

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA

| | | |
|--------------|--|--------------------------|
| Aika | 17.12.2010 klo 13.00 – 15.30 | |
| Paikka | Oikeusministeriö, Kasarmikatu 42, 5b krs/neuvotteluhuone tulos | |
| Osallistujat | Merja Muilu | Oikeusministeriö |
| | Kirta Heine | Oikeusministeriö |
| | Tuire Honko | Oikeusministeriö |
| | Pauli Ståhlberg | Kuluttajariitalautakunta |
| | Päivi Korpiola | Kuluttajariitalautakunta |

1 KATSAUS VUODEN 2009 TULOKSELLISUUTEEN

Kuluttajariitalautakunnan toiminta on ollut pääosin tulosneuvotteluissa asetettujen tavoitteiden mukaista. Valituksia saapui yhteensä 4 189 kappaletta, mikä oli asetettua tavoitetta vähemmän (- 8 %). Valituksia ratkaistiin 4 169 kappaletta, mikä oli asetettua tavoitetta vähemmän (-5 %).

Tuottavuusluku oli 123, mikä oli tavoitetta vähemmän (-8 %). Taloudellisuusluku oli 492, mikä oli asetetun tavoitteen mukainen.

Yksinkertaisessa käsittelyssä ratkaistiin noin 17 prosenttia (16 prosenttia vuonna 2008) päättyneistä valituksista. Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, osuus päättyneistä valituksista oli 34 prosenttia (39 prosenttia vuonna 2008).

Kuluttajariitalautakunnan keskimääräinen käsittelyaika kaikissa päättämistavoissa oli 9,1 kuukautta, mikä on 0,5 kuukautta edellistä vuotta enemmän. Jaostokäsittelyissä pääte-tyissä asioissa keskimääräinen käsittelyaika oli 13,83 kuukautta, mikä on edellisen vuoden tasoa. Yksinkertaisessa menettelyn käsittelyaika oli 11,22 kuukautta, mikä on 1,5 kuukautta edellistä vuotta enemmän.

Kuluttajariitalautakunnan antamat suositukset

| | vuosi 2007 | vuosi 2008 | vuosi 2009 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Suosittettu hyvitystä | 1 205 | 1 204 | 1 293 |
| Ei suositettu hyvitystä | 912 | 1 128 | 992 |
| Suosittettu elinkeino- harjoittajan tarjoamaa hyvitystä | 38 | 18 | 35 |
| Ei annettu suositusta | 101 | 33 | 55 |
| Ei toimivaltaa | 9 | 8 | 12 |
| Yhteensä | 2 265 | 2 391 | 2 387 |

Ratkaisusuositusten noudattamisosuus niistä suosituksista, joista oli saatu tieto, oli noin 79 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta. Ratkaisusuositusten noudattamistas- te oli edellisen vuoden tasolla.

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstömäärä oli 33,8 henkilötyövuotta (tavoite 30 htv).

Oikeusministeriö on antanut tilinpäätöskannanoton kuluttajariitalautakunnan toiminta- kertomuksesta vuodelta 2009 (OM 16/013/2010).

2 OIKEUSMINISTERIÖN JA KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN JOHDON KATSAUS 2010-2011

Kuluttajariitalautakunnan henkilömäärän kumulatiivinen toteutuma on lokakuun lopussa 32 htv:tta. Korkeakouluharjoittelijoita on 0,4 htv:tta.

Tuottavuusohjelma

Valtionhallinnon tuottavuusohjelman säästövelvoite oikeusaputoimistojen ja kuluttajarii- talautakunnan osalta on 35 henkilötyövuotta vuoteen 2011 mennessä. Vuosien 2008 - 2010 aikana on vähennetty 30 htv. Vuonna 2011 vähennetään 5 htv. Henkilöstön vähen- täminen on tarkoitus toteuttaa henkilöstön eläkkeelle siirtymisen yhteydessä.

Määrärahatason tasapainotus

Nykyistä toimintamenoja sopeutetaan kehyskauden määrärahatason mukaiseksi. Säästöihin pyritään henkilöstövähennyksin, vapaaehtoisin lomarahasäästöin ja karsimal- la koulutus-, matka- ja muita menoja. Henkilöstöresursseja allokoidaan todellisen ky- synnän mukaan.

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstön keski-ikä on 47 vuotta. Henkilöstöstä 3 on yli 62 – vuotiasta.

Kehittämishankkeet

Oikeusministeriö on asettanut ajalle 11.10.2010–15.2.2011 työryhmän, jonka tehtävänä on selvittää miten kuluttajaoikeuden periaatteiden toteutuminen voidaan turvata julkisis- sa hyvinvointipalveluissa. Työryhmän tehtäviin sisältyy myös sen selvittäminen, tulisiko kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa laajentaa koskemaan julkisia hyvinvointipalveluja koskeviin korvausvaatimuksiin. Tästä saattaa aiheutua kuluttajariitalautakunnalle lisäteh- täviä ja lisäresurssitarpeita.

Vahvistetaan yhteistyötä kuluttajaneuvonnan kanssa. Jatketaan kuluttajaoikeusneuvojen alueellista teemakoulutusta yhteistyössä Kuluttajaviraston kanssa.

Kuluttajariitalautakunnan diaarijärjestelmään tehdään sähköinen seurantarjestelmä, mikä helpottaa käsittelyaikojen seuraamista.

Kuluttajariitalautakunnan sähköinen asiointi – hanke aloitetaan vasta budjettirahoituksen varmistuttua. Lautakunta toimittaa ministeriöön omat näkemyksensä sähköisestä asiointi-

tijärjestelmästä. Mahdollinen sähköinen asiointi edellyttää asianhallintajärjestelmän kehittämistä ja uudistamista.

Selvitetään kuluttajariitalautakunnan ratkaisuaineiston julkaisemista Kuluttajaviraston internetin sivuilla.

Oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen toimenpidesuosituks

Kuluttajariitalautakunta oli eräs oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön arviointi- ja selvityskohde vuonna 2009 (OM 12/0152/2008). Sisäisen tarkastuksen yksikön arviointiperusteella lautakunnan sisäisen valvonnan keskeiset kehittämistarpeet kohdistuvat valitusten käsittelyprosessin yhdenmukaisuuden ja sujuvuuden varmistamiseen sekä johdon ja johtaelinten tehtävien ja vastuiden määrittelyihin. Arviointiperusteella lautakunnan ratkaisusuositusten keskimääräisiä käsittelyaikoja suhteessa henkilöresursseihin pidetään tyydyttävänä. Lautakunnan henkilömäärän arvioidaan myös olevan riittävä. Arviointin mukaan myös tulosoheutus on jätnevoitynyt lautakunnan siirryttyä oikeusministeriön hallinnonalalle.

Sisäisen tarkastuksen yksikön arviointikertomuksen toimenpidesuosituks ja lautakunnan toimenpiteet: lautakunnan tulisi kehittää ja ottaa käyttöön prosessikuvaukseen perustuvat menettelyt, joihin on kytketty aikataulu- ym. tavoitteet sekä asianmukaiset sisäiset kontrollit. Syyskuussa 2009 aloittanut työryhmä, jonka tehtävänä oli laatia luonnos ratkaisusuositusten käsittelyprosessista, on saanut tehtävänsä loppuun. Lautakunta on osin ottanut käyttöön prosessikuvauksessa mainittuja menettelyjä, joiden vaikutusta toimintaan seurataan. Lautakunta on tarkastanut ratkaisusuosituksen lopputoimiin liittyvät menettelyt. Tähän liittyen on sovittu, että jaoston puheenjohtaja toimittaa päätökset allekirjoitettuna esittelijälle kahden viikon kuluessa siitä, kun kokouksen jälkeinen versio on saapunut hänelle. Kuluttajariitalautakunnan tulee pyrkiä edelleen ratkaisuisaan sovitomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Lisäksi lautakunnassa kehitetään edelleen johtamismenettelyä mm. johtoryhmätyöskentelyn osalta.

Yhteistyö palvelukeskusten kanssa

Kuluttajariitalautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon asiat hoidetaan pääosin valtionhallinnon talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksessa (PALKE). Kuluttajariitalautakunnan arviointin mukaan palvelukeskuksen asiakkaaksi siirtyminen ei ole vähentänyt talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää lautakunnassa. Lautakunnan selvityksen mukaan työmäärä ei ole vähentynyt mm. sähköisen ostolaskujärjestelmän Rondon hitauden ja sen arkistointijärjestelmän vaikeakäyttöisyyden takia.

Kuluttajariitalautakunnan arviointin mukaan oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen (OTTK) palvelut ovat parantuneet keskuksen resurssit huomioon ottaen.

Palkkausjärjestelmän sopimusalan muutos

Kuluttajariitalautakunta siirtyy palkkausjärjestelmän osalta ministeriön ja eräiden virastojen sopimusalaan. Tavoitteena on saada lautakunnan palkat yhteismitalliseksi sopimusalan muiden virastojen kanssa.

Työtyytyväisyyskysely

Keväällä 2010 toteutetun työtyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 79 %. Tulosneuvotteluissa kyselyn tuloksia käsitellään tarpeen mukaan. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset on käsitelty lautakunnassa.

Laiterekisterin päivittäminen

Kuluttajariitalautakunta päivittää OTTK:n lähettämään laiterekisteriin lautakunnan käytössä olevat työasemat ja lähettää päivitetyn laiterekisterin OTTK:lle. Kuluttajariitalautakunnassa on käytössä 35 työasemaa, joista 33 on ns. kiinteitä työasemia ja 2 kannettavaa tietokonetta. Lautakunnasta vähennetään yksi työasema.

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:

Merkittävä osa riita-asioiden liiteaineistosta on muussa kuin sähköisessä muodossa, minkä vuoksi sähköinen asiointijärjestelmä ei toisi merkittäviä etuja.

3 ARVIO KULUVAN VUODEN TULOKSELLISUUDESTA

Vuoden 2010 marraskuun loppuun mennessä kuluttajariitalautakuntaan on saapunut valituksia 4 046 kappaletta, mikä on 89 prosenttia arvioidusta (4550 kpl).

Valituksia on ratkaistu marraskuun loppuun mennessä 3 981 kappaletta, mikä on 92 % tavoitteesta (4 300 kappaletta). Tavoite saavutettaneen. Ratkaisuennuste on noin 4 % enemmän kuin 2009.

Toteutuma puolivuotisraportoinnin perusteella

Kesäkuun loppuun mennessä ratkaistuista valituksista 935 (41 %) oli päätetty jaostokäsittelyssä. Täysistunnossa oli päätetty 32 valitusta (1 %). Yksinkertaisessa menettelyssä oli päätetty 308 (14 %) valituksista ja esittelijän ratkaisuja oli 71 (3 %). Sovinto saavutettiin 454 tapauksessa (20 %) ja ilmoittaja luopui valituksestaan 316 tapauksessa (14 %). Yhteensä näiden osuus oli 34 %. Kuluttajariitalautakunnalla ei ollut toimivaltaa tai asia siirtyi oikeuteen 104 tapauksessa (4 %). Muulla tavoin päättyneitä oli 47 kappaletta (2 %).

Sovinnot ja luopumiset yhteensä kesäkuun loppuun mennessä olivat 770 kappaletta, mikä on 48 % määrällisestä tavoitteesta (1 600 kappaletta). Sovintojen määrä on hieman vähentynyt edellisen vuoden ensimmäiseen puolivuotiskauteen verrattuna ja luopumisten määrä lisääntynyt.

Vuoden 2010 puoleen väliin mennessä yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuja asioita oli 308 kappaletta, mikä on 39 % asetetusta tavoitteesta (800 asiaa). Lukumäärä on vähentynyt jonkin verran edellisestä vuodesta.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii sovintomenettelyn sekä yksinkertaistettujen ratkaisutapojen (mm. esittelijäratkaisut ja puheenjohtajan/varapuheenjohtajan ratkaisut esittelystä) entistä tehokkaampaan käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen.

Käsittelyaika oli ensimmäisenä puolena vuotena kaikissa valituksissa keskimäärin 9,3 kuukautta, mikä on edellisen vuoden tasoa (9 kk). Tavoite vuodelle 2010 on 7,5 kuukautta.

Yksinkertaisen menettelyn keskimääräinen käsittelyaika on 11,49 kuukautta, mikä on runsaan kuukauden edellistä vuotta korkeampi (10,6 kuukautta).

Jaostokäsittelyssä päätettyjen valitusten keskimääräinen käsittelyaika oli 13,2 kuukautta, mikä oli edellisen vuoden tasoa. Kuluttajariitalautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamista. Puolen vuoden seurantatieto päätösten noudattamisesta oli 74,5 % niissä suosituksissa, joissa noudattamisesta on saatu tieto. Asiaratkaisuja annettiin 30.6.2010 mennessä 1 272 kappaletta, joista 52,2 prosentissa suositettiin hyvitystä ja 42 prosentissa ei. 5 prosentissa tapauksia joko ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös), suositettiin elinkeinonharjoittajan tarjoamaa hyvitystä tai ei ollut toimivaltaa.

Kuluttajariitalautakunta on laatinut henkilöstösuunnitelman ja sen osana eläköitymissuunnitelman 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden kanssa.

Kuluttajariitalautakunnassa on käyty vuoden aikana tulos- ja kehityskeskustelut virkamiesten kanssa. Kehityskeskusteluissa tarkastellaan kunkin henkilön osaamista ja osaamisen sekä työtapojen kehittämistä. Samalla keskustellaan henkilökohtaisista suoritusosista.

Kuluttajariitalautakunnan arvio määrällisten tavoitteiden toteutumisesta ja toiminnan tuloksellisuuteen vaikuttavista tekijöistä

Ratkaistujen asioiden määräksi asetettu tavoite vuodelle 2010 saavutetaan.

Lautakunta pitää edelleen toimintansa järjestämisen kannalta ehdottoman tarpeellisena sitä, että sille vuosittain myönnettävä määräraha voidaan käyttää joustavasti siten, että erilaiset äityslomista, vanhempainvapaista, vuorotteluvapaista ja virkavapauksista aiheutuvat vakinaisten henkilöiden poissaolot voidaan paikata tehokkaasti. Jos poissaoloja ei voida paikata, se vaikuttaa ehdottomasti saavutettavissa olevaan tulokseen. Vakinaisten henkilöiden poissaolojen paikkaaminen asiantuntijaorganisaatiossa edellyttää jatkuvaa sijaisten kouluttamista. Mitä suunnitelmallisemmin sijaistamiset voidaan tehdä, sitä vähemmän vakinaisten henkilöiden poissaolot vaikuttavat toimintaan.

4 TULOSTAVOITTEET VUODELLE 2011

4.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Vuonna 2011 arvioidaan saapuvan 4 435 valitusta. Käsiteltyjen valitusten arvio on 4 300 kappaletta.

Toiminnan tuottavuuden arvioidaan olevan 130. Toiminnan taloudellisuusluvun arvio on 465.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii erityisesti sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaistettujen menettelyjen entistä tehokkaampaan käyttöön.

Sovintojen (ml. luopumiset) määrän arvioidaan olevan 1 540 kappaletta. Yksinkertaistetuissa menettelyissä arvioidaan käsiteltävän 750 asiaa. Esittelijän ratkaisemien valitusten määrä on 100 asiaa.

Käsittelyaikatavoitteet ovat kaikkien valitusten osalta 8 kk.

Yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltyjen valitusten sekä esittelijäratkaisujen yhteinen keskimääräinen käsittelyaikatavoite on 8 kk.

Jaostokäsittelyssä päätettyjen valitusten keskimääräinen käsittelyaikatavoite on 12 kk.

Kuluttajariitalautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, mikä on 78 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös.

Työajanseurantajärjestelmä TARMOn kehittäminen aloitetaan. Työryhmä perustetaan alkuvuodesta 2011.

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:

Esittelijöiden vaihtuvuus vaikuttaa sovintoratkaisujen määrään. Aktiivinen sovittelu edellyttää kokemusta ja asiantuntemusta. Ministeriön koulutusohjelmaan lisätään sovintomenettelyyn liittyvää koulutusta tai lautakunnan henkilöstö osallistuu jo olemassa olevaan koulutukseen.

4.2 Henkilöstö

Kuluttajariitalautakunnan vakituisten virkojen määrä on 31. Lautakunnassa on puheenjohtaja, varapuheenjohtaja, pääsihteeri, 5 ylitarkastajaa, 9 esittelijää, 8 tarkastajaa, osastosihteeri ja 5 toimistosihiteeriä. Lautakunnassa on 1 htv määräaikaista virkamiestä. Lautakunnassa on kaksi osa-aikaeläkeläistä. Sivutoimisia esittelijöitä ja harjoittelijoita on 1 htv.

Toimistosihiteeri jää eläkkeelle syyskuussa 2011. Virka lakkautetaan henkilön jäädessä eläkkeelle.

Yksiköiden johtajat käyvät vuoden aikana henkilöstön kanssa tulos- ja kehityskeskustelut. Puheenjohtaja käy keskustelut yksiköiden johtajien, varapuheenjohtajan ja pääsihteerin kanssa.

Kuluttajariitalautakunta laatii henkilöstösuunnitelman. Oikeusapuyksikkö toimittaa henkilöstösuunnitelmalomakkeen muun tulosneuvotteluaineiston yhteydessä. Henkilöstösuunnitelmalomake käsitellään tulosneuvotteluissa. Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja laatii kaikkien 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden kanssa eläköitymissuunnitelman.

Kuluttajariitalautakunnan tulee soveltaa oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategian periaatteita toiminnassaan. Asiakirjat löytyvät Intranet Ilonasta.

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

Vapaiden virkojen täyttämässä edellytetään oikeusministeriön täyttölupaa.

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:

Lautakunnan näkemys on, että tuottavuusohjelman htv-vähennykset on sen osalta täytetty.

4.3 Toiminnallinen tehokkuus

| | |
|----------------|------------------------------------|
| Tuottavuus | 130 käsitellyt asiat/htv |
| Taloudellisuus | 465 toimintamenot/käsitellyt asiat |

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:

Ei kommenttia

5 TALOUDELLISET RESURSSIT

| | |
|--|-----------------|
| Toimintamäärärahaa myönnetään | 1 976 192 euroa |
| Arvio vuoden 2010 siirtyvästä määrärahasta | 22 749 euroa |

Kuluttajariitalautakunnan kommentit:

Ei kommenttia.

6 TULOSRAPORTOINTI

Kuluttajariitalautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahojen riittävyyttä. Määrärahojen riittävyydestä ja tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan oikeusministeriön puolivuotisraportoinnin yhteydessä tai tarpeen mukaan.

Allekirjoitukset

Merja Muilu
Hallitusneuvos

Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

LIITTEET tulosneuvotteluaineisto :
toiminnan kehitys
toimintamäärärahan käyttösuunnitelma

