**KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA KAUDELLA 2019 - 2022**

Aika **17.12.2008 klo 12.30 – 14.30**

Paikka OM Eteläesplanadi 10 Nh. Rauha

Osallistujat Pekka Timonen Oikeusministeriö

Merja Muilu Oikeusministeriö

 Kirta Heine Oikeusministeriö

Tuire Honko Oikeusministeriö

Anu Laine Oikeusministeriö

Pauli Ståhlberg Kuluttajariitalautakunta

 Päivi Korpiola Kuluttajariitalautakunta

**1 STRATEGINEN KEHYS**

* 1. **Perustehtävä**

Kuluttajariitalautakunta ennaltaehkäisee, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti. Lautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin oikeudellisiin erimielisyyksiin.

**1.2 Toimintaympäristön muutostekijät ja riskienhallinta**

Solita Oy on oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön tilauksesta toteuttanut kuluttajariitalautakunnan sähköisen asioinnin ja asianhallinnan arvioinnin vuonna 2018. Arvioinnissa selvitettiin kuluttajariitalautakunnan toiminnan tuloksellisuutta ja erityisesti lautakunnan uuden sähköisen asianhallinta- ja asiointijärjestelmän vaikutusta lautakunnan toiminnan tehostamiseen ja asioiden käsittelyn nopeuttamiseen. Arvioinnissa tuotettiin myös vastauksia siihen, miten asioiden käsittelyprosessia voitaisiin tehostaa. Kehittämisehdotusten johdosta on laadittu toimenpidesuunnitelma, jonka toteuttamiseen keskitytään suunnittelukauden aikana. Kehittämisen organisoinnin ja johtamisen muutoksen toteuttamiseksi ja läpiviemiseksi on palkattu päätoiminen määräaikainen kehittämispäällikkö.

Toimenpiteet, joiden käyttöönottoa edistetään tai otetaan käyttöön vuoden 2019 aikana

* sähköistä asianhallintajärjestelmä Kristaa hiotaan ja parannetaan edelleen
* otetaan käyttöön sähköinen allekirjoitus
* esittelijäratkaisuja lisätään ja yksinkertaistetaan
* tehostetaan yhteistyötä KKV:n/kuluttajaoikeusneuvojien kanssa, jotta asiat saataisiin siellä sovitelluksi ja ratkaisupyyntöjen määrää vähennetyksi esim. riidanratkaisumahdollisuuksia kuluttajaoikeusneuvojien kanssa
* henkilöstölle asetetaan yksilöllisemmät tulostavoitteet ja kytketään ne voimakkaammin palkkaukseen sillä tavoin kuin palkkausjärjestelmä mahdollistaa sen
* selvitetään mahdollisuuksia rajoittaa ratkaisupyyntöjen määrää lainsäädäntömuutoksin esimerkiksi säätämällä jokin käsittelymaksu tai rajaamalla joitain asioita pois lautakunnasta
* selvitetään yhdessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kanssa mahdollisuuksia sähköisten järjestelmien yhteentoimivuuteen tai edes lautakunnan pääsyä kuluttajaneuvonnan KUTI-järjestelmään
* jatketaan ohjaamista esittelijä- ja yksinkertaisen menettelyn ratkaisujen lisäämiseen ja ratkaisusuositusten laatimisen systematisointia ja yksinkertaistamista (työ aloitettu 2018)
* verkkosivuja parannetaan kuluttajaymmärryksen lisäämiseksi
* korostetaan asiakkaiden ohjaamista sähköiseen asiointiin
* asiakkaille lähetettäviä vakiokirjeitä muotoillaan tehostamista silmällä pitäen (työ aloitettu 2018)
* ohjataan asianosaisia materiaalin toimittamisessa

Keskimääräisen käsittelyajan lisäksi tavoitteeksi asetetaan, että 50 % asioista päättyy alle kahdeksassa kuukaudessa.

Vuoden 2019 aikana prosesseja ja toimintatapoja tehostetaan sekä yhdenmukaistetaan. Tavoitteena on, että ADR- direktiiviin mukaisesti ratkaisusuositus perusteluineen annetaan kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittava tarpeellinen aineisto. Poikkeuksena erittäin monimutkaiset asiat. Toimenpiteiden vaikutusta mm. käsittelyaikoihin seurataan neljännesvuosittain OM:n ja kuluttajariitalautakunnan välisissä tapaamisissa.

Puheenjohtaja huolehtii siitä, että henkilökunta on tietoinen viraston yhteisistä tavoitteista. Työntekijän henkilökohtaisista tavoitteista sovitaan säännöllisesti vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Nykyisin ratkaisupyynnön tekijälle ilmoitetaan jaoston keskimääräinen käsittelyaika vahvistuksen yhteydessä. Vahvistus on ilmoitus asian vireille tulosta. Samalla tavoin informoidaan ratkaisupyynnön tekijän vastapuolta vastauspyynnön yhteydessä. Sähköisen asioinnin informaatiota parannetaan ilmoittamalla asiakkaalle, kuinka suuri osuus kyseessä olevan jaoston asioista päättyy alle kahdeksassa kuukaudessa.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja kuluttajariitalautakunnan taloudellisen tilanteen kehittymistä seurataan ja toimintaedellytyksistä huolehditaan useamman vuoden (4v.) kestävyystarkastelun avulla. Tulevina vuosina taloudellista tilannetta heikentää erityisesti ns. JTS miljardin säästöt vuoteen 2029 mennessä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) sisältää uusia oikeuksia kansalaisille ja velvollisuuksia rekisterinpitäjille ja henkilötietoja käsitteleville tahoille. Uudistukset koskevat mm. henkilötietojen säilytystä, järjestelmien toimintavarmuutta ja tietojenkäsittelyn turvallisuutta. OM asettaa hankkeen tietoturvauudistuksen vaatimusten käyttöönottamiseksi ministeriössä ja hallinnonalan virastoissa.

**1.3 Visiot ja strategiset tavoitteet**

Avoin, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen.

Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta (liite 1).

Lautakuntamenettely toteuttaa strategiaa parhaalla mahdollisella tavalla etenkin, kun otetaan huomioon oikeudenkäyntikulut siviiliasioissa.

Kehittämällä tulevaisuudessa malleja, jotka tukevat asioiden varhaista selvittämistä, sekä vaihtoehtoisia riidanratkaisu- ja oikaisumenettelyjä, voidaan tuottaa oikeussuojaa tehokkaasti ja taloudellisesti jo ennen tuomioistuinkäsittelyä. Kansalaiset pyritään ohjaamaan entistä enemmän sähköisiin palveluihin ja käyttämään monipuolisesti ja joustavasti eri palvelumuotoja.

**2 TULOSSOPIMUS VUONNA 2019 JA KAUDELLA 2020 - 2022**

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa omalta osaltaan oikeusturvapolitiikkaa. Suunnittelukauden 2019 - 2022 painopistealueina ovat sähköisen asioinnin vakiinnuttaminen osaksi toimintaa ja työmenetelmien kehittäminen. Tavoitteena on myös siirtää kuluttajariitojen ratkaisua entistä enemmän alkuvaiheeseen kuluttajaoikeusneuvonnan vastuulle. Tähän pyritään ensisijaisesti vahvistamalla yhteistyötä kuluttajaoikeusneuvojien kanssa sekä korostamalla kuluttajariitojen ratkaisemisen kaksivaiheisuutta.

Kuluttajariitalautakunnan toimenpiteitä asioiden käsittelyn nopeuttamiseksi ovat:

* esittelijäratkaisujen mahdollisuutta laajennetaan ja käyttöä lisätään
* yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistavien asioiden määrää pyritään lisäämään
* päätösmalleja kehitetään
* sähköisen asiointijärjestelmän avulla nopeutetaan valmistelua
* työmenetelmien kehittäminen edellä kohdassa 1.2. kuvatuin keinoin heikentämättä kuluttajan oikeusturvaa

Lisäksi selvitetään, miten asioiden käsittelyä voidaan muuttaa yksinkertaisemmaksi ja siten tehokkaammaksi.

Taulukko. Kuluttajariitalautakunnan tunnusluvut

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Toteutuma 2017 | Tavoite 2018 | Ennuste 2018 | TAE 2019 | Tavoite 2019 | Arvio 2020 | Arvio 2021  | Arvio 2022 |
|   |   |   |  |   |   |   |   |  |
| Saapuneet asiat, kpl | 6 402 | 6 650 | 6 405 | 6 600 | 6 550 | 7 000 | 6 900 | 6 900 |
| Käsitellyt asiat, kpl | 6 007 | 6 800 | 5 320 | 6 900 | 6 150 | 6 900 | 6 900 | 7 000 |
| Taloudellisuus (euroa/käsitelty asia) | 388 | 363 | 501 | 363 | 418 | 345 | 345 | 340 |
| Tuottavuus (käsitelty asia/htv) | 172 | 184 | 141 | 186 | 166 | 203 | 203 | 206 |
| Kokonaiskäsittelyaika, kk | 11,2 | 9,2 | 13,4 | 9 | 10,9 | 9,08 | 8,8 | 7,8 |

**3 VUODEN 2019 VOIMAVARAT**

**3.1 Henkilöstö**

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstömäärä on 37 henkilötyövuotta (liite 2).

Kuluttajariitalautakunta palkkaa määräaikaiset virkamiehet 12 kuukauden virkasuhteeseen tulosneuvotteluissa sovitun mukaisesti. Lyhytaikaisia määräyksiä ei enää lähtökohtaisesti anneta. Tavoitteena on voimavarojen täysimääräinen hyödyntäminen.

Kuluttajariitalautakunta ottaa käyttöön vähintään johtoryhmälle avoimen sähköisen kalenterin. Kalenterivarauksen nimestä tulee käydä ilmi varauksen sisältö esim. kokouksen tai tapaamisen nimi. Tavoitteena on edistää sisäistä/ulkoista yhteistyötä ja yhdenmukaistaa toiminta- ja menettelytapoja.

Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja esitti, että oikeusministeriö selvittäisi lautakunnan palkkausjärjestelmän vertailukelpoisuuden suhteessa relevantteihin verrokkivirastoihin.

Kieku-järjestelmään kirjataan työpanoksen kohdentuminen. Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja huolehtii siitä, että työpanoksen kohdentumisesta saadaan talousarviolainsäädännön edellyttämä riittävä ja luotettava tieto. Oikeusministeriö edellyttää kaikilta työaikalain piirissä olevilta tehtyjen tuntien mukaista kohdentamista. Työajattomilta oikeusministeriö edellyttää jatkossa vähintään vuosittain yhden tyypillisen viikon kirjausta. Työpanos tulee kohdentaa toukokuun toisella viikolla. Lisäksi työpanostiedot tulee päivittää tehtävien muuttuessa

Kuluttajariitalautakunta huolehtii, että sillä on ajan tasalla olevat henkilöstö-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat, joita toteutetaan. Esimerkkejä yhdenvertaisuuden arvioimisen menetelmistä on verkkosivulla (<http://yhdenvertaisuus.finlex.fi/>. Lautakunnan sisäisen valvonnan arviointi on ajan tasalla. Suositus sisäisen valvonnan uudesta arviointikehikosta on verkkosivulla <https://vm.fi/sisaisen-valvonnan-arviointi>. Suositus valtionhallinnon riskienhallintamallista on verkkosivulla <https://vm.fi/riskienhallinta>.

Henkilöstösuunnitelman osana on eläköitymissuunnitelma kaikkien 60 vuotta täyttäneiden kanssa. Toiminnassa on tärkeää ottaa huomioon toimiva henkilörakenne, riittävä resurssointi, uusien henkilöiden perehdyttäminen ja osaamisen siirtäminen.

Kuluttajariitalautakunta arvioi henkilöstön työhyvinvoinnin tilaa käytettävissä olevien tutkimusten ja muiden tietojen pohjalta ja etsii keinoja työn kuormittavuuden vähentämiseksi ja uupumisriskin välttämiseksi.

Vapaiden virkojen täyttämisessä edellytetään oikeusministeriön täyttölupaa.

**3.2 Talous**

Kuluttajariitalautakunnalle myönnetään toimintamenomäärärahaa 2 569 887 euroa vuonna 2019 (liite 3).

**4 VOIMASSAOLO, SEURANTA JA RISKIENHALLINTA**

Kuluttajariitalautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahojen riittävyyttä. Määrärahojen riittävyydestä ja tavoitteiden toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan riittävyydestä ja riskienhallinnan asianmukaisuudesta raportoidaan oikeusministeriöstä annettavien ohjeiden mukaisesti.

Pekka Timonen Pauli Ståhlberg

Kansliapäällikkö Puheenjohtaja

LIITTEET 1 Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta

2 Toiminnan tulostavoitteet ja kehitys

3 Toimintamenomäärärahan käyttösuunnitelma

4 Henkilöstömittarit

5 Talousarvioesitys 2019 momenttitarkastelu