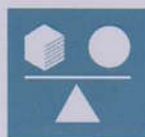


**KULUTTAJARIITALAUTAKUNTA
TOIMINTAKERTOMUS 2010**



1. Johdon katsaus

Kuluttajariitalautakunnan arvot ovat oikeudenmukaisuus, puolueettomuus ja oikeuden helppo saatavuus.

Kuluttajariitalautakunta ennaltaehkäisee, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti.

Kuluttajariitalautakunnan keskeisimpänä tehtävänä on antaa kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin sekä asuntoja koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin ja eräisiin muihin riitoihin.

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.

Vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja periaatteellisesti tärkeillä täysistuntoratkaisuillaan lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta. Lautakunta tiedottaa tärkeimmistä ratkaisuisistaan sekä elinkeinonharjoittajia että kuluttajia mahdollisten riitojen ennaltaehkäisemiseksi.

Vuonna 2010 saapuneita valituksia oli 4,6 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Vuoden lopussa vireillä olleiden asioiden määrä oli lähes sama kuin vuoden 2009 lopussa (+27 kpl).

Eniten valitettiin asuntokaupasta ja kiinteistönvälityksestä sekä rakentamisesta ja remonteista. Vaikka asuntokauppaa ja kiinteistönvälitystä koskevien valitusten määrä väheni hieman edellisvuoteen nähden (-22 kpl), niin rakentamista ja remonteja koskevien valitusten määrä lisääntyi (+64 kpl). Autokauppaa ja autojen korjausta sekä henkilökuljetuksia (lento-, juna- ja laivakuljetukset) koskevien valitusten määrä kasvoi, myös vakuutus- ja valmismatkavalitukset lisääntyivät. Vähennystä oli puhelinpalveluja sekä kodinkoneita ja kodin elektroniikkaa koskevissa valituksissa. Huoneenvuokravalitukset pysyivät määrältään vuoden 2009 tasolla.

Ryhmävalituksia ei tullut käsiteltäväksi.

Vuoden 2009 toimintakertomuksessa arvioitiin vuonna 2010 saapuvien valitusten määrän nousevan talouskehityksen myötä jälleen lähes vuoden 2008 tasolle (4550 valitusta). Toteutunut luku oli 169 kappaletta arviota pienempi.

Vuoden 2010 tavoitteet päätettyjen asioiden osalta ylitettiin noin prosentilla (49 asiaa). Tavoite oli 4300 päätettyä asiaa.

2. Toiminnan vaikuttavuus

Kuluttajariitalautakunnan antamien, hakijalle myönteisten ratkaisusuositusten noudattamisasteen pitäisi asetettujen tavoitteiden mukaan olla 70-80 prosenttia. Lautakunta seuraa noudattamisastetta.

Hyvityssuosituksia annettiin 1 297 kpl. Noudattamisprosentti oli 81,1 niistä suosituksista, joista oli saatu tieto.

Kuluttajariitalautakunta pyrkii vaikuttamaan sidosryhmiin ja yksittäisiin elinkeinonharjoittajiin tiedottamalla ratkaisuistaan kirjallisesti ja osallistumalla koulutustilaisuuksiin. Kuluttajavalistukseen vaikutetaan tiedottamalla ratkaisuista muille kuluttajaviranomaisille sekä antamalla opastusta ja koulutusta kuluttajaoikeusneuvojille.

Lautakunta on tiedottanut ratkaisuistaan Kuluttajansuoja- ja Kuluttaja-lehdessä. Kuluttaja-lehdessä, jota julkaisee Kuluttajavirasto ja joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa, on jokaisessa numerossa osa Ratkaisuja riitoihin. Kussakin numerossa on selostettu lyhyesti kahdeksan lautakunnan käsittelemää tapausta. Viidesti vuodessa julkaitavassa Kuluttajansuoja-lehdessä on julkaistu säännöllisesti 6-7 referaattia lautakunnan täysistuntoratkaisuista tai muista tärkeimmistä päätöksistä, joilla on tiedotusarvoa. Tärkeimpiä ratkaisuja julkaistaan myös lautakunnan Internet-sivuilla ja lehdistötiedotein. Internet-sivuilla on 31.12.2010 mennessä julkaistu ratkaisuja 751 kappaletta.

Lautakunnan henkilökunta on ollut kouluttajana Kuluttajaviraston syksyisin ja keväisin järjestämällä kuluttajaoikeusneuvojen valtakunnallisilla koulutus- ja neuvottelupäivillä. Kuluttajaneuvojen puhelin- ja sähköpostikyselyihin vastataan päivittäin. Lautakunta on myös osallistunut kuluttajaoikeusneuvojen alueellisiin koulutustilaisuuksiin kouluttajana.

3. Toiminnallinen tehokkuus

3.1. Toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus

Lopputuotteet ovat päätetyt valitukset. Jos muuta toimintaa ei oteta lukuun, yhden päätetyn valituksen hinta vuonna 2010 oli 453,53 euroa. Lautakuntaan tulevat valitukset voivat tulla tapauksesta riippuen käsiteltyksi sovintomenettelyssä, esittelijän ratkaisuna, yksinkertaisessa menettelyssä, jaostokäsittelyssä tai täysistuntokäsittelyssä.

Yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) ratkaistiin noin 18 prosenttia (642 + 152 kpl) päättyneistä valituksista.

Sovintojen, joihin lasketaan myös valituksesta luopuminen, määrä oli 1479 kpl ja osuus päättyneistä valituksista oli 34 prosenttia, prosenttiyksikön vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Toiminta on kustannustehokasta. Alla olevasta taulukosta ilmenevät kustannukset on laskettu jakamalla toteutuneet menot päättyneiden valitusten lukumäärällä.

Vuosi	Lopputuotteita kpl	Kustannukset euroa/lopputuote	Lopputuotteita kpl/htv
2005	3 404	459,37	117
2006	3 977	391,98	132
2007	4 043	430,36	132
2008	4 407	442,27	141
2009	4 164	492,39	123
2010	4 349	453,53	133

Yksikkökustannuksiin sisältyvät siis myös muista tehtävistä kuin valitusten ratkaisemisesta aiheutuneet menot. Näitä tehtäviä ovat hallinto, tiedotus, lausunnot, neuvonta ja koulutus.

Tuottavuustavoite vuodelle 2010 oli 134 käsiteltä asiaa/htv ja taloudellisuustavoite 464 euroa/käsitelty asia.

4. Tuotokset ja laadunhallinta

4.1. Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Lautakunta ei voi välittömällä tavalla vaikuttaa saapuvien valitusten määrään. Valituksia saapui 2010 4382 kappaletta. Tiedusteluiksi kirjattuja kyselyjä saapui yleisöltä 52 kappaletta.

Vuonna 2010 saapuvien valitusten määräksi ennustettiin 4550. Valituksia saapui 169 tätä vähemmän. Asioita päätettiin 4349 kappaletta, joten 4300 jutun määrällinen tavoite ylitettiin. Saapuneiden valitusten määrä lisääntyi vuoteen 2009 verrattuna 4,6 prosentilla ja päättyneiden 4,4 prosentilla. Asuntoasioita (asuntokaupat, kiinteistönvälitys, huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat sekä rakentaminen ja remontit) saapui vuonna 2010 1204 kpl, 27,5 prosenttia kaikista saapuneista valituksista. Muita asioita saapui 3178 kpl eli 72,5 prosenttia kaikista asioista. Jonossa olevien valitusten määrä pysyi samalla tasolla edelliseen vuodenvaihteeseen nähden (+27 kpl).

Lautakunnalle saapui vuoden aikana neljä lausuntopyyntöä ja seitsemän selvityspyyntöä eduskunnanoikeusasiamiehelle ja oikeuskanslerille tehtyihin kanteluihin.

Esittelijän tehtävissä toimivia oli 12,16 htv, joten päätettyjen asioiden määrä esittelijää kohti oli 357. Sivutoimisten esittelijöiden esittelemiä valituksia oli yhteensä 606. Täysistunto-, jaosto- ja yksinkertaistetuissa menettelyissä (yksinkertainen käsittely ja esittelijäratkaisut) tehtyjä päätöksiä oli esittelijää kohden 212. Jos sivutoimisten esittelemät asiat vähennetään, näiden asioiden määrä esittelijää kohden on 163. Sivutoimiset esittelijät eivät osallistu sovintomenettelyyn eivätkä asioiden valmisteluun. He eivät myöskään tee ratkaisuja yksinkertaisessa menettelyssä tai esittelijäratkaisuja.

4.2. Palvelukyky sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatu

Käsittelyaikatavoite kaikkien käsiteltyjen valitusten osalta oli keskimäärin 7,5 kuukautta. Käsittelyajat olivat keskimäärin 9,3 kuukautta eli keskimääräinen käsittelyaika pidentyi hiukan edellisvuodesta (9,1 kuukautta).

Yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistuilla valituksilla keskimääräinen käsittelyaika oli 11,7 kuukautta ja jaostokäsittelyssä ratkaistuilla 13,2 kuukautta.

Lautakunnan puheenjohtaja on tarkastanut jaostopäätökset I-VII ja IX-X jaostoilla (yleiset kuluttaja-asiat) ja varapuheenjohtaja VIII sekä XI-XIII jaostoilla (asumisasiat). Täysistuntoon on otettu ne jaostoratkaisut, joilla on ollut periaatteellista merkitystä tai jotka lautakunnan ratkaisukäytännön yhtenäisyyden vuoksi on ollut syytä käsitellä täysistunnossa.

Päätösten tarkastamisen lisäksi varapuheenjohtaja toimii täysistunnon puheenjohtajana asumisasioiden sekä puheenjohtajan sijaisena ja apuna lautakunnan henkilöstön nimitämisessä. Varapuheenjohtaja vastaa lautakunnan tiedotuksesta yhdessä puheenjohtajan kanssa. Työnjakoa puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan sekä pääsihteerin välillä kehitetään edelleen.

Jaostoja on yhteensä neljätoista, joista autokauppavalituksia käsittelee kaksi jaostoa vireillä olevien valitusten suuren määrän vuoksi. Kussakin jaostossa on sivutoiminen puheenjohtaja ja neljä sivutoimista jäsentä. Jaostoilla ratkaistavat asiat esittelevät ylitarkastajat ja esittelijät. Tarkastajat ja toimisto- ja osastosihteerit osallistuvat valitusasioiden valmisteluun ja selvittämiseen.

Jaostokokouksia oli 130 ja täysistuntokokouksia 9.

Täysistuntoja on kolme ja niille asiat esittelee pääsihteeri ja osin eli X jaostolle kuuluvien asioiden osalta ylitarkastaja. Niissä on puheenjohtaja, sivutoiminen varapuheenjohtaja ja seitsemän sivutoimista jäsentä kussakin.

Henkilökunta on jaettu neljään yksikköön: asunto-, auto-, palvelu- ja tavarayksikköön. Lisäksi on kanslia ja kirjaamo.

5. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Lautakunnan tulossuunnitelman mukaan henkilötyövuosia oli 31 ja lisäksi sivutoimisia esittelijöitä ja harjoittelijoita 1 htv. Toteutuneet henkilötyövuodet olivat 32,72 korkeakouluharjoittelijat mukaan luettuna.

Lautakunnalla on 2010 ollut puheenjohtaja, joka johtaa lautakunnan toimintaa, varapuheenjohtaja sekä pääsihteeri avustajana hallintoa koskevissa tehtävissä. Varapuheenjohtaja on ollut virkavapaalla 1.9. - 31.12.2010, ja hänen tehtäviään on hoitanut pääsihteeri. Rekrytointeja tehtiin vuoden aikana kolme (yksi esittelijä ja kaksi harjoittelijaa). Määräaikaisissa virkasuhteissa oli vuoden aikana yksitoista henkilöä ja virkavapaalla neljä. Yksi henkilö siirtyi osa-aikaeläkkeelle ja yksi palasi osa-aikaeläkkeeltä kokoaikaiseksi.

Henkilöstöllä on mahdollisuus saada rajoitettu määrä liikuntaseteleitä. Myös lippuja kuntosalille sekä ohjattuun liikuntaan on käytettävänä. Kesäkuussa oli koko kiinteistön kesäjuhla kiinteistön pihalla. Syyskuussa tehtiin retki itäiselle Uudellemaalle.

Koko lautakunnan työyhteisötaitoseminaari oli syksyllä oikeusministeriön järjestämänä, samoin johtoryhmän koulutuspäivä.

Tavoitteena vuodelle 2010 oli

- Käydä tulos- ja kehityskeskustelut

Tulos- ja kehityskeskustelut on käyty.

- Laatia henkilöstösuunnitelma sekä eläköitymissuunnitelma kaikkien 60 vuotta täyttäneiden henkilöiden kanssa.

Henkilöstö- ja eläköitymissuunnitelmat on laadittu.

- Poislähtevä työntekijä täyttää Webropol-selaimella tehtävän lähtökyselyn

Lähtökyselyt on täytetty.

6. Tilinpäätösanalyysi (talousarvion toteutuminen)

Kuluttajariitalautakunnalla oli käytettävissään 1 995 036 euron määräraha. Käyttö oli yhteensä 1 972 405 euroa. Palkkausmenojen ja palkkioiden osuus toteutuneista menoista oli 84,5 prosenttia (1 666 523 euroa).

Palkkausmenoista kokouspalkkioiden osuus oli 55 703 euroa ja muiden palkkojen ja palkkioiden 42 250 euroa, joka sisältää sivutoimisten esittelijöiden palkkiot ja puheenjohtajien palkkiot. Nämä palkat ja palkkiot olivat yhteensä 97 953 euroa (budjetoidut 110 000 euroa). Muut kulutusmenot olivat yhteensä 309 849 euroa. Budjetoidut kulutusmenot olivat 314 443 euroa.

7. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

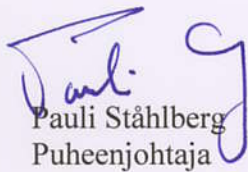
Kuluttajariitalautakunta on pieni yksikkö, joten talouden ja omaisuuden seurannassa ei ole ollut ongelmia. Maksukorttien käsittelystä on ohje ja vastuuhenkilöt on nimetty. Käteiskassasta on luovuttu. Laskujen käsittelyn oikeellisuus on varmistettu määräämällä asiatarkastajat sekä hyväksyjät ja heidän sijaisensa asianmukaisessa järjestyksessä. Lainsäädäntöä, taloussääntöä ja palvelukeskuksen ohjeita noudatetaan. Väärinkäytöksiä ei ole havaittu.

Myös varsinaisen toiminnan (valitusasioiden käsittely) riskit ovat hallinnassa. Vastuut on määritelty ja poikkeamat havaitaan sekä sisäisen että ulkoisen kontrollin ansiosta.

Varmistavat menettelyt ja järjestelyt olisi kuitenkin asianmukaista organisoida järjestelmällisemmiksi. Sinällään käsitys toiminnan riskeistä on ajan tasalla. Raportointia johdolle tehostetaan.

Työjärjestyksessä ja sen nojalla annetuissa ohjeissa on lakia ja asetusta täydentäen yksityiskohtaisesti määritelty vastuut ja menettelytavat ja niitä noudatetaan. Tärkeimmät kehittämiskohteet ovat henkilöstön ammattitaidon ylläpito, palkkaus sekä tietojärjestelmät.

Helsingissä 31. päivänä maaliskuuta 2011



Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

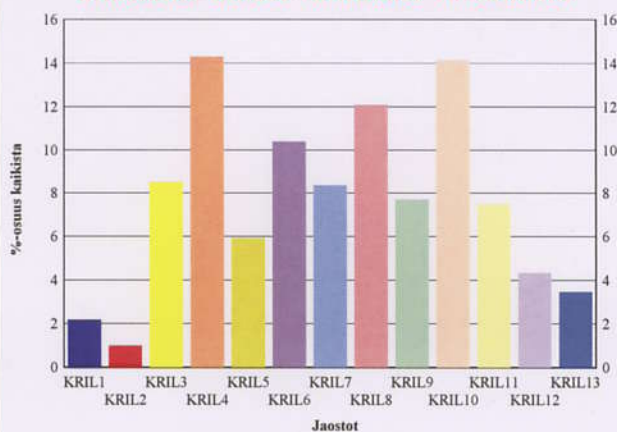
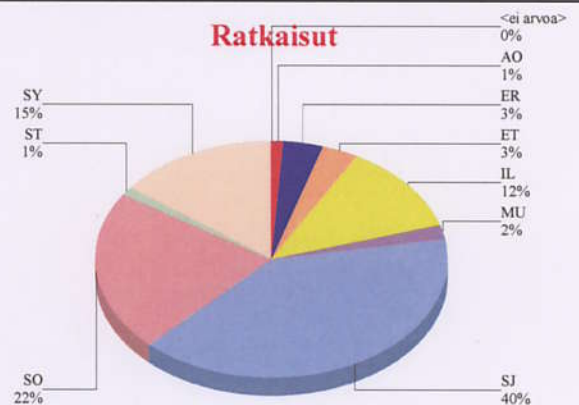
LIITTEET Toimintatilastot 2010
Lautakunnan menot 2010

VALITUKSET				RATKAISUT										
Jaosto	Siirtyneet 2010	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ET	MU	Yhteensä	Siirtyy 2011
KRIL1	59	96	155	49	2	2	5	10	30	1	0	4	103	52
KRIL2	19	44	63	24	0	0	4	3	15	0	0	0	46	17
KRIL3	225	374	599	160	5	0	13	52	149	0	3	6	388	210
KRIL4	507	626	1 133	461	15	95	1	37	105	2	8	3	727	406
KRIL5	258	260	518	191	4	57	4	9	26	3	5	2	301	216
KRIL6	161	455	616	113	3	15	2	70	87	0	8	16	314	300
KRIL7	224	366	590	154	4	48	33	20	103	1	12	2	377	213
KRIL8	396	529	925	116	0	189	39	31	57	7	19	11	469	456
KRIL9	198	338	536	64	2	19	4	108	56	0	28	21	302	233
KRIL10	447	619	1 066	121	11	70	9	132	249	6	60	9	667	398
KRIL11	419	331	750	113	3	119	16	30	41	13	3	8	346	404
KRIL12	176	191	367	122	1	15	1	10	12	5	3	4	173	194
KRIL13	122	153	275	58	0	13	21	14	23	5	1	1	136	139
Yhteensä	3 211	4 382	7 593	1 746	50	642	152	526	953	43	150	87	4 349	3 238

Jaostot

- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
 KRIL2 = nahka-ala, turkikset, suutarit
 KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
 KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
 KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus
 KRIL6 = matka-ala
 KRIL7 = muut tavarat
 KRIL8 = asuminen ja rakentaminen
 KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
 KRIL10 = muut palvelut
 KRIL11 = kiinteistönvälitys ja asuntokauppa
 KRIL12 = yksityishenkilöiden väliset asuntokaupat
 KRIL13 = huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat

- SJ = Päätetty jaostossa
 ST = Päätetty täysistunnossa
 SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä
 ER = Esittelijän ratkaisu
 IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan
 SO = Sovinto
 AO = Asia oikeuteen
 ET = Ei toimivaltaa
 MU = Muu

Jaostoille tulleet valitukset % kaikista**Ratkaisut**

VALITUKSET				RATKAISUT										
Yksiköt	Siirtyneet 2010	Uusia	Yhteensä	SJ	ST	SY	ER	IL	SO	AO	ET	MU	Yhteensä	Siirtyy 2011
Asunto	1 113	1 204	2 317	409	4	336	77	85	133	30	26	24	1 124	1 193
Auto	765	886	1 651	652	19	152	5	46	131	5	13	5	1 028	622
Palvelu	806	1 412	2 218	298	16	104	15	310	392	6	96	46	1 283	931
Tavara	527	880	1 407	387	11	50	55	85	297	2	15	12	914	492
Yhteensä	3 211	4 382	7 593	1 746	50	642	152	526	953	43	150	87	4 349	3 238

Asuntoyksikkö

- KRIL8 = asuminen ja rakentaminen
- KRIL11 = rakentaminen, asuntojen huolto ja korjaus
- KRIL12 = asuntokauppa ja kiinteistövälitys
- KRIL13 = yks.hlöiden asuntokauppariidat, yritysten vakuudenvap.riidat

Autoyksikkö

- KRIL4 = autojen ym. kulkuneuvojen kauppa
- KRIL5 = autojen ym. kulkuneuvojen korjaus

Palveluyksikkö

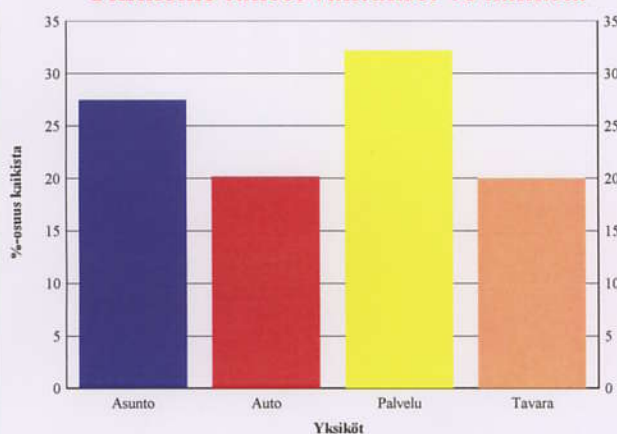
- KRIL6 = matka-ala
- KRIL9 = vakuutukset, terveydenhuolto
- KRIL10 = muut palvelut

Tavarayksikkö

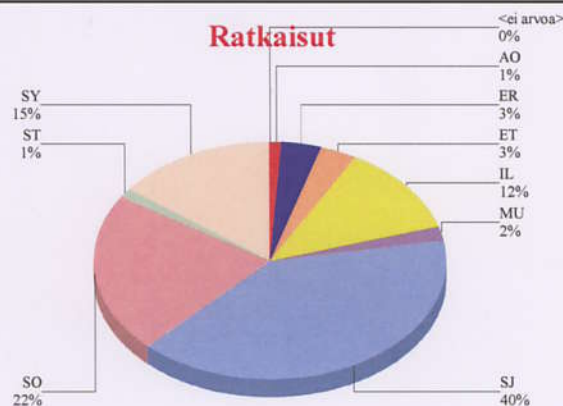
- KRIL1 = tekstiilit ja pesulat
- KRIL2 = nahka-ala, turkkiset, suutarit
- KRIL3 = huonekalut ja kodinkoneet
- KRIL7 = muut tavarat

- SJ = Päätetty jaostossa
- ST = Päätetty täysistunnossa
- SY = Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä
- ER = Esittelijän ratkaisu
- IL = Ilmoittaja luopunut valituksestaan
- SO = Sovinto
- AO = Asia oikeuteen
- ET = Ei toimivaltaa
- MU = Muu

Yksiköille tulleet valitukset % kaikista



Ratkaisut

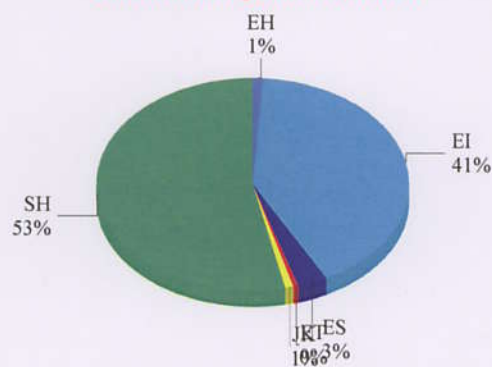


SUOSITUSTEN JAKAUTUMINEN NIIDEN SISÄLLÖN JA JAOSTOJEN TEHTÄVIEN MUKAAN

Jaosto	Yhteensä	SH	EI	EH	ES	ET	JK
KRIL1	53	31	19	0	3	0	0
KRIL2	24	7	17	0	0	0	0
KRIL3	165	99	58	2	5	1	0
KRIL4	569	371	185	4	8	1	0
KRIL5	252	112	121	3	16	0	0
KRIL6	131	56	58	11	2	1	3
KRIL7	206	134	70	1	0	1	0
KRIL8	305	156	97	6	35	0	11
KRIL9	85	24	57	0	0	0	4
KRIL10	202	77	114	2	0	4	5
KRIL11	234	130	100	1	3	0	0
KRIL12	138	56	80	0	2	0	0
KRIL13	71	44	23	0	2	0	2
Yhteensä	2 435	1 297	999	30	76	8	25

- SH = Suositettu hyvitystä
 EI = Ei suositettu hyvitystä
 EH = Suositettu elinkeinonharjoittajan (vastapuolen) tarjoamaa hyvitystä
 ES = Ei annettu suositusta (ns. nahkapäätös)
 ET = Ei toimivaltaa
 JK = Jätetty käsittelemättä

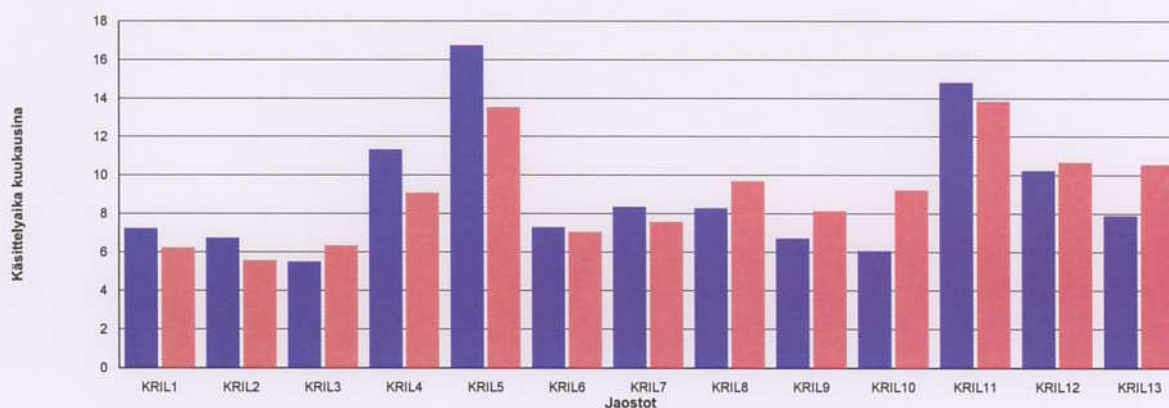
Suositusten jakautuminen



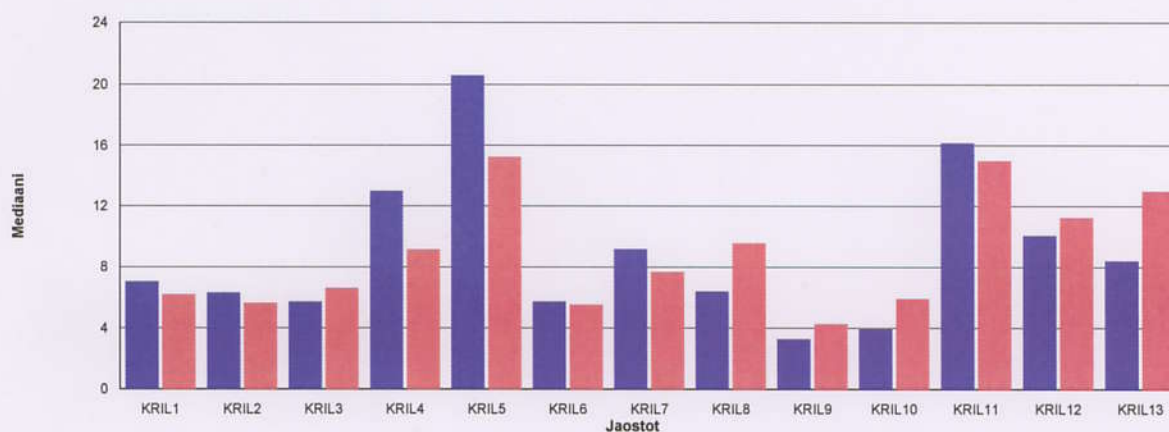
Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2009 ja 2010

Jaosto	v. 2009		v. 2010	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	7,24	7,05	6,23	6,20
KRIL2	6,74	6,32	5,57	5,65
KRIL3	5,51	5,73	6,34	6,63
KRIL4	11,33	13,00	9,10	9,17
KRIL5	16,74	20,57	13,51	15,23
KRIL6	7,31	5,77	7,07	5,53
KRIL7	8,37	9,20	7,59	7,70
KRIL8	8,31	6,43	9,72	9,60
KRIL9	6,73	3,28	8,16	4,30
KRIL10	6,07	4,00	9,25	5,95
KRIL11	14,82	16,17	13,83	15,00
KRIL12	10,26	10,10	10,68	11,27
KRIL13	7,92	8,43	10,58	13,00
Yhteensä	9,07	8,07	9,29	8,80

Käsittelyaika 2009 ja 2010



Mediaani 2009 ja 2010

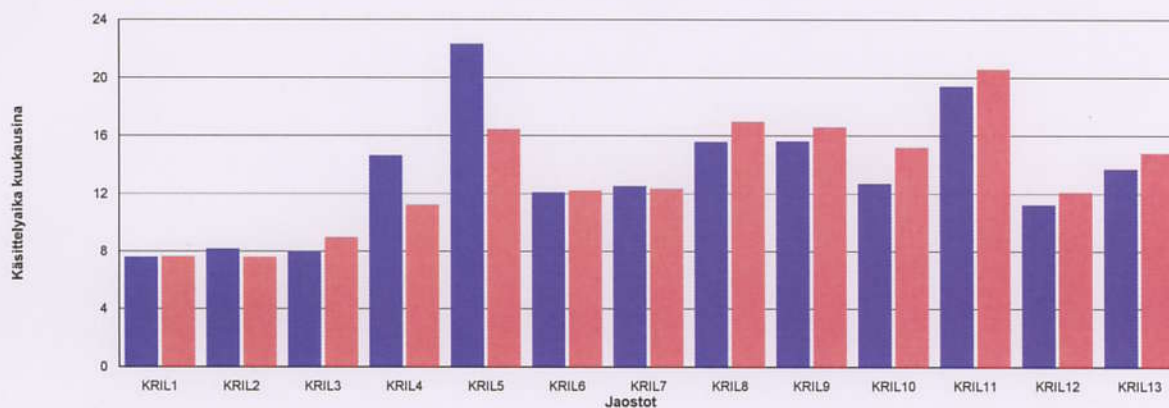


Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2009 ja 2010

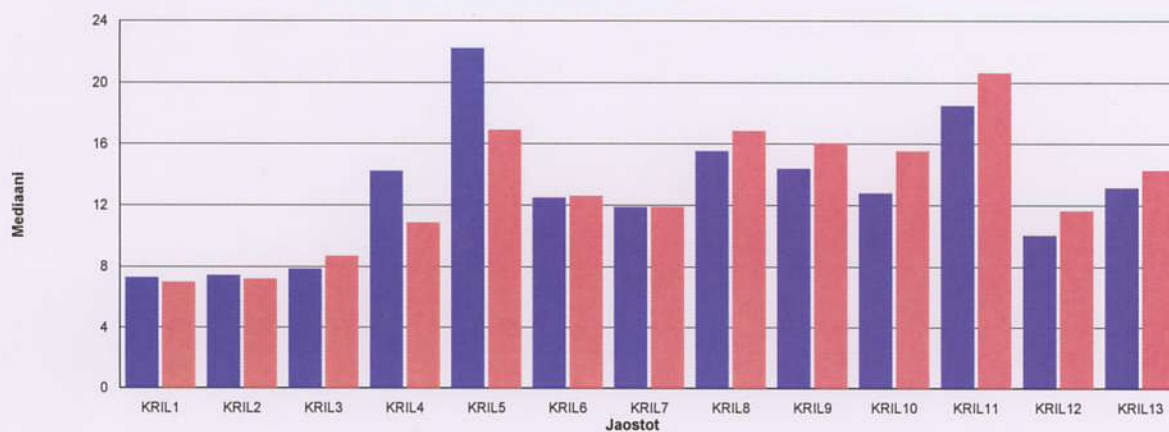
Päätetty jaostossa

Jaosto	v. 2009		v. 2010	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	7,58	7,27	7,64	6,97
KRIL2	8,17	7,40	7,60	7,18
KRIL3	8,02	7,83	8,98	8,67
KRIL4	14,63	14,23	11,21	10,83
KRIL5	22,35	22,23	16,46	16,93
KRIL6	12,08	12,50	12,21	12,60
KRIL7	12,54	11,88	12,36	11,88
KRIL8	15,58	15,57	16,97	16,88
KRIL9	15,62	14,40	16,60	16,08
KRIL10	12,69	12,80	15,20	15,57
KRIL11	19,45	18,53	20,60	20,67
KRIL12	11,25	10,03	12,12	11,63
KRIL13	13,72	13,17	14,80	14,30
Yhteensä	13,83	13,60	13,24	12,50

Käsittelyaika 2009 ja 2010



Mediaani 2009 ja 2010

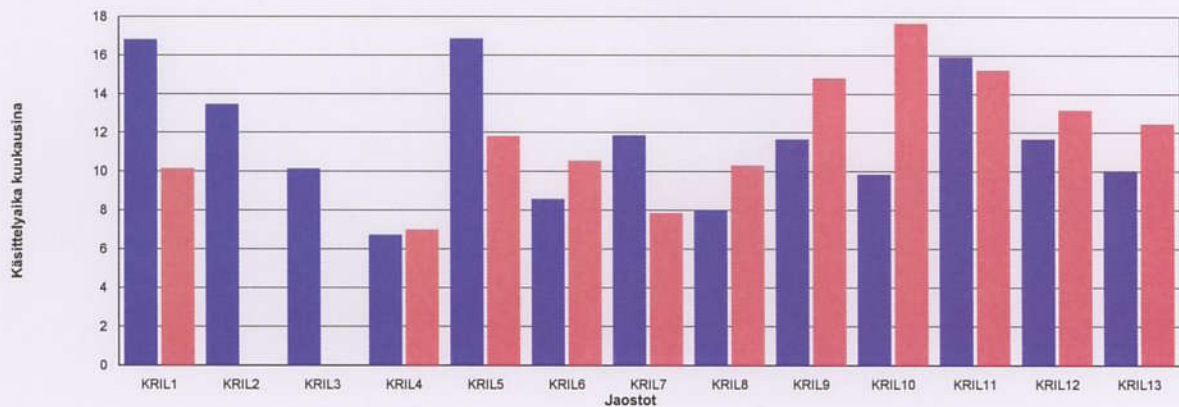


Keskimääräiset käsittelyajat vuosina 2009 ja 2010

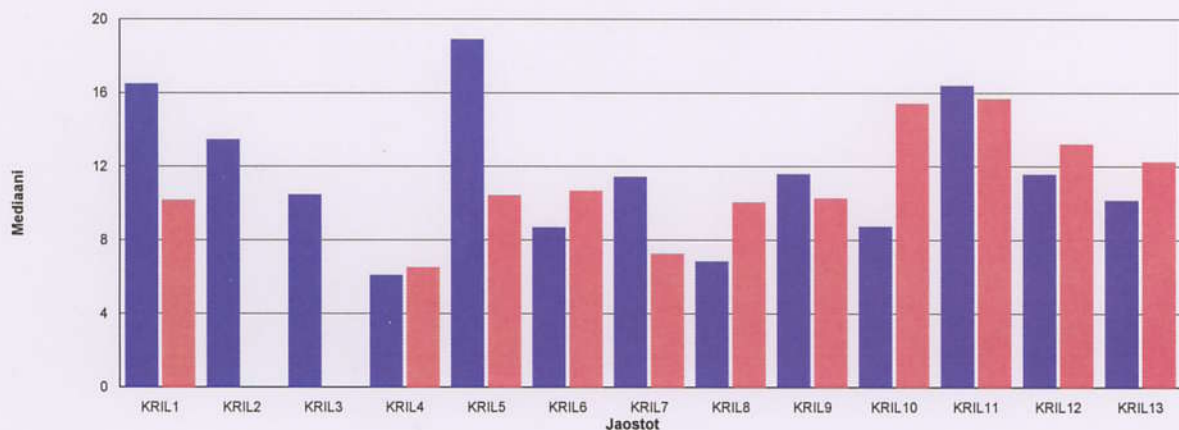
Päätetty yksinkertaisessa menettelyssä

Jaosto	v. 2009		v. 2010	
	Käsittelyaika (kk)	Mediaani	Käsittelyaika (kk)	Mediaani
KRIL1	16,83	16,52	10,17	10,17
KRIL2	13,47	13,47		
KRIL3	10,14	10,47		
KRIL4	6,73	6,10	7,01	6,53
KRIL5	16,89	18,93	11,82	10,43
KRIL6	8,59	8,68	10,56	10,67
KRIL7	11,89	11,45	7,87	7,28
KRIL8	8,02	6,87	10,32	10,07
KRIL9	11,67	11,62	14,82	10,27
KRIL10	9,86	8,73	17,68	15,43
KRIL11	15,93	16,43	15,24	15,70
KRIL12	11,69	11,58	13,16	13,23
KRIL13	10,07	10,17	12,47	12,27
Yhteensä	11,22	10,70	11,74	10,80

Käsittelyaika 2009 ja 2010



Mediaani 2009 ja 2010



14.3.2011

Suosituksen noudattaminen jaostottain
1.1.2010 - 31.12.2010

Jaosto	Annettu suosituksia		Suositettu hyödyksiä		Noudatettu		Ei noudatettu		Ei tietoa		Tiedettyjen noudattamisten %		Aloitteus		Konkurssi	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%	%	%	kpl	%	kpl	%
KRII.1	53	58.5	31	58.5	17	54.8	8	25.8	4	12.9	68.0	-	-	2	6.5	
KRII.2	24	29.2	7	29.2	6	85.7	-	-	1	14.3	100.0	-	-	-	-	
KRII.3	165	60.0	99	60.0	81	81.8	11	11.1	7	7.1	88.0	-	-	-	-	
KRII.4	571	65.0	371	65.0	279	75.2	49	13.2	36	9.7	85.1	-	-	1	0.3	
KRII.5	252	44.4	112	44.4	69	61.6	22	19.6	17	15.2	75.8	-	-	2	1.8	
KRII.6	131	42.7	56	42.7	25	44.6	6	10.7	24	42.9	80.6	-	-	-	-	
KRII.7	206	65.0	134	65.0	65	48.5	42	31.3	23	17.2	60.7	-	-	-	-	
KRII.8	305	51.1	156	51.1	109	69.9	24	15.4	21	13.5	82.0	-	-	-	-	
KRII.9	85	28.2	24	28.2	17	70.8	4	16.7	3	12.5	81.0	-	-	-	-	
KRII.10	202	38.1	77	38.1	52	67.5	15	19.5	10	13.0	77.6	-	-	-	-	
KRII.11	235	55.3	130	55.3	110	84.6	8	6.2	6	4.6	93.2	-	-	5	3.8	
KRII.12	138	40.6	56	40.6	35	62.5	10	17.9	9	16.1	77.8	-	-	-	-	
KRII.13	71	62.0	44	62.0	28	63.6	9	20.5	6	13.6	75.7	-	-	-	-	
Yhteensä	2438	53.2	1297	53.2	893	68.9	208	16.0	167	12.9	81.1	0	-	10	0.8	

Kuluttajaritalautakunnan (409) tulosojaus-taloussraportti kaudelta 12/2010

Tulostettu 5.4.2011

Tmenos (409)		TP 2009	Kum. tot 12/2009	Kum. tot 12/2010	Mu %	Tot. 12/2010	TPE	Suunnitelma	KA-%	Jäijellä	Alli (+) /Yll (-)
Palkat ja palkkiot	Vakinaisten virkamiesten palkat	1 130 823	1 130 823	1 140 627	1%	93 751	1 140 627	1 184 326	96%	43 698	43 698
	Sijaisina toimivat määrärahkaiset	7 064	7 064	2 924	-59%	-1 195	2 924	41 926	7%	39 002	39 002
	Määrärahkaiset	96 012	96 012	73 892	-23%	2 321	73 892	2 000	3 695%	-71 892	-71 892
	Lomarahat	64 022	64 022	63 950	-0%	60 318	63 950	60 318	106%	-3 632	-3 632
	Muut palkat ja palkkiot	110 054	110 054	97 953	-11%	36 056	97 953	110 000	89%	12 047	12 047
	Sosiaaliturvamaksu	45 057	45 057	30 715	-32%	2 902	30 715	31 251	98%	536	536
	Eläkemaksut	282 145	282 145	276 127	-2%	26 397	276 127	268 452	103%	-7 675	-7 675
	Tapaturvamaksut	5 092	5 092	5 315	4%	511	5 315	4 213	126%	-1 102	-1 102
	Sairausvakuutusmaksut	-8 100	-8 100	-24 980	208%	-24 980	-24 980	0	0%	24 980	24 980
	Palkat ja palkkiot yhteensä	1 732 168	1 732 168	1 666 523	-4%	161 937	1 666 523	1 702 486	98%	35 962	35 962
Muut menot	Matkamenot	12 956	12 956	14 192	10%	2 373	14 192	13 000	109%	-1 192	-1 192
	Vähäiset koneet ja kalusteet	3 243	3 243	578	-82%	-1 195	578	2 000	29%	1 422	1 422
	Aineet ja tarvikkeet	17 850	17 850	23 744	33%	6 202	23 744	19 000	125%	-4 744	-4 744
	Toimitilavuokrat	165 081	165 081	164 877	-0%	13 928	164 877	0	0%	-164 877	-164 877
	Vuokrat, ei toimitilat	11 781	11 781	12 339	5%	1 052	12 339	176 943	7%	164 604	164 604
	Korjaus ja kunnossapito	200	200	-100%	-100%	0	0	0	0%	0	0
	Toimistopalvelut	47 867	47 867	40 510	-15%	4 612	40 510	45 000	90%	4 490	4 490
	Henkilöstöpalvelut	42 575	42 575	40 717	-4%	12 502	40 717	36 500	112%	-4 217	-4 217
	Puhdistus- ja pesupalvelut	9 286	9 286	10 318	11%	842	10 318	10 000	103%	-318	-318
	Muut palvelut	11 695	11 695	6 315	-46%	1 829	6 315	12 000	53%	5 685	5 685
	Muut kulut	2 454	2 454	4 131	68%	1 507	4 131	0	0%	-4 131	-4 131
	Työterveyshuollon palautukset	-6 832	-6 832	-7 871	15%	0	-7 871	0	0%	7 871	7 871
	Kohdentamaton määräraha	0	0	0	0%	0	0	-44 524	0%	-44 524	-44 524
	Muut menot yhteensä	318 155	318 155	309 849	-3%	43 650	309 849	269 919	115%	-39 930	-39 930
	Bruttotoimintamenot yhteensä	2 050 322	2 050 322	1 976 373	-4%	205 588	1 976 373	1 972 405	100%	-3 968	-3 968
Tulot	Yhteistoim. ja muut tuotot			-3 968				0	0%	3 968	0
Tulot	Yhteensä			-3 968				0	0%	3 968	0
	Nettotoimintamenot yhteensä	2 050 322	2 050 322	1 972 405	-4%	205 588	1 976 373	1 972 405	100%	-0	-3 968