

Jakelu: Kuluttajariitalautakunta

OIKEUSMINISTERIÖN KANNANOTTO KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TOIMINTAKERTOMUKSESTA VUODELTA 2007

Valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n (254/2004) 3 momentin nojalla oikeusministeriö on tänään päättänyt antaa seuraavan kannanoton toimenpiteistä, joihin kuluttajariitalautakunnan toimintakertomus vuodelta 2007 ja oikeusministeriön tilinpäätöksestä 13.5.2008 annettu valtionalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus antavat aiheita. Viraston taloutta, toimintaa ja tuloksellisuutta koskevia tietoja on esitetty myös oikeusministeriön tilinpäätöksessä vuodelta 2007.

1. Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin. Kuluttajariitalautakunta ennaltaehkäisee, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti. Lautakunta pyrkii ennen kirjallisen ratkaisusuosituksen antamista mahdollisuuksien mukaan saattamaan osapuolet sovintoon keskenään. Eri lautakunnan käytössä olevista menettelytavoista pyritään ensisijaisesti käyttämään nopeinta ja yksinkertaisinta menettelyä tavoitteena mahdollisimman joutuisa asian käsittely. Kuluttajariitalautakunnan toiminnasta säädetään laissa kuluttajariitalautakunnasta.

Kuluttajariitalautakunnasta annettu uusi laki (8/2007) tuli voimaan 1.3.2007 ja lautakunnan nimi muuttui kuluttajariitalautakunnaksi. Samalla lautakunnan toimivalta laajeni ja sen jäseniä sekä menettelytapoja koskevia säännöksiä muutettiin. Lautakunta voi nyt käsitellä myös asuinhuoneiston vuokraukseen ja asumisoikeuden luovutukseen liittyviä riita-asioita sekä ryhmävalituksia.

Kuluttajariitalautakunnan toiminta on ollut pääosin tulosneuvotteluissa asetettujen tavoitteiden mukaista. Toiminnalliselle tehokkuudelle asetetut taloudellisuus- ja tuottavuustavoitteet eivät täysin toteutuneet. Kuluttajariitalautakunnassa käsiteltiin noin 4 000 valitusta, joka on 5 prosenttia arvioitua vähemmän. Tavoitteiden saavuttamiseen vaikutti pääasiassa se, että lautakunta muutti vuoden aikana uusiin toimitiloihin, mikä satoi henkilöiden työpanosta. Lisäksi uuden työjärjestyksen sekä siihen liittyvien puheenjohtajan ohjeiden valmistelu satoi henkilöstöresursseja. Myös henkilöstön vaihtuminen oli tavanomaista suurempaa. Asioita päätettiin kuitenkin enemmän kuin aikaisempina vuotena.

Vuonna 2007 kuluttajariitalautakunnan keskimääräinen käsittelyaika lyheni. Keskimääräinen käsittelyaika oli 7,7 kuukautta (- 1,8 kk). Asioiden käsittely on nopeutunut ns. yksinkertaisen menettelyn myötä.

C:\DOCUME~1\O922044\LOCALS~1\Temp\notes6030C8~-5428732.doc

Käyntiosoite
Kasarmikatu 42
HELSINKI

Postiosoite
PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin
(09) 160 03

Telekopio
(09) 1606 7731

Sähköpostiosoite
kirjaamo.om@om.fi

Kuluttajariitalautakunnan antamien ratkaisusuositusten noudattamisaste oli noin 77 prosenttia, joka on edellisen vuoden tasoa. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Kuluttajariitalautakunnan yksi tulostavoite oli päivittää oikeusministeriön hallinnonalan mukainen viestintäsuunnitelma ja sisällyttää siihen tehostetun viestinnän ohje ”valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa”. Kuluttajariitalautakunta ei ole päivittänyt suunnitelmaa.

Kuluttajariitalautakunta on tavoitteiden mukaisesti laatinut henkilöstösuunnitelman.

2. Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä oikeusministeriön kanta kehittämistarpeista

Toiminnan tuloksellisuuden raportointi on ollut valtion talousarvioasetuksen mukaista.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta ovat vaatimusten mukaisia.

Kuluttajariitalautakunnan käytössä olevaa diaarijärjestelmän teknistä ympäristöä kehitetään muun muassa järjestelmän toimivuuden parantamiseksi. Lisäksi diaarijärjestelmän käyttöoikeuksia lisätään.

3. Toimenpiteet, joihin kuluttajariitalautakunnassa on tarpeen ryhtyä toimintakertomuksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Kuluttajariitalautakunnan tulee pyrkiä edelleen ratkaisuisaan sovintomenettelyyn ja ns. yksinkertaisen käsittelyn (mm. esittelijäratkaisut ja puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ratkaisee esittelystä) tehokkaaseen käyttöön oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Tämän lisäksi kuluttajariitalautakunnan tulee seurata, miten työikäntöjen tehostaminen asioiden valmistelussa vaikuttaa käsittelyaikoihin. Johtamis- ja hallintotapojen kehittämistä jatketaan.

Kuluttajariitalautakunnan riskienhallinnan tunnistamista, arviointia ja seuranta kehitetään laatimalla tietoturvasuunnitelma ja siihen liittyvä toipumissuunnitelma.

Kuluttajariitalautakunta päivittää oikeusministeriön hallinnonalan mukaisen viestintäsuunnitelman ja sisällyttää siihen tehostetun viestinnän ohjeen ”valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa”.

Kuluttajariitalautakunnan siirtyminen Oikeushallinnon palvelukeskuksen asiakkaaksi ei ole vähentänyt talous- ja henkilöstöhallinnon työmäärää. Tehtävien siirto ei sujunut ongelmitta ja niiden hallinnassa on vielä kehitettävää.

4. Oikeusministeriön toimenpiteet toimintakertomuksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi


Kuluttajariitalautakuntaa tuetaan uusien työmenetelmien käyttöönotossa sekä seurataan uusien työmenetelmien vaikutusta lautakunnan tuloksellisuuteen.

Kehitetään lautakunnan yhteistyötä kuluttajaneuvojien ja muiden sidosryhmien kanssa.

Kartoitetaan kuluttajariitalautakunnan henkilöstön osaamisen taso ja osaamisen siirtäminen esim. henkilöstön siirtyessä eläkkeelle. Henkilöstösuunnittelua kehitetään myös siten, että laaditaan eläköitymissuunnitelma kaikille 60 vuotta täyttäneille henkilöille. Lisäksi kartoite-

taan henkilöstön erikoistumistarpeet. Osana henkilöstösuunnittelua toteutetaan myös henkilöstön työtyytyväisyyskysely.

Oikeusministeri


Tuija Brax

Osastopäällikkö,
ylijohtaja



Kari Kiesiläinen

TIEDOKSI:

- eduskunnan tarkastusvaliokunta
- valtiovarainministeriö
- valtiontalouden tarkastusvirasto
- valtiokonttori