

Oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan tulossopimus kaudella 2021 - 2024

Oikeusministeriö ja kuluttajariitalautakunta ovat neuvotelleet ja sopineet vuosien 2021-2024 tulostavoitteet ja niiden toteuttamiseen osoitettavat resurssit.

Tulostavoitteiden toteutumisesta raportoidaan oikeusministeriölle kuluttajariitalautakunnan puolivuotisraportissa ja oikeusministeriön toimintakertomuksessa.

Tulosneuvottelut käytiin oikeusministeriössä 26.10.2020.

Osallistujat:

Oikeusministeriö
Pekka Timonen
Antti Leinonen
Tapio Laamanen
Merja Muilu
Kirta Heine
Tuire Honko

Kuluttajariitalautakunta
Pauli Ståhlberg
Päivi Korpiola

1. Strateginen kehys

1.1 Visio, perustehtävä ja strategiset tavoitteet

Strategiset tavoitteet muodostuvat hallitusohjelman koko valtiokonsernille sekä oikeusministeriön hallinnonalalle asettamista tavoitteista. Tavoitteisiin vaikuttavat myös oikeusministeriön ja kuluttajariitalautakunnan omat strategiat. Lisäksi tavoitteiden asetannassa on otettu huomioon oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluvien lainkäyttöelinten ja itsenäisten toimijoiden riippumattomuus

Alla olevassa taulukossa esitetään kuluttajariitalautakunnan visio, perustehtävä sekä tärkeimmät tavoitteet ulottuen vuoteen 2024. Oikeusministeriön strategiasta lautakunnalle johdetut tavoitteet on merkitty *- merkillä, erotukseksi nimenomaan kuluttajariitalautakunnan toiminnallista tavoitteista.

Visio

Kuluttajariitalautakunta tarjoaa oikeussuojaa tehokkaasti ja taloudellisesti tuomioistuinkäsittelyn sijaan.

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 ja kannustamalla osapuolia sovintoon.

Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

1. Oikeusturva toteutuu käytännössä. Käsittelyketjut ja -menettelyt määräytyvät asian laadun ja vaativuuden mukaan *
2. Oikeudellisen ongelman ratkaisu mahdollisemman varhaisessa vaiheessa
3. Sähköinen asiointi ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä
4. Riitoja ehkäistään ennalta ohjaamalla ja linjaamalla kuluttajaoikeutta sekä tiedottamalla oikeuskäytännöstä

Toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteet

5. Tietojärjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä ja tukevat toimintaa *
6. Hallinnonalan sisäinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö ja kehittäminen tukevat toiminnan vaikuttavuutta *

Henkilöstötavoitteet

7. Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista ja mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön *
8. Johtaminen on innostavaa ja esimiestyö tukee tuloksellista toimintaa *
9. Osaamisen kehittäminen ja uudistuminen ovat osa normaalia toimintaa *
10. Henkilöstöllä on hyvä henkinen, fyysinen, eettinen ja sosiaalinen toimintakyky *

Taloutta koskevat tavoitteet

11. Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettut strategisten linjausten pohjalta *
12. Taloudellinen liikkumavara mahdollistaa suunnitelmallisen kehittämisen *
13. Toiminnan ja talouden suunnittelun strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjausmallin myötä *

1.2 Toimintaympäristön muutostekijät (ml. riskienhallinta)

Yhteiskunnalliset muutokset, kuten asiakaskunnan kansainvälistyminen ja kaupankäynnin siirtyminen yhä voimakkaammin verkossa tapahtuvaksi vaikuttavat kuluttajariitalautakunnan toimintaan. Talouden kasvu, hyödykkeiden monipuolistuminen, uusien hyödykkeiden tulo markkinoille sekä kuluttajien erilaisten hankintojen voimakas lisääntyminen kasvattavat jatkuvasti potentiaalisten erimielisyyksien määrää.

Koronaepidemia ja yhteiskunnan koronarajoitteet ovat vaikuttaneet toimintoihin ja toiminnalliseen tulokseen vuonna 2020. Koronaepidemian toiminnallisten vaikutusten arviointi ensi vuodelle tai kehyskaudelle on haastavaa, koska ei ole etukäteen tiedossa, kuinka tautitilanne etenee tai minkälaisia vaikutuksia epidemialla on yhteiskunnan toimintoihin. Kuitenkin koronaan liittyvien ratkaisupyyntöjen määrän arvioidaan vähenevän vuoden 2020 tasosta (noin 650 kpl), koska esimerkiksi kansalaisten varaamien matkojen määrä vähenee matkustusrajoitussuosistusten voimassa ollessa.

Kuluttajariitalautakunnan keskeisiä riskejä ovat:

Toimintaympäristön muutos	Riski	Toimenpide
Talouden kasvu, hyödykkeiden monipuolistuminen, uusien hyödykkeiden tulo markkinoille kasvattavat erimielisyyksien määrää	Asiamäärien hallitsematon kasvu	Uusien menettelytapojen luominen
Tietojärjestelmien haavoittuvuus.	Perustoimintoja ei voida tehdä	Järjestelmien luotettavuuden parantaminen

2. Tulostavoitteet vuosille 2021–2024

Tavoitteet, jotka ovat myös kestävän kehityksen tavoitteita (Agenda 2030) on merkitty + - merkillä. Oikeusministeriön hallinnonalalle sovitut päätavoitteet ovat 5: sukupuolten tasa-arvo, 10: eriarvoisuuden vähentäminen, 12/13: vastuullista kuluttamista ja ilmastotekoja, 16: rauha, oikeudenmukaisuus, hyvä hallinto.

2.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet vuosille 2021 - 2024 ovat:

- Oikeusturva toteutuu käytännössä. Käsittelyketjut ja –menettelyt määräytyvät asian laadun ja vaativuuden mukaan
- Oikeudellisen ongelman ratkaisu mahdollisemman varhaisessa vaiheessa
- Sähköinen asiointi ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä
- Riitoja ehkäistään ennalta ohjaamalla ja linjaamalla kuluttajaoikeutta sekä tiedottamalla oikeuskäytännöstä

Keskeisiä vaikuttavuustavoitteita tukevia välitavoitteita ovat:

Tulostavoite 1: Oikeusturva toteutuu käytännössä. Käsittelyketjut ja –menettelyt määräytyvät asian laadun ja vaativuuden mukaan

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Yksinkertaisessa menettelyssä ja esittelijäratkaisuin käsiteltävät asiat ratkaistaan ensisijaisesti ensimmäisinä • Yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden määrä on 28 % kaikista päättyneistä asioista. • Esittelijäratkaisujen ja valmistelijoiden päättämien asioiden määrää lisätään siten, että niitä on kolmasosa kaikista kevenetyn menettelyn asioista. Menettely lyhentää käsittelyaikaa arviolta 1 kuukauden.	Yksinkertaisten asioiden käsittelyaika Seuranta ja arviointi vaikutuksista (jo aloitettu)

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointi-kriteeri
	• Kehitetään kevennetyssä menettelyssä annettavien ratkaisujen päätöksentekoa esim. standardipäätöspohjia edelleen kehittämällä • Kuluttajariitalautakunta on laatinut suunnitelman siirtyvien asioiden määrän puolittamiseksi 4 vuodessa huomioiden toiminnan tehostuminen kehittämistoimien johdosta • Seurataan ja valvotaan uusien toimintatapojen käyttöönottoa ja kehitetään uusia (koulutuspäivät, lautakunnassa 2 henkilöä seuraa säännöllisesti onko uudet toimintatavat otettu käyttöön) • Ratkaisupyyntöjen käsittelyprosessi on mahdollisimman tehokas. Seulotaan määriteltyjen kriteerien perusteella tehokkaasti ne asiat, jotka eivät sovellu käsiteltäväksi niiden vaikeaselkoisuuden ja laajuuden vuoksi	Uusien ratkaisupyyntöjen väheneminen Esittelijän työpanos kohdentuu päätösten kirjoittamiseen Käsittelyaika lyhenee
2022	• Yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden määrä on 28 % kaikista päättyneistä asioista. • Esittelijäratkaisujen ja valmistelijoiden päättämien asioiden määrää lisätään siten, että niitä on 31 % kaikista kevennetyn menettelyn asioista. Menettely lyhentää käsittelyaikaa noin 1 kuukauden • Seurataan ja valvotaan uusien toimintatapojen käyttöönottoa ja kehitetään uusia (koulutuspäivät, lautakunnassa 2 henkilöä seuraa säännöllisesti onko uudet toimintatavat otettu käyttöön)	
2023	• Yksinkertaisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden määrä on 28 % kaikista päättyneistä asioista. • Esittelijäratkaisujen ja valmistelijoiden päättämien asioiden määrää lisätään siten, että niitä on 33 % kaikista kevennetyn menettelyn asioista. Menettely lyhentää käsittelyaikaa noin 1 kuukauden	

Tulostavoite 2: Oikeudellisen ongelman ratkaisu mahdollisemman varhaisessa vaiheessa

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Valmistelijoita kannustetaan sovintoehdotusten tekemiseen ja koulutetaan heitä siihen • Otetaan käyttöön kaikkia valmistelijoita koskeva yhteinen ohjeistus • Pyritään varmistamaan yhteistyössä kuluttajaoikeusneuvojen kanssa, että lautakuntamenettelyyn ei tulisi sinne kuulumattomia ratkaisupyyntöjä	Sovintojen ja luopumisten määrä Käsittelyaika
2022	• Pyritään varmistamaan yhteistyössä kuluttajaoikeusneuvojen kanssa, että lautakuntamenettelyyn ei tulisi sinne kuulumattomia ratkaisupyyntöjä	

Tulostavoite 3: Sähköinen asiointi ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Kehittämistyötä ORK:n, Solitan ja Triplanin kesken jatketaan + • Uudistettujen internet-sivujen toimivuutta seurataan ja hiotaan • Jatketaan tehokasta asiakastukea asiointiin käyttöön liittyen	Tukipyynnöt Asiakaspalaute Sähköisen asiointiin osuus ratkaisupyynnöistä

Tulostavoite 4. Riitoja ehkäistään ennalta ohjaamalla ja linjaamalla kuluttajaoikeutta sekä tiedottamalla oikeuskäytännöstä

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Annetaan vähintään 6 tiedotetta tai uutista yhteistyössä median kanssa	tiedotteiden määrä

2.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Toiminnalliset tuloksellisuustavoitteet kaudella 2021 - 2024 ovat:

- Tietojärjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä ja tukevat toimintaa
- Hallinnonalan sisäinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö ja kehittäminen tukevat toiminnan vaikuttavuutta

Keskeisiä tuloksellisuustavoitteita tukevia välitavoitteita ovat:

Tulostavoite 5: Tietojärjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä ja tukevat toimintaa

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Varmistetaan tietojärjestelmien täysimääräinen hyödyntäminen mm. kehitetään toimintatapoja ja huolehditaan siitä, että henkilöstö osallistuu koulutuksiin. Asiakkaille kerrotaan aktiivisesti sähköisistä vaihtoehtoista hänen asiansa hoitamisessa • Kartoitetaan uusien teknologisten ratkaisujen käytön mahdollisuuksia toimintaprosesseissa • Kehitetään tietöalustaa ja raportointia	Sähköisen asioinnin kansalais-palaute

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
	Huolehditaan 1.1.2020 voimaantulevan tiedonhallintalain (HE 284/2018 vp) velvoitteista ja ryhdytään lain vaatimiin toimenpiteisiin (OM/ORK)	

Tulostavoite 6: Hallinnonalan sisäinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö ja kehittäminen tukevat toiminnan vaikuttavuutta

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Yhteistyön tehostaminen Kilpailu- ja kuluttajaviraston/kuluttajaoikeusneuvonnan kanssa - Kestävää kehitystä koskevan tiedon analysoinnin ja käytön parantaminen (Agenda 2030: päätavoitteet 5, 10, 12/13, 16) - Huolehditaan valtion toimitilojen hiilineutraalisuuden toteutumisesta Senaatti-kiinteistöjen laatiman suunnitelman mukaisesti + - Huolehditaan lautakunnan ilmasto-ohjesäännön noudattamisesta +	Saapuvien ratkaisupyyntöjen määrä Valtiokonttorin valtionhallinnon yhteinen raportointikehys OM on sitoutunut pienentämään hallinnonalan hiilijalanjälkeä 35 % vuoteen 2035 mennessä
2022	Kilpailu- ja kuluttajaviraston sekä lautakunnan yhteistyömahdollisuuksien kartoittaminen toiminnan tehostamiseksi	Saapuvien ratkaisupyyntöjen määrä
2023	Selvitetään yhteistyömahdollisuuksia tietojärjestelmän uudistamisessa KKV:n kanssa	

2.3 Henkilöstö

Henkilöstötavoitteet kaudella 2021 - 2024 ovat:

- Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista ja mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön
- Johtaminen on innostavaa ja esimiestyö tukee tuloksellista toimintaa
- Osaamisen kehittäminen ja uudistuminen ovat osa normaalia toimintaa
- Henkilöstöllä on hyvä henkinen, fyysinen, eettinen ja sosiaalinen toimintakyky

Keskeisiä henkilöstötavoitteita tukevia välitavoitteita ovat:

Tulostavoite 7. Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista ja mahdollista henkilöstön joustavan käytön

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	• Kehitetään edelleen henkilöstörakennetta ja tehtävänkuvia toiminnan kannalta tarkoituksenmukaiseksi • Luodaan edelleen yhteisiä toiminta- ja menettelytapoja ja niitä toteutetaan • Henkilöstö-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat ovat ajantasaisia ja niitä toteutetaan + • Arvioidaan sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa vuosittain • Suunnitelmallisuuden lisääminen rekrytoinnissa, resurssien kohdentaminen ja jakaminen	VM-baron työyhteisön toimintakulttuuriosio

Tulostavoite 8. Johtaminen on innostavaa ja esimiestyö tukee tuloksellista toimintaa

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Päivittäinen johtaminen tukee tuloksellista toimintaa - Tiedolla johtamisen kulttuuria edistetään - Positiivisen palautteen antamisen kulttuuria edistetään - Osaamisen johtaminen yhdeksi kehittämiskohteeksi	VM-baron johtajuusosio

Tulostavoite 9. Osaamisen kehittäminen ja uudistuminen ovat osa normaalia toimintaa

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Otetaan käyttöön OSAAVA johtamis- ja toimintatapa - Tuetaan ja kannustetaan yhdessä tapahtuvaa työssä oppimista - Panostetaan uusien virkamiesten perehdyttämiseen - Hyödynnetään digitaalisen oppimisen alustaa (eOppiva) ministeriön järjestämän koulutuksen lisäksi + - Hyödynnetään videoita ja muita etälaitteita esim. koulutustilaisuuksissa + - Noudatetaan perehdyttämisohteja. Laaditaan mahdollisuuksien mukaan vuosittaiset tai pidemmänkin ajan henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat	VM-baron työyhteisön toimintakulttuuriosio Koulutuspäivien lukumäärä/htv
2022	Noudatetaan perehdyttämisohteja. Laaditaan mahdollisuuksien mukaan vuosittaiset tai pidemmänkin ajan henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat	

Tulostavoite 10: Henkilöstöllä on hyvä henkinen, fyysinen, eettinen ja sosiaalinen toimintakyky

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	Vahvistetaan ja pidetään yllä henkilöstön yhteisöllisyyttä	VM-baron työyhteisön toimintakulttuuriosio

2.4 Talous

Taloustavoitteet kaudella 2021 - 2024 ovat:

- Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettut strategisten linjausten pohjalta - Taloudellinen liikkumavara mahdollistaa suunnitelmallisen kehittämisen - Toiminnan ja talouden suunnittelun strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjauksen myötä

Keskeisiä taloustavoitteita tukevia välitavoitteita ovat:

Tavoite 11. Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettut strategisten linjausten pohjalta

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Kehitetään toiminnan arviointia tukevaa raportointia - Kieku-järjestelmään kirjataan työpanoksen kohdentuminen talousarviolainsäädännön edellyttämän riittävän ja luotettavan tiedon saamiseksi	työajan kohdennus -% kasvaa nykyisestä hankintatoimeen kulunut työaika OM:n kirjanpitoyksikössä sopimuksiin ja tilauksiin perustuvien ostolaskujen automaatioaste 30%

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2022	Huolehditaan HILDA-hankkeen täysimääräisestä etenemisestä, varmistetaan edellytykset toimintatapojen kehittämiseksi ja huolehditaan avainhenkilöiden osallistumisesta kehittämistoimenpiteisiin ja tuleviin koulutuksiin +	ostolaskujen automaatioaste 50 %

Tavoite 12. Taloudellinen liikkumavara mahdollistaa suunnitelmallisen kehittämisen

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Määrärahan käyttöä seurataan säännöllisesti - Huolehditaan kirjanpito kirjausten oikeellisuudesta ja virheiden korjaamisesta oikea-aikaisesti	Taloudellisuuskehitys

Tavoite 13. Toiminnan ja talouden suunnittelun strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjausmallin myötä

Vuosi	Välitavoitteet	Mittari/Arviointikriteeri
2021	- Kuluttajariitalautakunnan uusi strategia ja riskikartta otetaan käyttöön ja osaksi tulossopimusta. Strategiaa ja riskikarttaa käsitellään henkilöstön kanssa. - Linjausten mukaisesti toteutetaan oikeusministeriön hallinnonalalla toimivien erityisviranomaisten tuki- ja hallintotehtävien jatkovalmistelu. Kuluttajariitalautakunta osallistuu jatkovalmisteluun.	Viraston perustamisen aikataulu

3. Vuosien 2021-2024 voimavarat

3.1 Henkilötyövuodet

	Toteutuma 2019	Arvio 2020	Tavoite 2021	Arvio 2022	Arvio 2023	Arvio 2024
Henkilötyövuodet	38,3	37	34	35*	35*	35*

3.2 Toimintamenot ja määrärahat

	Toteutuma 2019	Arvio 2020	Tulossopimus 2021	Kehys 2022	Kehys 2023	Kehys 2024
Määrärahat (1000 €)	2 627	2 750	2 616	2 679*	2 679*	2 679*

* Vuosien 2022-2024 henkilötyövuosimäärän (35 htv) ja määrärahan edellytyksenä olisi valtion talousarviossa myönnettävä lisämääräraha viiden henkilötyövuoden palkkausmenoihin. Kuluttajariitalautakunnassa on 30 virkaa vuonna 2020.

3.3 Määrärahat (momentti 25.10.04 Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja kuluttajariitalautakunnan toimintamenot)

	Toteuma 2019	TA 2020	TAE 2021 (HE 5.10.2020)	Kehys 2022	Kehys 2023	Kehys 2024
Määrärahat (1000 €)	78 923	77 145	81 141	75 938	75 759	76 103

Taulukossa vuosien 2022-2024 määrärahat ovat valtioneuvoston 16.4.2020 Julkisen talouden suunnitelman mukaiset. Eduskunta hyväksyy niitä koskevat talousarvioesitykset vuosittain.

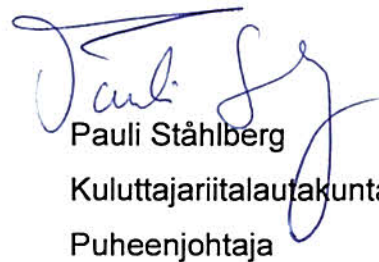
4. Voimassaolo ja seuranta

Kuluttajariitalautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahan riittävyyttä. Määrärahan riittävyydestä ja tavoitteiden toteutumisesta sekä sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta raportoidaan oikeusministeriön ohjeen mukaisesti.

5. Allekirjoitukset



Pekka Timonen
Oikeusministeriö
Kansliapäällikkö



Pauli Ståhlberg
Kuluttajariitalautakunta
Puheenjohtaja

Liite 1 Toiminnalliset tunnusluvut

Liite 2 Toimintamenot ja määrärahat

Liite 3 Yhteiset seurantamittarit