

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA

Aika	13.12.2006 klo 9.00	
Paikka	Oikeusministeriö, Kasarmikatu 42, 4b krs/neuvotteluhuone Laguuni	
Osallistujat	Merja Muilu	Oikeusministeriö
	Kirta Heine	Oikeusministeriö
	Tuire Honko	Oikeusministeriö
	Pauli Ståhlberg	Kuluttajavalituslautakunta
	Päivi Korpiola	Kuluttajavalituslautakunta

1 KATSAUS VUODEN 2005 TULOKSELLISUUTEEN

Valituksia saapui yleiselle osastolle 3 263 kappaletta ja asuntokauppaosastolle 523 kappaletta. Yhteensä valituksia saapui 3 786 kappaletta.

Valituksia saapui yleiselle osastolle arvioitua vähemmän (2 %). Valituksia saapui asuntokauppaosastolle arvioitua enemmän (18 %). Saapuneiden valitusten kokonaismäärä oli asetetun ennusteen mukainen.

Valituksia saapui yleiselle osastolle edellistä vuotta vähemmän (1 %) ja asuntokauppaosastolle edellistä vuotta vähemmän (2 %). Saapuneiden valitusten kokonaismäärä oli edellistä vuotta vähemmän (1 %).

Valituksia päätettiin yleisellä osastolla 2 883 kappaletta ja asuntokauppaosastolla 521 kappaletta. Yhteensä valituksia päätettiin 3 404 kappaletta. Valituksia ratkaistiin jaostokäsittelyssä (39 %). Täysistunnossa ratkaistiin 3 % valituksista, yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistiin 11 % valituksista. Sovintoon päädyttiin 21 % valituksista ja ilmoittaja luopui valituksestaan 18 % tapauksista. Asia siirtyi oikeuteen tai kuluttajavalituslautakunnalla ei ollut toimivaltaa 1 % tapauksista. Muita tapauksia oli 7 %.

Valituksia käsiteltiin yleisellä osastolla arvioitua enemmän (12 %). Valituksia käsiteltiin asuntokauppaosastolla arvioitua enemmän (1 %). Käsiteltyjen valitusten kokonaismäärä oli arvioitua enemmän (10 %).

Valituksia käsiteltiin yleisellä osastolla edellistä vuotta vähemmän (13 %). Valituksia käsiteltiin asuntokauppaosastolla edellistä vuotta vähemmän (22 %). Käsiteltyjen asioiden kokonaismäärä oli edellistä vuotta vähemmän (15 %).

Kuluttajavalituslautakunnan tuottavuusluku oli 117 ja taloudellisuusluku oli 459.

Kuluttajavalituslautakunnan ratkaisusuositusten noudattamisaste oli 74 %, joka on hie-
man vähemmän kuin asetettu tavoite 78 %. Ratkaisusuositusten noudattamisaste oli edel-
listä vuotta vähemmän (77 %). Kuluttajavalituslautakunta antoi suosituksia noin 1800
valituksessa. Hyvitystä suositettiin noin 50 % tapauksissa, 48 % tapauksissa ei suositettu

hyvitystä, 1 % tapauksissa suositettiin elinkeinoharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä, 5 % tapauksista suositusta ei annettu (ns. nahkapäätös).

Vaikuttavuutta kuvaa myös sovintojen määrä, joita oli noin 700 kappaletta. Sovintoon päätyneiksi linjataan vain sellaiset asiat, joissa osapuolet ovat noudattaneet sopimusta.

Yleisellä osastolla keskimääräinen käsittelyaika kaikilla päätetyillä asioilla oli 7,1 kk, joka on asettua tavoitetta vähemmän (9 kk). Käsittelyaika asuntokauppaosastolla oli keskimäärin 13,4 kk, joka on asettua tavoitetta enemmän (12 kk)

Oikeusministeriö on antanut tilinpäätöskannanoton kuluttajavalituslautakunnan toimintakertomuksesta vuodelta 2005 (OM 13/013/2006). Kehittämistoimenpiteet on huomioitu vuoden 2007 tavoitteiden asettamisessa.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit:

Tulos oli vain tyydyttävä, joka johtuu henkilöstön poikkeuksellisesta työuupumuksesta ja eräistä virkajärjestelyistä.

2 KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN JOHDON KATSAUS 2006-2007

Kuluttajavalituslautakunnan nimi muuttuu 1.3.2007 kuluttajariitalautakunnaksi.

Kuluttajariitalautakunnan toimintaa kehitetään ja sen toimialaa laajennetaan hallituksen esityksen (HE 115/2006) mukaisesti. Lautakunnan toimivalta ehdotetaan esityksessä laajennettavaksi niin, että lautakunta voisi käsitellä ja ratkaista asuinhuoneiston vuokrauksesta ja asumisoikeuden luovutuksesta syntyviä erimielisyyksiä. Näissä asioissa lautakunta voisi käsitellä paitsi kuluttajan ja elinkeinoharjoittajan myös kahden yksityishenkilön välisiä riitoja. Lisäksi lautakunta voisi ehdotuksen mukaan käsitellä jatkossa asioita ryhmävalituksina, jos useilla kuluttajilla on samaa elinkeinoharjoittajaa kohtaan sellaisia vaatimuksia, jotka voidaan ratkaista yhdellä päätöksellä. Lautakunnan nimen muuttamisen lisäksi ehdotettu laki sisältäisi voimassa olevaan lakiin verrattuna useita muutoksia lautakunnan asettamista, kokoonpanoa, jäsenten kelpoisuutta ja lautakunnan menettelytapoja koskevaan sääntelyyn. Muutosten tarkoituksena on eri tavoin tehostaa lautakunnan toimintaa ja nopeuttaa asioiden käsittelyä.

Hallituksen esityksen mukaisesti perustetaan vakituinen varapuheenjohtajan virka. Toiminnan laajentumisen vuoksi jaostorakenne tarkistetaan.

Kuluttajavalituslautakunnan kaksipäiväiset kehittämispäivät järjestettiin oikeusministeriön toimesta kesäkuussa 2006. Ensimmäisen päivän aiheita olivat oikeusministeriön hallinnonalan oikeusturvapolitiikan toimintaohjelma, Ruotsin ARN toimintaan tutustuminen ja kuluttajavalituslautakunnan kuluvan vuoden tulostavoitteiden käsittely. Toisen päivän aiheita oli ”hyvä johtaminen asiantuntijaorganisaatiossa” ja kuluttajavalituslautakunnan työskentelymenetelmien kehittäminen.

Oikeusministeriö on keskittänyt talous- ja henkilöstöhallinnon tukipalvelut oikeusministeriön alaiseksi yksiköksi perustettavaan oikeushallinnon palvelukeskukseen (OPK). Palvelukeskus aloitti toimintansa asteittain vuoden 2006 alusta. Kuluttajavalituslautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviä siirtyi 1.4.2006 Hämeenlinnassa sijaitsevaan palvelukeskukseen.

Vuonna 2006 tavoitteena oli työmenetelmien kehittäminen, erityisesti päätösten perustelujen tiivistäminen.

Kuluttajavalituslautakunta muuttaa uusiin toimitiloihin vuoden 2007 aikana. Muuttoon liittyvät määrärahat jaetaan todellisten kustannusten selvittyä.

3 ARVIO KULUVAN VUODEN TULOKSELLISUUDESTA

Vuoden 2006 puoleen väliin mennessä kuluttajavalituslautakuntaan on saapunut valituksia 2 040 kappaletta, mikä on yli puolet arvioidusta vuosittaisesta määrästä. Käsiteltyjen valitusten osalta alkuvuoden määrä on 1 961 kappaletta, mikä on yli puolet kuluttajavalituslautakunnan vuosittaisesta arviosta. Käsitellyistä valituksista eniten on päätetty jaostokäsittelyssä (41 %). Täysistunnossa on päätetty 3 % valituksista ja yksinkertaisessa menettelyssä 16 % valituksista. Sovintoon on päädytty 20 % tapauksista (389 kappaletta) ja ilmoittaja on luopunut valituksestaan 12 % tapauksista. Asia siirtyi oikeuteen tai kuluttajavalituslautakunnalla ei ollut toimivaltaa 1 % tapauksista.

Kuluttajavalituslautakunta pyrkii ratkaisussaan sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Tämän lisäksi kuluttajavalituslautakunta seuraa miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmisteluun vaikuttaa käsittelyaikoihin. Sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn osuus kaikista ratkaistuista asioista on ollut vuoden 2005 tasolla.

Vuonna 2006 kuluttajavalituslautakunnan käsittelyaikatavoite on kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta yleisellä osastolla 9 kk ja asuntokauppaosastolla keskimäärin 12 kk. Käsittelyaikatavoitteet toteutuvat sekä yleisellä että asuntokauppaosastolla.

Kuluttajavalituslautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on 75,5 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös. Kuluvan vuoden puoleen väliin mennessä suosituksia on annettu noin 1 109 kappaletta. Hyvitystä on suositettu 48 % valituksista, 45 % asioista hyvitystä ei ole suositettu, 1 % tapauksissa on suositettu elinkeinoharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä, 6 % tapauksissa ei suositusta ole annettu (ns. nahkapäätös).

Kuluttajavalituslautakunnassa on käyty vuoden aikana tulos – ja kehityskeskustelut virkamiesten kanssa. Kehityskeskusteluissa tarkastellaan kunkin osaamista ja sen kehittämistä sekä työtapojen kehittämistä.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit:

Ei kommenttia.

4 TULOSTAVOITTEET VUODELLE 2007

4.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Vuonna 2007 arvioidaan saapuvan 4 400 valitusta, joista 350 huoneenvuokra- tai asuminenasioita. Käsiteltyjen valitusten arvio on 4 250 kappaletta.

Kuluttajavalituslautakunta ratkaisussaan pyrkii sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön. Tämän lisäksi kuluttajavalituslautakunta seuraa miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmisteluun vaikuttaa käsittelyaikoihin.

Vuonna 2007 kuluttajavalituslautakunnan käsittelyaikatavoite on kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta yleisellä osastolla 8 kk ja asuntokauppaosastolla 10 kk.

Kuluttajavalituslautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on 75 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit:

Ei kommenttia.

4.2 Henkilöstö

Kuluttajavalituslautakunnan henkilöstömäärä on 32 htv:ta Lautakunnassa on puheenjohtaja, varapuheenjohtaja, pääsihteeri, nuorempi pääsihteeri, 4 ylitarkastajaa, 2 vanhempaa esittelijää, 5 esittelijää, 7 tarkastajaa, 2 osastosihteeriä ja 6 toimistosihteeriä. Kuluttajavalituslautakunnassa on 2 määräaikaista virkamiestä ja noin 1 htv sivutoimista esittelijää.

Oikeushallinnon uusi henkilöstöstrategia on valmistunut syksyllä 2004 ja asiakirja on nähtävissä intranet ILONASSA. Kuluttajavalituslautakunnan tulee soveltaa henkilöstöstrategian periaatteita toiminnassaan.

Kuluttajavalituslautakunta laatii oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategian mukaisen henkilöstösuunnitelman. Oikeusministeriö toimittaa henkilösuunnitelmapohjan sähköisesti helmikuussa 2007.

Kuluttajavalituslautakunnassa käydään vuoden aikana henkilöstön kanssa tulos- ja kehityskeskustelut.

Kuluttajavalituslautakunta osallistuu vuoden 2007 aikana OM:n hallinnonalan työhyvinvointikyselyyn.

Kuluttajavalituslautakunnan palveluksesta pois lähtevä työntekijä täyttää Webropol selaimella tehtävän lähtökyselyn. Lähtökysely lähetetään sähköisesti oikeusministeriöön.

Kuluttajavalituslautakunta seuraa vuoden 2007 aikana henkilöstön kouluttamiseen käytettyjen päivien lukumäärää.

Kuluttajavalituslautakunta päivittää oikeusministeriön hallinnonalan mukaisen viestintäsuunnitelman (OM 3/017/2003) ja sisällyttävät viestintäsuunnitelmaan tehostetun viestinnän ohjeen. Viestintäsuunnitelman mallipohja löytyy intranet Ilonasta (<http://www.om.fi/17807.htm>).

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit:

Ei kommenttia.

4.3 Toiminnallinen tehokkuus

Tuottavuus	133	käsitellyt asiat/htv
Taloudellisuus	396	toimintamenot/käsitellyt asiat

TARMO- työaikaseuranta otetaan käyttöön vuoden 2007 aikana.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit:

Ei kommenttia.

5 TALOUDELLISET RESURSSIT

Toimintamäärärahaa myönnetään 1 695 551 euroa

Arvio vuoden 2007 siirtomäärärahasta 13 000 euroa

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :
Ei kommenttia.

6 TULOSRAPORTOINTI

Kuluttajavalituslautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahojen riittävyyttä. Määrärahojen riittävydestä ja tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan myöhemmin oikeusministeriöstä annettavien ohjeiden mukaisesti.

Allekirjoitukset

Merja Muilu
Hallitusneuvos

Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

LIITTEET tulosneuvotteluaineisto :
toiminnan kehitys
toimintamäärärahan käyttösuunnitelma