



Tulostavoiteasiakirja

15.12.2021

VN/13762/2021
VN/13762/2021-TEM-9

Kilpailu- ja kuluttajaviraston tulostavoiteasiakirja vuosille 2022-2025

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.

Kilpailulakia muutettiin kesäkuussa 2021 voimaan tulleilla muutoksilla. Pääosa muutoksista perustui ns. ECN+ direktiivin kansalliseen täytäntöönpanoon, mutta lakiin tehtiin myös KKV:n esillä pitämiä kansallisiin tarpeisiin perustuvia muutoksia kilpailurikkomuksesta määrättävän seuraamusmaksun suuruuden arviointia koskeviin säännöksiin. ECN+ direktiivin implementoinnilla varmistetaan, että viranomaiset toimivat EU:n kilpailusääntöjä täytäntöön pannesaan itsenäisesti ja puolueettomasti, että viranomaisilla on riittävät resurssit, toimivaltuudet

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

PL 32
00023 Valtioneuvosto

Aleksanterinkatu 4

29 516 001
35 829 516 001

916 062 160
+358 9 1606 2160

www.tem.fi

ja sanktiot. Kilpailulain muutokset vahvistivat mm. kilpailunrajoitusten tutkinta-, päätöksenteko- ja sanktiointivaltuuksia.

EU:n kilpailupolitiikka ja sen kansallinen täytäntöönpano on toistaiseksi vahvistanut kansallista kilpailupolitiikkaa ja kilpailuviranomaisten toimintavaltuuksia. EU:ssa on tällä hetkellä viireillä paljon lainsäädäntöhankkeita, jotka vaikuttavat keskeisesti KKV:n toimintaympäristöön tulevana vuosina. Viime aikoina myös paine EU:n kilpailusääntöjen ja erityisesti yrityskauppavalvonnan höllentämiseen on voimistunut.

Digitalisaatio ja alustatalouden kehittyminen aiheuttavat uusia haasteita kilpailu- ja kuluttajapolitiikalle. Suurten teknojättien markkinavoiman kasvu korostaa tarvetta integroituun kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan. Digitalisaation, datatalouden ja toimivien sisämarkkinoiden tarjoamat mahdollisuudet voivat parhaimmillaan hyödyttää kuluttajan asemaa aitojen itsenäisten kulutus päätösten tekijänä. EU:n tavoitteena on ihmislähtöinen datatalous, jossa käyttäjille annetaan oikeudet, välineet ja taidot, joiden avulla data pysyy kuluttajien omassa hallinnassa. Kuluttajien suojaksi luodaan myös uutta sääntelyä, jotta alustoilla tapahtuvan toiminnan läpinäkyvyys paranisi ja lainvastaisiin menettelyihin voitaisiin puuttua nykyistä tehokkaammin. EU:n komissio on kehittämässä uusia välineitä (esim. Digital markets act) mm. alustojen ja valtiontukien sääntelyyn, millä saattaa olla merkitystä viraston toiminnalle tulevana vuosina.

EU:n kuluttaja-asioiden toimintaohjelman vuosille 2020–2025 tulee edelleen ohjaamaan kuluttajapolitiikan ja –sääntelyn kehitystä tulevana vuosina. Ohjelman strategiset painopistealueet ovat kuluttajien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä vihreässä että digitaalisessa siirtymässä, haavoittuvassa asemassa olevien kuluttajien suojelu, kuluttaja-asioiden hallinnon tehostaminen kuluttajien oikeuksien tehostamiseksi ja kansainvälinen yhteistyö. Toimenpiteitä suunniteltaessa otetaan yhä enemmän huomioon tieto kuluttajakäyttäytymisestä.

EU täydentää ja uudistaa nopealla tahdilla kuluttajansuojalainsäädäntöä ja uutta lainsäädäntöä on tullut mm. tavaran kaupasta, digitaalisista sisällöistä, elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteista, kotimyynnistä ja kuluttajansuojan soveltamisalan laajentamisesta sekä edustajakanteesta. Komissio on antanut myös ehdotuksensa datapalveluja ja kuluttajaluottoja koskevasta uudesta lainsäädännöstä. Kuluttajien yleisiä etuja vahingoittavan lainvastaisen toiminnan kieltämistä ja tarvittavien hyvitysten turvaamista edistetään edustajakannedirektiivin toimeenpanolla.

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 valmistelelee pysyvää lainsäädäntöä kuluttajaluottoja koskevan mainonnan ja suoramarkkinoinnin hillitsemisestä.

Kuluttaja-asiamies sai kesällä 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 CPC-asetuksen myötä mahdollista käynnistää yhteisiä jäsenmaita velvoittavia valvontahankkeita laajalle levinneissä lainrikkomuksissa. Tällä on vaikutusta kuluttaja-asiamiehen mahdollisuuteen päättää itsenäisesti valvontatoiminnassaan priorisoitavista asioista.

Erilaisten tietovarantojen ja metodologisten innovaatioiden myötä myös kilpailu- ja kuluttajapolitiikan kehittäminen nojautuu entistä enemmän tutkittuun tietoon ja uudistustarkasteluilta pystytään edellyttämään aiempaa luotettavampaa tietopohjaa. KKV on osaltaan panostanut

tähän kehitykseen tuottamalla tutkimuksia ja selvityksiä omalta toimialaltaan. KKV kehittää aktiivisesti sekä tietopohjaa että analyyttistä osaamistaan, jotta lainsäädäntöön tai muuhun sääntelykehikkoon tehtäviä muutoksia voidaan tehdä tietoisina siitä, että uudistukset parantaisivat mahdollisimman hyvin ihmisten hyvinvointia poliittisten arvovalintojen mukaisesti.

Ilmastomuutos voi vaikuttaa tulevana vuosina yhä voimakkaammin myös kilpailu- ja kuluttajapolitiikkaan. Ilmastopolitiikan sekä kilpailu- ja kuluttajapolitiikan yhteensovittamiseen on syytä kiinnittää huomiota. EU:n komissio ja EU-kilpailuviranomaiset kartoittavat parhaillaan, miten EU:n kilpailusääntöjä olisi tulkittava, kun kilpailevat yritykset perustelevat yhteistyötään mm. kestävän kehityksen edistämällä. Myös kuluttajapolitiikassa ympäristövastuullisuus on voimistuva trendi ja se on nostettu komission toimintaohjelmassa keskiöön. Yritysten tarjonta ja kuluttajien kysyntä kohdistuvat yhä enemmän kestävän kehityksen edellytykset täyttäviin tuotteisiin. Se tuo mukanaan myös ylilyönnejä kuten harhaanjohtavaa markkinointia. Kuluttajille on annettava tarkempaa tietoa tuotteiden ympäristöominaisuuksista ja niiden kestävydestä ja korjattavuudesta.

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. Hanke on käynnistetty tunnistamalla ja määrittelemällä viraston toimintojen yhteiskunnallinen arvonlisä (public value): viraston ja sen eri toimintojen päämäärän kirkastaminen helpottaa priorisointia ja keskittymistä tehtäviin, joilla voidaan parhaiten edistää markkinoiden toimivuutta ja kuluttajien hyvinvointia. Osana strategiahanketta laaditaan tai ajantasaistetaan kunkin toiminnon priorisointiperiaatteet. Tämä koskee sekä viraston ulospäin näkyviä toimintoja että sisäisiä tukitoimintoja. Strategiahankkeessa kehitetään myös priorisoinnin onnistumisen jälkikäteisarviointia. Tarkoituksena on kiinnittää aiempaa enemmän huomiota siihen, mitä KKV:ssa on saatu aikaan ja mitä puolestaan on jäänyt tekemättä peilaten aikaansaannoksia KKV:n toimintojen yhteiskunnalliseen päämäärään.

Vaikuttavuutta ja näkyvyyttä kehitetään lisäämällä aktiivista vuorovaikutusta toimittajien, päättäjien, viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Virasto on kartoittanut eri kohde-ryhmien tarpeita ja pyrkinyt tuottamaan heitä palvelevia sisältöjä heidät parhaiten tavoittavissa kanavissa. Uusi, sidosryhmiä paremmin palveleva verkkopalvelu julkaistaan vuoden 2021 lopulla. Asiantuntijoita on valmennettu mediayhteistyöhön sekä tuottamaan asiakaslähtöisiä sisältöjä viraston verkkopalveluun, somekanaviin sekä media- ja taustatilaisuuksiin. 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. Johtamisen kehittämisessä kiinnitetään erityistä huomiota myös etätyön ja hybridityön johtamiseen

Henkilöstöön panostamiseen liittyvä kehityshanke linkittyy osaltaan valtionhallinnon strategiaan HR-tavoitteeseen kehittää henkilöstön osaamista. Kehityshankkeen yksi keskeinen tavoite on systematisoida osaamisen kehittämistä ja koulutusta koko viraston tasolla. Kilpailu-

ja kuluttajapoliittinen koulutus keskitetään KKV Akatemian alle ja geneerinen koulutus Taitotalon alle. Nämä ovat useampivuotisia projekteja ja koulutuspanostusten kohdentamisessa korostuu pidemmän aikavälin strateginen suunnittelu. Panostamme henkilöstöön -kehityshankkeen tavoitteena on osaltaan lisätä viraston houkuttelevuutta työnantajana. KKV:lla oli jo ennen koronapandemiaa myönteisiä kokemuksia joustavista työaikakäytännöistä (ml. etätyöstä) sekä monipaikkaisesta työstä. Virastossa on aloitettu valmistautuminen uuteen hybridityöhön, ja henkilöstöä tullaan tukemaan tässä mm. koulutuksin varmistamalla riittävät valmiudet, yhteisöllisyys ja työhyvinvointi. KKV:ssa tullaan jatkossakin panostamaan ajasta ja paikasta riippumattomaan työhön digitalisaatiota hyödyntämällä. KKV toimii aktiivisesti valtion yhteisten HR-tavoitteiden ja monipaikkaisuuden edistämisen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kilpailu- ja kuluttajavirastossa on tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2021–2022 (päiväty 2.3.2021). Suunnitelman tarkoitus on tehdä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöstä luonteva ja näkyvä osa Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimintaa työyhteisönä. Tavoitteena on syrjimätön ja hyvinvoiva yhteisö, jossa ihmisten erilaisuus nähdään voimavarana, joka tosiasiallisesti ja aktiivisesti edistää ihmisten yhdenvertaisuutta ja jossa puututaan epäkohtiin. Suunnitelmassa määritellyt tavoitteet ja niitä tukevat toimenpiteet pohjaavat loppuvuodesta 2020 viraston henkilöstölle tehtyyn kyselyyn, jolla hankittiin tietoa koko viraston henkilöstön kokemuksista ja toiveista tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Seuraava kysely ja suunnitelman päivitys tehdään viimeistään syksyllä 2022, missä yhteydessä KKV huomioi hallituksen tasa-arvo-ohjelman ja TEM:n työelämän monimuotoisuusohjelman tavoitteet.

Strategisten tavoitteiden toteuttamista tuetaan digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen. Virasto panostaa digikypsyytensä nostamiseen sekä parantaa tiedon hyödynnettävyyttä, tehostaa analytiikkaa, 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. Digitalisaation hyödyntämistä on käsitelty laajemmin alla olevassa jaksossa.

KKV sitoutuu omien hankintojensa osalta kansalliseen julkisten hankintojen strategiaan ja sen tavoitteiden edistämiseen sekä laatimaan viraston hankintoja koskevan julkisten hankintojen toimintasuunnitelman.

Digitalisaation hyödyntäminen

Virasto jatkaa suunnitelmallisesti eGovernment -tason kyvykkyyksien viimeistelyä, samalla kun ICT-kehityksen painopiste suuntautuu entistä enemmän Digital Government -tason kyvykkyyksien luomiseen.

Vuonna 2022 on tarkoitus mahdollistaa vahva tunnistautuminen ja rekisteriperusteinen toisen puolesta asiointi viraston tarjoamien palveluiden osalta. Toteutuksessa tavoitellaan viraston eri järjestelmät kokoavaa tunnistautumiskerrosta, jolloin uusien tunnistautumistapojen ja järjestelmien käyttöönotto onnistuu taustalla ilman järjestelmäkohtaisten toteutusten tarvetta. Tunnistautumiskerrosta suunnitellessaan virasto hyödyntää poikkihallinnollisesti oppeja vastaavista toteutuksista muualla valtionhallinnossa.

Muu kehityksen painopiste on vahvasti Digital Government -tason kyvykkyyksien rakentamisessa. Viraston kehitystä ohjaa syyskuussa 2021 hyväksytyn digivision pohjalta johdettu tiekartta, joka konkretisoi kehittämisen painopisteet 2022–2025.

Tiekartan kehittämishankkeita voidaan ryhmitellä kolmeksi ohjelmakokonaisuudeksi. Näistä **kuluttaja-asioiden asiointijärjestelmän uudistus** ja **kilpailuvastuualueen massadatakyvykkydet** pureutuvat suoraan tiedon hyödyntämiseen yli yksikkörajojen ja toiminnan asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. Näiden lisäksi viraston prosessien automatisaatiota kehitetään **Digitaalinen tuottavuus** -kärkihankkeella, jotta virasto kykenee vastaamaan kasvavaan palvelukysyntään nykyisellä henkilötöymäärällä.

Kuluttaja-asioiden asiointijärjestelmän uudistus täydentää vuonna 2021 käynnistettyä viraston verkkosivujen uudistusta, tavoitteena tehdä digitaalisista palveluista ensisijainen lähtökohta kasvavaan palvelukysyntään vastaamiseksi. Uudistettujen verkkosivujen mahdollistama helpompi tiedon löydettävyys ja uuden asiointijärjestelmän mahdollistamat asiakkaan tarpeeseen mukautuvat itsepalvelut ja lisääntynyt läpinäkyvyys asian etenemiseen auttavat löytämään yksinkertaisempiin tilanteisiin nopean avun 24/7. Rutiiniluonteisen palvelukysynnän siirtyminen itsepalveluun mahdollistaa henkilökohtaisen neuvontapalvelun keskittymisen vaativampiin palvelutilanteisiin. Asiantuntijoiden tarjoamaa neuvontapalvelua voidaan lisäksi tehostaa hyödyntämällä tekoälypohjaista tietämyskantaa oikean ratkaisun löytämiseksi tehokkaasti.

Vaikka uudistus keskittyykin kuluttaja-asiointiin, virasto pyrkii hyödyntämään samaa järjestelmäarkkitehtuuria myös kilpailuvastuualueen yhteydenottojen digitalisoimiseksi. Uudistuksen ytimessä on kuluttaja-aiheisen asioinnin tuottaman tiedon kerääminen aiempaa rakenteellisemmassa muodossa. Tämä mahdollistaa sekä tiedon tuottamisen avoimena datana sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kuten yritysten ja median käyttöön, myös itsepalvelumahdollisuuksien kehittämisen tietoon pohjautuen. Tiedolla johtamisen kulttuuria on mahdollista lähteä juurruttamaan jo nykyisten tietovarastojen pohjalta, mutta varsinainen kehitysloikka vaatii uudenlaisten tietovarasto- ja raportointikyvykkyysien kehittämistä. Tämä on luonteva poikkihallinnollinen kehityskohde ja virasto onkin tunnistanut hallinnonalan sisäisiä yhteistyömahdollisuuksia tietovarantojen rakentamisessa ja kehittämisessä.

Kilpailuvalvonnan massadatakyvykkydet -kokonaisuus koostuu useasta hankkeesta, jotka yhdessä varmistavat viraston yhteiskunnallisen vaikuttavuuden säilymisen myös voimakkaasti digitalisoituvassa maailmassa. Hankekokonaisuus palvelee koko viraston tarpeita luoden kyvykkyksiä myös vaikutusarviointiyksikön ja kuluttaja-asiamiehen valvontatoiminnan tarpeisiin.

Kyvykkyudet voidaan jakaa yksittäisen tiedon elinkaaren ympärille, lähtien tietoturvalisesta siirtoväylästä (datadiodista) jonka avulla suuria tietomääriä voidaan siirtää turvallisesti ulkopuolisista verkoista viraston verkkoon. Tietoturvallinen työtila mahdollistaa tehokkaan dialogin valvottavien yritysten kanssa tiedon salausperusteiden ympärillä. Integraatiot julkishallinnon tietolähteisiin kuten Hanselin hankintadataan sekä PRH:n, KELA:n, Veron ja positiivisen luottorekisterin aineistoihin mahdollistavat analysoitavien datamassojen rikastamisen. Pilvipohjainen laskenta mahdollistaa entistä suurempien datamassojen turvallisen ja tehokkaan käsittelyn. Dokumentinhallinta mahdollistaa eri tietoaineistojen pääsyn- ja elinkaaren hallinnan.

Hankekokonaisuus tavoittelee merkittävää kehitystä sidosryhmien (yritykset ja näiden puolesta asioivat) digitaalisissa palveluissa kilpailuvastuualueella ja analyysitoiminnan vaikuttavuudessa. Lisäksi hankekokonaisuus edistää Digital Government -tavoitetta eri toimijoiden tiedon hyödyntämisestä valtionhallinnon sisällä.

Digitaalinen tuottavuus -hanke kehittää viraston keskeisimpien prosessien automaatioasetta ja sitä kautta tuottavuutta jo nykyisillä työkaluilla. Kokonaisuuteen liittyy viraston keskeisimpien päätösprosessien ytimessä olevan asianhallintajärjestelmän käytettävyyden parantaminen ja robotiikan hyödyntäminen asiakaspalvelun ja hallinnon prosesseissa. Ensimmäiset kokeilut robotiikan ja ennustavan analytiikan yhdistämisestä ovat antaneet jo lupaavia

tuloksia, joten jatkossa kehityksen painopisteen tulisi olla kyvykkyyksien tarjoaminen yhä laajempaan käyttöön virastossa. KKV:n erityispiirteinä ovat toisaalta henkilötyövuosilla mitattuna melko pienivolyymiset palveluprosessit ja toisaalta keskimäärin korkeasti koulutettu ja digikyvykäs henkilöstö, joten laajojen taustajärjestelmäautomaatioiden sijaan viraston robotiikkaohjelman on ajateltu keskittyvän Citizen Developer -mallilla tapahtuvaan lähikehitykseen.

Viraston digitalisaatio-ohjelmaa tukee viraston tietohallinnon kehittäminen. Digivision ja digitalisaation tiekartan systemaattinen toteutus ketterän kehityksen periaatteita noudattaen ja panostus tietoturvan kehittämiseen varmistavat hankkeiden etenemisen turvallisuudesta tinkimättä. Luomalla mittaristo digitalisaatio-ohjelmalle varmistetaan hankkeiden vaikuttavuus ja voidaan luoda palautemekanismi jatkokehityksen suuntaamiseksi oikein. Hankintojen kehittäminen jatkuu hyödyntämällä tarjolla olevia puitejärjestelyjä ja luomalla toimintatavat systemaattiseen sopimusten elinkaaren hallintaan.

II. TULOSSOPIMUS VUOSILLE 2022–2025

Toiminnallinen tuloksellisuus

Toiminnallinen tuloksellisuus

	2019 Toteuma	2020 Toteuma	2021 Tavoite	2022 Tavoite	2023 Alustava tavoite	2024 Alustava tavoite	2025 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	>4,0
Tavoite 2: KKV:n henkilöstön asiantuntijuus on vahvaa. (TAE) Mittari: Sidosryhmien arvio (1-5)	-	-	>3,8	>3,9	>3,9	>4,0	>4,0
Tavoite 3: Digikypsyyssindeksi, konsernin virastot toteuttavat hallinnonalan yhteisen dTEM-ohjelman tavoitteita ja linjauksia sekä varmistavat että virastojen digivalmiudet kasvavat. (itsearvio, asteikko 1-5)	-	3,3	3,1	3,1			
Tavoite 4: Kokonaistyötyytyväisyyden paraneminen. Mittari: VMBaro -henkilöstökysely (1-5)	3,70	3,86	>3,8	>3,8	>3,8	>3,8	>3,8

Henkilötyövuodet ja määrärahat

Henkilötyövuodet (htv)	2019 Toteuma	2020 Toteuma	2021 Tavoite	2022 Tavoite	2023 Alustava tavoite	2024 Alustava tavoite	2025 Alustava tavoite
	203	221	228	233	-	-	-

Määrärahat	TA 2019 ¹	TA 2020 ²	TAE 2021 ³	TAE 2022	KEHYS 2023	KEHYS 2024	KEHYS 2025
TEM:n rahoitus (1000 €)	17 004	17 589	18 361	18 928			

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 valtiovaraministeriön antamaa riskienhallintapolitiikkamallia ja riskienhallintaohjetta (VM 22/2017).

Viraston tulostavoitteiden toteutuminen

KKV tuottaa yhteiskunnallista lisäarvoa kansantaloudelle ja kuluttajille -tulostavoitteen saavuttamiseksi on keskeistä hallita riskiä resurssien epäoptimaalisesta kohdentumisesta. Siten KKV:n strategian kehityshankkeiden toimeenpanolla tavoitellaan jatkuvasti yhteiskunnallista lisäarvoa eniten tuottavien selvitysten priorisointia ja henkilöstöresurssien tehokasta käyttöä. Tavoitteen saavuttamisen kannalta on tärkeää myös tarkastella KKV:n toimivaltuuksien ohjaavaa lainsäädäntöä.

Yrityskauppavalvonnan alalla selvitetään yhdessä ministeriön kanssa mahdollisuudet lainsäädännön kehittämiseksi, jotta yrityskauppavalvonnan avulla on mahdollista puuttua kaikkein haitallisimpiin keskittyisiin. Hankintalain saralla arvioidaan puolestaan tarpeita ja edellytyksiä tehostaa hankintojen valvontaa esimerkiksi KKV:lle asetettujen määräaikojen osalta. Kuluttajaneuvonnan henkilökohtaisen palvelun kysyntä jatkaa kasvuaan eikä sitä pystytä kokonaan korvaamaan itsepalvelulla asiakkaiden puuttuvien valmiuksien tai käsiteltävien asioiden monimutkaisuuden vuoksi. Kuluttajaneuvonnan osalta tulostavoitteen saavuttamisen varmistamiseksi edistetään asiakkaiden ohjautumista itsepalveluun ja rajataan neuvontapalvelua priorisointiperiaatteiden mukaiset sekä varmistetaan henkilöstöresurssien riittävyys.

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

¹ Nettomenot

² Nettomenot

³ Momentille myönnetään III LTAE:ssa 27.5.2021 lisäystä 99 000 euroa.

Digikypsyyden kehittämiseksi merkittäviä riskejä ovat määrärahojen riittävyys kehityspäin, käsiteltävien tietoaisteiden vaatimukset suhteessa pilvipohjaisiin ratkaisuihin ja muiden ratkaisujen saatavuuteen tai kustannuksiin sekä henkilöresurssien riittävyys. Jatkuvalle suunnittelulla, budjetoinnilla, tietoaisteiden arvioinnilla ja luokittelulla sekä varmistamalla riittävät henkilöresurssit hallitaan digikypsyyden edistymistä hidastavia riskejä.

Työtyytyväisyyden paranemisen saavuttamista voi heikentää riskit valtion heikosta palkkakilpailukyvästä, puutteellisista koulutus- ja kehittymismahdollisuuksista, sekä etätyön haasteista johtamisessa ja yhteisöllisyydessä. KKV:n strategian kehityshankkeiden tehokkaalla toimeenpanolla ylläpidetään viraston houkuttelevaa työnantajakuva, varmistetaan mahdollisuus osaamisen kehittämiseen sekä vahvistetaan etäjohtamista ja kannustetaan aktiiviseen vuorovaikutukseen hybridityöaikaan monipaikkaisessa virastossa.

Talouden ja toiminnan lainmukaisuus

KKV:ssä käsitellään merkittäviä määriä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja. Näihin tietoihin kohdistuu myös paljon tietopyyntöjä. Tietojen käsittelyn lainmukaisuuteen liittyviä riskejä hallitaan jatkuvasti ohjeistuksilla, perehdytyksellä ja tiedottamisella. Vuonna 2021 on tehty lisäksi erityisiä panostuksia rekrytoimalla hallintolakimies, jonka osaaminen keskittyy tietosuojaan ja julkisuuslain soveltamiseen sekä hankkimalla ulkopuolista osaamista KKV:n tiedon luokittelun ja käsittelyohjeistuksen päivittämiseksi. Nämä vaikuttavat tämänhetkisen tilanteen vahvistamisen lisäksi tulossopimuskauden riskienhallintaan.

Uuden hallintolakimiehen osaamisalaan kuuluvat myös julkiset hankinnat. Hankintojen lainmukaisuuden varmistamiseksi virastossa on rekrytoinnin lisäksi kehitetty hankintatoimen toimintatapoja, ohjeita, koulutusta ja sopimustenhallintaa, joita ylläpidetään ja edelleen vahvistetaan tulossopimuskaudella.

KKV:ssä on vuonna 2021 käynnistetty strategian johtamisen kehittämisen kehityshankkeen alaprojektina *riskienhallinnan parantaminen*, jonka toimenpiteet jatkuvat tulossopimuskaudella. Tavoitteena on vakiinnuttaa riskienhallintapolitiikan mukaisten riskien arvioinnin, hallintatoimien ja seurannan toimenpiteet tukemaan ennakoivaa johtamista ja vahvistamaan hyvää johtamis- ja hallintotapaa.

Toiminnan tehokkuus

Toiminnan tehokkuutta tuetaan ja parannetaan KKV:n strategian priorisoinnin tehostamisen, johtamisen parantamisen, henkilöstöön panostamisen ja digitaalisuuden hyödyntämisen kehitysohjelmilla.

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 toteumista tapahtuu lisäksi kaksi kertaa vuodessa kaksi kertaa vuodessa 30.6. tilanteesta 30.8. ja 31.12. tilanteesta 15.3. mennessä. Raportointi tulostavoitteiden toteumista esitetään viraston internetsivuilla sekä välitetään tutkiahallintoa.fi –sivustolle.

Antti Neimala
Ylijohtaja

Kirsi Leivo
Pääjohtaja

Eeva-Liisa Koltta-Sarkanen
Kaupallinen neuvos

Anna Saharinen
Hallintojohtaja

Liitteet

Nelivuotiskauden 2022–2025 tulostavoitteiden Toimeenpanosuunnitelma