tehokkuus. Riskienhallinta pyritään järjestämään (mitoitukset, painotukset) siten, että se on oikeassa suhteessa toiminnan luonteeseen ja laajuuteen sekä näihin liittyviin riskeihin. KKV soveltaa riskienhallinnassaan valtiovarainministeriön antamaa riskienhallintapolitiikkamallia ja riskienhallintaohjetta (VM 22/2017).

Viraston tavoitteiden toteutuminen

Kilpailuvalvonnan osalta tulostavoitteen *KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille* saavuttaminen edellyttää lainsäädäntötoimenpiteiden arviointia. Yrityskauppavalvonnan alalla arvioidaan mahdollisuuksia muuttaa kilpailulainsäädäntöä siten, että yrityskauppoja voitaisiin tutkia voimassa olevassa kilpailulaissa asetettujen liikevaihtorajojen alapuolella. Hankintalain saralla arvioidaan puolestaan tarpeita ja edellytyksiä tehostaa hankintojen valvontaa esimerkiksi KKV:lle asetettujen määräaikojen osalta. Kilpailulakiin esitetyt muutokset lisäisivät seuraamusmaksujen määrän ennustettavuutta ja mahdollisesti myös seuraamusmaksujen ennaltaehkäisevää vaikutusta. Kilpailulakiin esitetyt muutokset lisäisivät seuraamusmaksujen määrän ennustettavuutta ja mahdollisesti myös seuraamusmaksujen ennaltaehkäisevää vaikutusta.

Kuluttaja-asiamiehen valvontahankkeissa on haasteena, ettei niitä pystytä toteuttamaan riittävän laaja-alaisesti resurssisyydestä johtuen. Näiden osalta on jatkuvasti varmistettava henkilöresurssien riittävyys. Kuluttajaneuvonnan henkilökohtaisen palvelun kysyntä jatkaa kasvuaan eikä sitä pystytä kokonaan korvaamaan itsepalvelulla asiakkaiden puuttuvien valmiuksien tai käsiteltävien asioiden monimutkaisuuden vuoksi. Tulostavoitteen saavuttamisen varmistamiseksi edistetään asiakkaiden ohjautumista itsepalveluun ja rajataan neuvontapalvelua priorisointiperiaatteiden mukaiset sekä varmistetaan henkilöstöresurssien riittävyys.

Tulostavoitteen *KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa* saavuttamisen merkittäviksi riskeiksi on tunnistettu osaamisen riittävyys haastavissa substanssiasioissa, joidenkin avaintoimintojen jääminen yksittäisten osaajien varaan ja riittävät henkilöresurssit. Näiden hallitsemiseksi varmistetaan jatkuvasti riittävä palkkakilpailukyky ja henkilöstöresurssien riittävyys sekä panostetaan koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen.

Digikypsyyden kehittämiseksi merkittävänä ja osin kriittisinäkin riskeinä ovat KKV:n ICT- ja digiyksikön henkilöresurssien, osaamisen, kyvykkyyden ja määrärahojen riittävyys, mutta myös koko henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen.. KKV on toimittanut suunnitelman projektiaihoista digitalisaation edistämiseksi vuosina 2021–2025. Työnteon välineet ja järjestelmät ovat käytännössä kaikki Valtorin toimittamia tai Valtorin ratkaisut toimivat niiden osana. Valtorin tarjoomassa on edelleen haasteita, jotka työllistävät erityisesti viraston ICTD-yksikköä ja lisää riskiä, ettei pitkäjänteistä kehittämistyötä saada tehtyä. Riskien hallinnoimiseksi Valtorin kanssa tehdään jatkuvasti seurantaa ja haetaan ratkaisuja niin operatiivisen, taktisen kuin strategisen tason tapaamisissa. Myös muiden ICT-toimittajien osalta tulee tehdä jatkuvaa työtä jatkuvuuden hallitsemiseksi.

² Nettomenot

³ Nettomenot

⁴ Momentille myönnetään IV Itae:ssa 1.7.2020 lukien lisäystä 365 000 euroa sekä VII Itae:ssa 2.10.2020 lukien lisäystä 246 000 euroa.

Talouden ja toiminnan lainmukaisuus

Monipaikkaisuus ja kasvanut henkilöstömäärä aiheuttavat tällä hetkellä aiempaa enemmän riskejä myös talouden hallintaan. Lisäksi palkkakilpailukyvyyn korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet ovat tuoneet muutoksia talouden hallintaan aiemmin varsin tasaisena pysyneeseen tilaan. Talouden seuraamiseen ja ennakkointiin on kiinnitetty erityistä huomiota eikä poikkeamia ole havaittu.

KKV:ssä käsitellään merkittäviä määriä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja. Näihin tietoihin kohdistuu myös paljon tietopyyntöjä. Tietojen käsittelyn lainmukaisuuteen liittyviä riskejä hallitaan ohjeistuksilla, perehdytyksellä ja tiedottamisella. Hallintolakimiehellä, joka toimii myös viraston tietosuojavastaavana, on näihin liittyvien seikkojen selvittämisessä ja hallinnassa erittäin keskeinen rooli. Myös strategian digitaalisuuden hyödyntämisen tavoitteisiin ja toimenpiteisiin on tietoturvan ja tietosuojan parantaminen määritelty ohjaaviksi tekoiksi. Tiedonhallintalain edellyttämän tiedonhallintamallin laatiminen ja valmistuminen loppuvuoden 2020 aikana antaa myös merkittävää tukea tietoturvaan ja -suojaan liittyvien riskien hallinnalle.

Toiminnan tehokkuus

Toiminnan tehokkuuden riskeihin sisältyvät jo edellä mainitut henkilöstöressurssien riittävyys sekä laitteiden ja järjestelmien toimivuus. Lukuisat julkisuuslain nojalla ulkopäin tehtävät tietopyynnöt voivat puolestaan hidastaa varsinaista tapauskäsittelyä, kun samat tapauskäsittelijät joutuvat käsittelemään myös tietopyyntöjä. Uusi hallintolakimies on osoittautunut tärkeäksi lisäresurssiksi, mutta on arvioitava myös mahdollisia muita tarvittavia henkilölisäresursseja. Lisäksi strategiaan nousseilla kehitysohjelmilla tehostetaan priorisointia ja parannetaan johtamista. Omana kehitysohjelmanaan on myös digitaalisuuden hyödyntäminen, jolla tuetaan muiden strategisten tavoitteiden toteutumista mukaan lukien toiminnan tehostaminen.

6. Voimassaolo ja seuranta

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

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

Antti Neimala
Ylijohtaja

Kirsi Leivo
Pääjohtaja

Eeva-Liisa Koltta-Sarkanen
Kaupallinen neuvos

Anna Saharinen
Hallintojohtaja

Liitteet

Nelivuotiskauden 2021–2024 tulostavoitteiden toimeenpanosuunnitelma

