

Kuluttajavalituslautakunnan tulostavoiteraportti oikeusministeriölle 1.1.-30.6.2005

1. Vaikuttavuustavoitteet

Suosituksen noudattamisaste raportointiajalta on tässä vaiheessa arviolta 60 % kaikista hyvityssuosituksista. Luku ei lopullinen, koska tietoa kaikilta osapuolilta ei ole vielä saatu.

Palvelu- sekä tuottavuus- ja taloudellisuustavoitteet

Uusia valituksia saapui 1.1.-30.6.2004 1911 kpl, 76 kpl enemmän kuin 2004 vastaavana aikana, ja valituksia päätettiin 1649 kpl, 223 vähemmän kuin vuonna 2004. Jaosto- ja täysistunto- sekä yksinkertaisessa käsittelyssä tehtyjä ratkaisuja oli 826 kpl (vuonna 2004 999 kpl).

Asuntokauppaosastolle saapui valituksia 280 kpl (vuonna 2003 290 kpl) ja niitä päätettiin 323 (vuonna 2004 270 kpl).

Yksinkertaisen käsittelyn osuus ratkaisuista oli 8 % (133 kpl, 59 kpl vähemmän kuin 2004. Sovinnoiksi laskettavia asioita oli 545 kpl, 33 prosenttia ratkaisuista. Sovintoon voidaan rinnastaa asiat, joissa valittaja luopuu valituksestaan. Näitä oli 267 kpl, 16,2 %. Muiden sovintojen osuus kaikista päätetyistä valituksista oli 16,9 % eli 278 kpl (vuonna 2004 398 kpl ja 21,3 %).

Keskimääräinen käsittelyaika (arvio) yleisellä osastolla oli 10 kuukautta ja asunto-kauppaosastolla 18 kuukautta.

2. Resurssit

Määrärahat

Toimintamenot olivat 30.6.2005 mennessä 744 176 euroa, jotka jakaantuivat seuraavasti:

- palkkaukset	704 733 euroa
- muut kulutusmenot	39 443 euroa

Toimintamäärärahaa on käytettävissä 1 177 247 euroa (31.8.2005 asti).

Henkilöstö

Kuluttajavalituslautakunnalla on ollut käytössään 29 henkilötyövuotta.

Uusi palkkausjärjestelmä otettiin käyttöön 1.4.2005.

Ratkaistujen asioiden määrän väheneminen kaudella lähes 12 prosentilla osoittaa henkilöstön uupumista. Asiaan tulee kiinnittää vakavaa huomiota ja järjestää lautakunnalle lisäresursseja lautakunnan tärkeimpien voimavarojen, henkilöstön loppuun palamisen estämiseksi.

Päivi Korpiola
pääsihteeri