

KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA

Aika	16.3.2006 klo 13.00	
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 2004 TULOKSELLISUUTEEN

Valituksia saapui yleiselle osastolle 3 306 kappaletta ja asuntokauppaosastolle 536 kappaletta. Yhteensä valituksia saapui 3 842 kappaletta.

Valituksia käsiteltiin yleisellä osastolla 3313 kappaletta ja asuntokauppaosastolla 669 kappaletta. Yhteensä valituksia käsiteltiin 3 982 kappaletta.

Tuottavuusluku oli kasvanut edelliseen vuoteen verrattuna. Taloudellisuusluku oli laskenut edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuluttajavalituslautakunnassa käytiin vuoden aikana tulos – ja kehityskeskusteluja toimiston virkamiesten kanssa. Kehityskeskusteluissa tarkastellaan kunkin osaamista ja osaamisen kehittämistä sekä työtapojen kehittämistä .

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Tavoitteet ylitettiin selvästi. Henkilöstö erityisen motivoitunut ja työtapoja tehostettu. Lisäksi kyseisen vuonna oli poikkeuksellisen paljon yksinkertaisen menettelyn asioita, joihin ns. ryhmävalitus oli sopinut.

2 KULUTTAJAVALITUSLAUTAKUNNAN JOHDON KATSAUS 2005-2006

Uusi palkkausjärjestelmä (UPJ) on otettu käyttöön vuoden 2005 aikana.

Kuluttajavalituslautakunnan koulutuksen organisointia varten on perustettu OM:n ja KVL:n yhteinen koulutustyöryhmä.

Oikeusministeriön on asettanut syksyllä 2005 kuluttajavalituslautakunnan kehittämistyöryhmän, jonka tehtävänä on ehdotuksen tekeminen kuluttajavalituslautakuntaan koskevan lainsäädännön muuttamisesta. Työryhmän määräaika päättyy tammikuun lopussa 2006. Uusi lainsäädäntö astuu voimaan

mahdollisesti vuoden 2007 alussa.

Oikeusministeriö on päättänyt keskittää talous- ja henkilöstöhallinnon tukipalvelut oikeusministeriön alaiseksi yksiköksi perustettavaan oikeushallinnon palvelukeskukseen. Palvelukeskus aloittaa toimintansa asteittain vuoden 2006 alusta. Kuluttajavalituslautakunnan talous- ja henkilöstöhallinnon tehtäviä siirtyy 1.4.2006 Hämeenlinnassa sijaitsevaan palvelukeskukseen. PALVOON siirtyvät tehtävät ja toimistoihin jäävät tehtävät on esitetty asiakirjan liitteessä. *(Palvelukeskusta rakentamassa- tietopaketti oikeusministeriön hallinnonalan talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta).*

PALVO käyttöönottoprojektin Kuluttajavalituslautakunnan käyttöönottovastaava on osastosihteeri Eeva-Liisa Koistinen. Palvoon liittyvät matkalaskut maksetaan kuluttajavalituslautakunnan toimintamenoista ja kirjataan toiminnolle PALVO ja projektille PALVON käyttöönotto.

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

Toimitilat ovat pienet suhteessa henkilöstön määrään ja arkiston kokoon.

Uusi asianhallinnan diaarijärjestelmä otettiin käyttöön vuonna 2004. Diaarijärjestelmää kehitetään edelleen vuonna 2005.

3 ARVIO KULUVAN VUODEN TULOKSELLISUUDESTA

Vuoden 2005 puoleen väliin mennessä kuluttajavalituslautakuntaan on saapunut valituksia hieman alle puolet kuluttajavalituslautakunnan vuosittaisesta arviosta. Käsiteltyjen valitusten osalta alkuvuoden määrä on alle puolet kuluttajavalituslautakunnan vuosittaisesta arviosta.

Vuonna 2005 kuluttajavalituslautakunnan käsittelyaikataavoite on kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta yleisellä osastolla 9 kk ja asuntokauppaosastolla keskimäärin 12 kk. Käsittelyaikataavoitteet toteutuvat sekä yleisellä että asuntokauppaosastolla.

Kuluttajavalituslautakunta ratkaisussaan pyrkii sovintomenettelyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Tämän lisäksi kuluttajavalituslautakunta seuraa miten työkäytäntöjen tehostaminen asioiden valmisteluun vaikuttaa käsittelyaikoihin. Vuoden 2005 aikana sovintomenettelyn ja yksinkertainen käsittely on vähentynyt 11 % edelliseen vuoteen verrattuna.

Kuluttajavalituslautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on 75-80 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös. Vuonna 2005 aikana kuluttajavalituslautakunnan ratkaisujen noudattamisaste pysynee 75-80 %.

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

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Tuloksellisuus on heikompi edelliseen vuoteen verrattuna, joka johtuu henkilöstön työuupumuksesta sekä osin siitä, että rutiiniluontoisia valitusasioita oli edellisen vuonna enemmän.

4 TULOSTAVOITTEET VUODELLE 2006

4.1 Tuotokset ja laadunhallinta

Vuonna 2006 arvioidaan saapuvan 3 782 valitusta. Käsiteltyjen valitusten arvio on 3 700 kappaletta.

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

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

Kuluttajavalituslautakunta seuraa ratkaisusuositusten noudattamisastetta, joka on 75-80 % niissä valituksissa, joihin annetaan suosituksen sisältävä päätös.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Kuluttajavalituslautakunta ratkaisee vähintään 3 400 valitusta. Tilastointia muutetaan siten, että käsittely katsotaan päättyneeksi silloin kun ratkaisu annetaan asianosaiselle ja siten että käsitellyt asiat sisältävät kaikki päättyneet asiat.

4.2 Henkilöstö

Kuluttajavalituslautakunnan henkilöstömäärä on 30 htv:ta Lautakunnassa on puheenjohtaja, pääsihteeri, nuorempi pääsihteeri, 3 ylitarkastajaa, 2 vanhempi esittelijä, 7 esittelijää, 7 tarkastajaa, 2 osastosihteeriä ja 6 toimistosihteeriä. Kuluttajavalituslautakunnassa on 3 määräaikaista virkamiestä ja noin 1,0 htv sivutoimista esittelijää.

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

Kuluttajavalituslautakunta laatii vuoden 2006 aikana oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategian mukaisesti henkilöstösuunnitelman.

Kuluttajavalituslautakunnassa käydään vuoden aikana henkilöstön kanssa tulos- ja kehityskeskustelut.

Kuluttajavalituslautakunta osallistuu vuoden 2006 aikana OM:n hallinnonalan työhyvinvointikyselyyn.

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

Kuluttajavalituslautakunta seuraa vuoden 2006 aikana henkilöstön kouluttamiseen käytettyjen päivien lukumäärää.

Vapaiden virkojen täyttämässä edellytetään oikeusministeriön täyttölupaa.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Kuluttajavalituslautakunta toteaa, että henkilöstömäärä on riittämätön ja henkilöstö on uupunut.

4.3 Toiminnallinen tehokkuus

Tuottavuus	123	käsitellyt asiat/htv
Taloudellisuus	440	toimintamenot/käsitellyt asiat

TARMO- työaikaseurannan käyttöönotto vuoden 2006 aikana.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Kuluttajavalituslautakunnalla on myös muita tehtäviä kuin valitusasioiden käsittely.

5 TALOUDELLISET RESURSSIT

Toimintamäärärahaa myönnetään	1 516 100	euroa
-------------------------------	-----------	-------

Arvio vuoden 2006 siirtomäärärahasta	394	euroa
--------------------------------------	-----	-------

Vuoden 2006 toimintamäärärahaan sisältyy työnantajarahoitus UPJ:n osalta.

Oikeusministeriö ja kuluttajavalituslautakunta neuvottelevat vuoden 2005 tilinpäätöksen valmistuttua määräaikaisen esittelijän palkkaamisesta kuluttajavalituslautakuntaan vuonna 2006.

Kuluttajavalituslautakunnan kommentit :

Kuluttajavalituslautakunta esittää, että siirtomäärärahat KTM:n hallinnonalalta siirtyvät kokonaisuudessaan kuluttajavalituslautakunnan käyttöön.

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