



Asia **Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston välinen tulossopimus vuodelle 2009**

Liikenne- ja viestintäministeriö ja Viestintävirasto sopivat tässä tulossopimuksessa Viestintävirastolle vuodelle 2009 asetettavista tulostavoitteista ja resursseista.

**Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet**

Viestintäviraston toiminnalliset tulostavoitteet tukevat seuraavien liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan yhteiskunnallisten vaikuttavuustavoitteiden toteutumista:

*Valtioneuvoston asettamat tavoitteet yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle*

- Viestinnän infrastruktuuria rakennetaan ensisijaisesti kaupallisin ehdoin kilpailevilla verkkoteknologioilla.
- Monipuolisia, korkealaatuisia ja kohtuuhintaisia viestintäpalveluita on saatavilla koko maassa.
- Tieto- ja viestintäteknologiaa käytetään tehokkaasti hyväksi tuottavuuden ja kilpailukyvyn parantamiseksi.

*Liikenne- ja viestintäministeriö asettamat edellisiä täydentävät tavoitteet yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle*

- Yksityisyyden suoja, sananvapaus ja viestinnän moniarvoisuus sekä kansalaisten ja yritysten luottamus sähköisiin palveluihin säilyvät ja vahvistuvat.
- Kansalaisten medialukutaito tietoyhteiskunnassa paranee. Lasten ja nuorten asemaan tietoyhteiskuntapalveluiden käyttäjinä kiinnitetään huomiota. Sähköisen viestinnän ympäristö on kaikille turvallinen, ja median haitallisia ja laittomia sisältöjä torjutaan tehokkaasti.
- Suomalaisen sisältötuotannon ja mediakulttuurin vahvuudet, kuten kansallisesti omaleimaiset sisällöt, julkinen palvelu ja monipuolinen lehdistö säilyttävät vahvan asemansa ja suomalaisen sisältötuotannon kansainvälinen kilpailukyky kasvaa.
- Langaton viestintä kehittyy ja lisääntyy.
- Postin yleispalvelu on turvattu.
- Taajuuspolitiikan uudistus tapahtuu maltillisesti ja lisääntyvään taajuustarpeeseen on varauduttu.
- Erilaiset verkot ja palvelut toimivat keskenään yhteen ja viestintäverkot ja -palvelut ovat turvallisia ja luotettavia kaikissa oloissa.

- Tarjolla on innovatiivisia ja monipuolisia sähköisiä sisältöjä ja palveluita.
- Lehtien fyysiset jakelukanavat säilyvät koko maan kattavina.
- Teleyritysten asiakaspalvelu toimii laadukkaasti.
- Kuluttajan asema sähköisten palveluiden käyttäjänä paranee ja ikääntyneet ja erityisryhmät huomioidaan entistä paremmin viestintä ja tietoyhteiskuntapalveluiden käyttäjinä. Kansalaisten tasavertaisuus palveluiden saatavuuden ja käytön suhteen lisääntyy.
- Hallinnonalan virastojen ja laitosten toiminnan tuottavuuden mittaamista kehitetään. Työn tuottavuus ja kokonaistuottavuus paranevat.

*Viestintäviraston rooli yhteiskunnallisten vaikuttavuustavoitteiden saavuttamisessa.*

Viestintävirasto varmistaa viestintäyhteyksien ja -palveluiden monipuolisuuden, toimivuuden ja turvallisuuden sekä edistää tietoyhteiskunnan kehitystä. Vuonna 2009 erityisiä painopisteitä toiminnassa ovat ennakoiva tietoturvallisuus, tehokkaasti kohdenneet taajuudet, investointeihin kannustavat viestintämarkkinat sekä viestintäpalveluiden laatu ja saatavuus.

## Toiminnalliset tulostavoitteet

### Tuotokset ja laadunhallinta

	Tulos 2006	Tulos 2007	Tavoite 2008	Tavoite 2009
Teleyritysten asiakaspalvelujen keskimääräinen vastausaika lyhenee 25 prosentilla.	-	-	-	toteutuu
Viestintäverkot ja -palvelut toimivat laadukkaasti ja häiriöttömästi. Vakavien viestintäverkkojen vikatilanteiden määrä vuodessa.	-	3	<10	<5
Ajantasainen tietoturvan tilannekuvapalvelu. CERT-FI:n tilannekuvapalvelun yhteydessä tuotettujen tiedotteiden lukumäärä vuodessa.		339	-	350
Luotettava kansallinen verkkotunnuspalvelu. Vuoden aikana myönnettyjen verkkotunnusten lukumäärä.		35 454	32 500	36 000
Luvanvaraisten radiolaitteiden käyttöön osoitetujen taajuuksien vastaavuus kysyntään. Luvanvaraisten radiolaitteiden käyttöön osoitetun taajuusmäärän kasvu vuodessa.		5,9 <sup>1</sup>	-	3
Vapautetaan radioluvista uusia sovelluksia yhteiskunnan eri toimialojen käyttötarpeiden mukaisesti. Uusien sovellusten lukumäärä vuodessa.		7 <sup>2</sup>	-	3
Merkittävien radiohäiriöiden syiden selvittämiseen kuluva aika (tuntia, korkeintaan).	24	24	18	18
Markkinakehitystä kuvaava keskeinen tieto tuotetaan neljä kertaa vuodessa. Toiminnalliset tunnusluvut (markkinaindikaattorit) tuotetaan kaksi kertaa vuodessa, telepalvelujen laatutekijöitä kuvaava tieto kaksi kertaa vuodessa sekä investointien kehitystä kuvaava tieto kerran vuodessa.	-	-	-	toteutuu
Vireille tulleista tukkimarkkinoita koskevista valituksista neljässä kuukaudessa ratkaistujen osuus (%)	-	100	80	80

	Tulos 2006	Tulos 2007	Tavoite 2008	Tavoite 2009
Tele-, posti- ja mediapalvelujen käyttäjien tekemistä valituksista kahden kuukauden kuluessa valituksen tekemisestä ratkaistujen osuus (%)	91	91	85	90
Osoitteeltaan virheelliset kirjeet avataan ja niistä perille toimitetaan (% , vähintään)	78,5	76	70	75
Aktiivisilla toimenpiteillä (tv-maksutarkastus, suora- ja telemarkkinointi, markkinointiviestintä) hankittujen uusien tv-maksun maksajien määrä on vähintään	89500	74 580	70 000	72 000
Palvelujen tarjonnassa hyödynnetään laaja-alaisesti verkkopalvelua ja sähköistä laskutusta. Kaikille tv-maksun maksajille (kuluttajat ja yritykset) tarjotaan mahdollisuutta sähköiseen laskuun. Myös viraston laskuttamien muiden palveluiden käyttäjille (taajuusmaksut, numerointimaksut, verkkotunnusmaksut) tarjotaan mahdollisuutta sähköiseen laskuun.	-	-	-	toteutuu
Asiakaskyselyssä Viestintäviraston yleisarvosana (asteikolla 1–5)		3,6	3,2	3,4

<sup>1</sup> Vuonna 2007 oli käytössä lukuisia sellaisia radiojärjestelmiä, jotka toimivat sekä uudella (digitaalinen) että vanhalla (analoginen) tekniikalla. Vanhat verkot poistuvat vähitellen vuoden 2007 jälkeen, jolloin kokonaistaajuusmäärän kasvu putoaa normaalille tasolle.

<sup>2</sup> Vuonna 2007 vapautettiin luvanvaraisuudesta poikkeuksellisen suuri määrä uusia sovelluksia kuten esim. monet laajakaisetaiset UWB sovellukset ja entisen ERMES taajuuskaistan uudet sovellukset.

### Toiminnallinen tehokkuus

	Tulos 2006	Tulos 2007	Tavoite 2008	Tavoite 2009
Teletoinnin ja tietoturvallisuuden ohjauksen ja valvonnan kustannukset ilman CERT-toiminnan kustannuksia ja kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa/yleisen televerkon liittymä)	0,72	0,56	0,70	0,65
CERT-toiminnan kustannukset ilman kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa /laajakaistaliittymä)	-	0,94	1,25	1,15
Postipalvelujen valvonnan kustannukset ilman kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa /postinsaajatalous)	0,37	0,38	0,42	0,42
Mediapalvelujen valvonnan kustannukset (euroa/tv-katsojatalous)	0,20	0,22	0,25	0,25
FI-verkkotunnuksen rekisteröimismaksu (euroa, enintään)	52	48/3 v	43/ 3 v	41/ 3 v 15/1 v
Tv-maksut-tulosalueen kustannukset suhteessa tv-katsojatalouksien lukumäärään (euroa)	4,70	4,62	5,10	4,90
Julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus (%)	94	98	95	94
Veroluonteisten maksujen kustannusvastaavuus (%)	97	94	95	92
Työn tuottavuuden kasvu vuodessa (%)	5	14	1	3
Kokonaistuottavuuden kasvu keskimäärin vuodessa TTS-kaudella (%)	-	13	2	2
Radiotaajuuksien työn tuottavuuden kasvu (%)	-	-	2	2

## Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	Tulos 2006	Tulos 2007	Tavoite 2008	Tavoite 2009
Henkilöstön työtyytyväisyys (asteikolla 1-5)	3,6	3,7	3,3	3,4

## Seuranta- ja raportointikohteet

	Tulos 2006	Tulos 2007	Ennuste 2008	Ennuste 2009
Valtion televisio- ja radiorahastoon tuloutettavat televisiomaksutulot (netto) ovat vähintään (milj. euroa)	384,0	405,5	415	413

## Lisäksi ministeriö edellyttää seuraavaa:

- Viestinnän toimintoja kehitetään niin, että ne tukevat parhaalla mahdollisella tavalla Viestintäviraston strategisia tehtäviä ja yhteiskunnalliselle vaikuttavuudelle asetettuja tavoitteita. Viestinnän keinojen valinnassa kiinnitetään erityistä huomiota vaikuttavuuteen ja vuorovaikutteisuuteen.
- Yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisen kannalta keskeisten viestintäverkkojen käytettävyys ja riittävä ylläpito on varmistettu.
- Viestintävirasto tukee ilmastonmuutoksen hillintään sekä muutoksen varautumiseen liittyviä tavoitteita toimialallaan. Virasto ottaa huomioon omassa toiminnassaan ympäristönäkökohdat.
- Viestintävirasto osallistuu ministeriön johdolla toteutettavaan esimiestyön mittauksen kehittämiseen. Tavoitteena on ottaa käyttöön vuonna 2010 kaikille hallinnonalan virastoille ja laitoksille yhteinen esimiestyön laatumittari.

## Rahoitus

Tulostavoitteet on asetettu siten, että ne on mahdollista saavuttaa viraston käytettävissä olevalla rahoituksella. Viestintävirasto kattaa toimintansa menot 34,0 milj. euroa pääasiassa asiakkailta saamallaan 27,1 milj. euron maksutulolla. Viestintävirastolle on vuoden 2009 talousarviossa myönnetty nettomäärärahaa 6 845 000 euroa. Määrärahan mitoituksessa on otettu huomioon valtion talousarvioon muihin veronluonteisiin tuloihin budjetoidut viestinnän maksut arviolta noin 4,7 milj. euroa.

## Tulostavoitteiden toteutumisen seuranta

Liikenne- ja viestintäministeriön ja Viestintäviraston väliset tulosneuvottelut järjestetään keväällä 2009, jolloin käsitellään viraston laatimaa ennustetta tulostavoitteiden saavuttamisesta.

Viestintävirasto toimittaa ministeriölle puolivuotisraportin viimeistään 26.8.2009. Raportissa esitetään tulostavoitteiden toteutumatiiedot ajalta 1.1.–30.6.2009 sekä ennusteet tulostavoitteiden toteutumisesta koko vuodelle. Lisäksi Viestintävirasto raportoi puolivuotisraportissa rahoitustilanteestaan sekä laatii tulojen ja menojen osalta vertailun talousarvioon ja ennusteen loppuvuodelle. Talousraportoinnin tulee perustua mahdollisimman ajantasaisiin tietoihin. Puolivuotisraportoinnin tietoja käytetään hyväksi asetettaessa lopullisia tulostavoitteita vuodelle 2010. Liikenne-

ja viestintäministeriö antaa myöhemmin puolivuotisraportointia koskevat tarkemmat ohjeet.

Viestintävirasto raportoi vuoden 2009 toiminnallisesta tuloksellisuudestaan toimintakertomuksessa, joka on osa tilinpäätöstä. Vuodelle 2009 asetettujen tulostavoitteiden toteutumista käsitellään tulosneuvotteluissa keväällä 2010. Liikenne- ja viestintäministeriö antaa talousarvioasetuksessa tarkoitetun kannanoton Viestintäviraston vuoden 2009 tilinpäätöksestä.

Viestintäviraston tulee olla yhteydessä ministeriössä viraston tulosohjaajaksi nimettyyn henkilöön (neuvotteleva virkamies Rainer Salonen) välittömästi, mikäli asetettujen tavoitteiden saavuttamisen havaitaan vaarantuvan. Toiminnan rahoitukseen liittyvissä kysymyksissä viraston tulee olla yhteydessä myös ministeriön taloushallintopalvelut-yksikköön.

Viestintävirasto tallentaa kaikki tässä tulossopimuksessa esitetyt tulostavoitteet viipymättä valtionhallinnon tulostietojärjestelmään.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Suvi Lindén  
Viestintäministeri  
Liikenne- ja viestintäministeriö

Rauni Hagman  
Pääjohtaja  
Viestintävirasto

Harri Pursiainen  
Kansliapäällikkö  
Liikenne- ja viestintäministeriö