



Oikeushallinto-osasto
Oikeusapu- ja ulosottoyksikkö

15.12.2015

OM 41/013/2015

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA KAUDELLA 2016 - 2019

Aika **15.12 klo 10.00 - 12.30**
Paikka Oikeusministeriö, Kasarmikatu 42, kerros 2b nh 2 KO-TI

| | | |
|--------------|-----------------|--------------------------|
| Osallistujat | Merja Muilu | Oikeusministeriö |
| | Tuire Honko | Oikeusministeriö |
| | Kirta Heine | Oikeusministeriö |
| | Pauli Ståhlberg | Kuluttajariitalautakunta |
| | Päivi Korpiola | Kuluttajariitalautakunta |

1 STRATEGINEN KEHYS

1.1 Perustehtävä

Kuluttajariitalautakunta ennaltaehkäisee, sovittelee ja ratkaisee lautakunnan toimivaltaan kuuluvia riita-asioita puolueettomasti, asiantuntevasti ja taloudellisesti. Lautakunta toteuttaa oikeusturvaa antamalla kirjallisia ratkaisusuosituksia kuluttajien ja elinkeinoharjoittajien välisiin sekä asuntoa koskeviin yksityisten välisiin erimielisyyksiin.

1.2 Toimintaympäristön muutostekijät ja riskienhallinta

Suunnittelukauden aikana toimintaympäristöön ei ole odotettavissa merkittävää muutosta. Maan taloudellisen tilanteen ennustetaan jatkuvan heikkona.

Kuluttajariitalautakunta siirtyy alkuvuodesta 2016 sähköiseen asiointiin. Valitusten käsittely tehostuu ja tavoitteena on mm. lautakunnan kokonaiskäsittelyajan lyhentäminen. EU on antanut kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin (2013/11/EU), jota koskevat lait tulevat voimaan 9.1.2016. Direktiivin mukaan kuluttajariita-asiat on vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenetellessä käsiteltävä 90 päivän kuluessa.

Valitusasioiden käsittelyn riskit ovat hallinnassa. Vastuut on määritelty ja poikkeamat havaitaan sekä sisäisen että ulkoisen kontrollin ansiosta. Varmistavat menettelyt ja järjestelyt olisi kuitenkin asianmukaista organisoida järjestelmällisemmiksi. Käsitys toiminnan riskeistä on ajan tasalla. Raportointia johdolle tehostetaan. (1710/21/2015 Kuluttajariitalautakunnan toimintakertomus 2014)

1.3 Visiot ja strategiset tavoitteet

Avoin, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta (liite 1).

2 TULOSSOPIMUS VUONNA 2016 JA KAUDELLA 2017 - 2019

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa omalta osaltaan oikeusturvapolitiikkaa. Suunnittelukauden 2016 - 2019 painopistealueina ovat sähköisen asioinnin vakiinnuttaminen osaksi toimintaa ja työmenetelmien kehittäminen.

Vuonna 2016 kuluttajariitalautakunnan toimenpiteitä asioiden käsittelyn nopeuttamiseksi ovat:

- esittelijäratkaisujen mahdollisuutta laajennetaan ja käyttöä lisätään
- yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistavien asioiden määrää pyritään lisäämään
- selviä asioita (esittelyn mukaan tai pienin muutoksin päätetyt) koskevat päätökset viimeistellään kokouksessa allekirjoitus- ja postitusvalmiiksi. Puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan tarkastamisvaihe jää pois. Nämäkin päätökset kuitenkin toimitetaan puheenjohtajalle ja varapuheenjohtajalle luettavaksi, jotta ratkaisukäytännön seuraaminen varmistetaan.

Kehittämällä tulevaisuudessa malleja, jotka tukevat asioiden varhaista selvittämistä, sekä vaihtoehtoisia riidanratkaisu- ja oikaisumenettelyjä, voidaan tuottaa oikeussuojaa tehokkaasti ja taloudellisesti jo ennen tuomioistuinkäsittelyä. Kansalaiset pyritään ohjaamaan entistä enemmän sähköisiin palveluihin ja käyttämään monipuolisesti ja joustavasti eri palvelumuotoja.

3 VUODEN 2016 VOIMAVARAT

3.1 Henkilöstö

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstömäärä on 32 henkilötyövuotta (liite 2).

Kuluttajariitalautakunnan huolehtii siitä, että sillä on ajan tasalla olevat henkilöstö-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat, joita toteutetaan. Henkilöstösuunnitelman osana on eläköitymissuunnitelma kaikkien 60 vuotta täyttäneiden kanssa. Toiminnassa on tärkeää ottaa huomioon toimiva henkilörakenne, riittävä resurssointi, uusien henkilöiden perehdyttäminen ja osaamisen siirtäminen.

Työtyytyväisyyttä on seurattu säännöllisesti VMBaro- työtyytyväisyyskyselyllä. Työtyytyväisyyskysely tehdään keväällä 2016. Kuluttajariitalautakunta hyödyntää kyselyn palautetta toiminnan suunnittelussa. Lautakunta arvioi henkilöstön työhyvinvoinnin tilaa käytettävissä olevien tutkimusten ja muiden tietojen pohjalta ja etsii keinoja työn kuormittavuuden vähentämiseksi ja uupumisriskin välttämiseksi.

Vapaiden virkojen täyttämässä edellytetään oikeusministeriön täyttölupaa.

3.2 Talous

Kuluttajariitalautakunnalle myönnetään toimintamenomäärärahaa 2 272 236 euroa vuonna 2016 (liite 3).

4 VOIMASSAOLO, SEURANTA JA RISKIENHALLINTA

Kuluttajariitalautakunta seuraa toimintansa kehittymistä ja määrärahojen riittävyyttä. Määrärahojen riittävyydestä ja tavoitteiden toteutumisesta sekä sisäisen valvonnan riittävyydestä ja riskienhallinnan asianmukaisuudesta raportoidaan oikeusministeriöstä annettavien ohjeiden mukaisesti.



Merja Muilu
hallitusneuvos



Pauli Ståhlberg
puheenjohtaja

| | | |
|----------|---|---|
| LIITTEET | 1 | Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta |
| | 2 | Toiminnan tulostavoitteet ja kehitys |
| | 3 | Toimintamenomäärärahan käyttösuunnitelma |



OIKEUSMINISTERIÖ

JUSTITIEMINISTERIET

Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta

- suunnittelukausi 2016-2019



VISIO 2025

Avoim, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen

Oikeusministeriön hallinnonala

Perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat. Kansalaiset osallistuvat ja vaikuttavat valmisteluun ja päätöksentekoon. Julkinen hallinto on avoin ja herättää luottamusta

Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet (ASIAKAS, KANSALAINEN)

Oikeusjärjestelmä muodostaa johdonmukaisen kokonaisuuden, joka tukee ennakoitavuutta ja yhdenvertaisuutta. Lainsäädäntö on selkeää

Lainsäädäntö mahdollistaa kansalaisten toiminnan ja valinnan vapauden ja siten lisää toimelaisuutta ja hyvinvointia

Heikomman osapuolen suojasta huolehditaan

Sähköinen asiointi ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä

Oikeusturva toteutuu käytännössä

Rikosvastuu toteutuu tehokkaasti. Rikollisuus ja sen haitat vähenevät, turvallisuus ja sen tunne lisääntyvät

Toiminnalliset tuloksellisuustavoitteet (PROSESSIT, ORGANISAATIO, JOHTAMINEN, INFRA)

Valtioneuvostossa noudatetaan hyvän lainvalmistelun menettelytapoja

Organisaatorakenne ja toimitilaverkosto ovat tarkoituksenmukaiset ja samalla tukevat henkilöstön osaamisen vahvistamista

Tietojärjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä ja tukevat toimintaa

Kokonaisarkkitehtuuria noudatetaan ja yhteisiä alustoja hyödynnetään

Käsittelyketjut ja -menettelyt määräytyvät asian laadun ja vaativuuden mukaan

Hallinnonalan sisäinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö ja kehittäminen lisäävät toiminnan vaikuttavuutta

Henkilöstötavoitteet

Osaamisen kehittämisen ja uudistuminen ovat osa normaalia toimintaa

Henkilöstöllä on oikeudenmukaista ja mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön

Henkilöstöllä on hyvä henkinen, fyysinen, eettinen ja sosiaalinen toimintakyky

Talouteen liittyvät tavoitteet

Toiminnan strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjauksen myötä

Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettu strategisten linjausten pohjalta

Toiminta on kustannus- ja tehokasta

Taloudellinen liikkumavara (puskuri) mahdollistaa kehittämisen

VISIO 2025

Avoin, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen

Oikeusministeriön hallinnonala

Perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat. Kansalaiset osallistuvat ja vaikuttavat valmisteluun ja päätöksentekoon. Julkinen hallinto on avoin ja herättää luottamusta

Oikeusjärjestelmä muodostaa johdonmukaisen kokonaisuuden, joka tukee ennakoitavuutta ja yhdenvertaisuutta. Lainsäädäntö on selkeää

Lainsäädäntö mahdollistaa kansalaisten toiminnan ja valinnan vapauden ja siten lisää toimelaisuutta ja hyvinvointia

Heikomman osapuolen suojasta huolehditaan

Sähköinen asiointi ja palvelut ovat asiakaslähtöisiä

Oikeusturva toteutuu käytännössä

Rikosvastuu toteutuu tehokkaasti. Rikollisuus ja sen haitat vähenevät, turvallisuus ja sen tunne lisääntyvät

Hallinnonalan (ml. OM) toimenpiteet 2016-2019

Huolehditaan siitä, että lait valmistellaan perustuslain mukaisesti

Valtioneuvostossa laaditut säädös-ehdotukset tarkastetaan lakitekniseltä kannalta

Laaditaan perus- ja ihmisoikeustoiminta-ohjelma

Osallistutaan lainvalmistelutyön osaamisen parantamiseen ja lakien vaikutusarviointien arviointilautakunnan perustamiseen

Arvioidaan lunastuskorvauksen määräämistä koskevan lainsäädännön kattavuus ja yhtenäistämistarve

Laaditaan demokratia-poliittinen toimintaohjelma

Toteutetaan Ahvenanmaan itsehallintolain kokonaisuudistus

Osallistutaan kansalaisyhteiskunnan ja vapaaehtoistyön toimintaedellytysten kehittämiseen

Jatketaan kansalliskielistrategian toimeenpanoa

Sujuvoitetaan asunto-osakeyhtiön päätöksentekoa peruskorjaus-, esteettömyys- ja täydennysrakentamisessa.

Tehdään lapsen huolto- ja tapaaomikeuslainsäädännön uudistus

Parannetaan rikoksen uhrin asemaa rikosprosessissa

Osallistutaan säädösten sujuvoittamistyöhön ja perataan säädökset, jotka eniten haittaavat kansalaisten arkea ja yritystoimintaa

Ryhdytään toimenpiteisiin turvapaikka-asioiden käsittelyn tehostamiseksi

Laaditaan rikosentorjunta-ohjelma ja korruption vastainen strategia

Kehitetään prosessioikeudellista sääntelyä Oikeudenhoidon uudistamisohjelman mukaisesti

Laajennetaan hallinnollisten sanktioiden käyttöalaa ja selkiytetään sääntelyä

Harmaan talouden toiminta tunnistetaan ja sitä torjutaan yhdessä muiden viranomaisten kanssa

Valmistellaan tutkimusvankeutta ja sen vaihtoehtoja koskeva lainsäädäntö

Luodaan kokonaisarkkitehtuuri, jolle asiointipalvelut perustuvat

Kehitetään sähköisiä demokratia-palveluita ja seurataan niiden toimivuutta

Laajennetaan etäpalvelua oikeusavussa ja edunvalvonnassa

Valmistellaan ja otetaan käyttöön AIPA ja HAIPA

Keskitetään summaaristen riita-asioiden käsittely

Oikeusavun kokonais-suunnitelmaa toteutetaan laadittavan toimenpideohjelman mukaisesti

VISIO 2025

Avoim, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen

Oikeusministeriön hallinnonala

Toiminnalliset tulokset/strategiatavoitteet (PROSESSIT, ORGANISAATIO, JOHTAMINEN, INFRA)

Valtioneuvostossa noudatetaan hyvän lainvalmistelun menettelytapoja

Organisaatorakenne ja toimitilaverkosto ovat tarkoituksenmukaiset ja samalla tukevat henkilöstön osaamisen vahvistamista

Tietojärjestelmät ovat käyttäjäystävällisiä ja tukevat toimintaa

Kokonaisarkkitehtuuria noudatetaan ja yhteisiä alustoja hyödynnetään

Käsittelyketjut ja -menettelyt määräytyvät asian laadun ja vaativuuden mukaan

Hallinnonalan sisäinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö ja kehittäminen lisäävät toiminnan vaikuttavuutta

Uudistetaan kuulemisohjeet, HELO-ohjeet ja vaikutusarviointiohjeet

Suunnitellaan 2020-luvun tuomioistuinhallinto ja -organisaatio ja jatketaan rakenneuudistuksia

Uudistetaan syyttäjälaitoksen organisaatorakenne

Uudistetaan oikeusaputoimistojen organisaatorakenne

Toteutetaan ulosoton rakenneuudistus (URA)

Uudistetaan Rikosseuraamuslaitoksen laitoskanta

Valmistellaan ja otetaan käyttöön AIPA, HAIPA ja ROTI. Kehitetään Ujasta ja Kostia

Otetaan käyttöön valtion yhteiset alustat ja palvelut, esim. palvelunäkymät

Lisätään videokuulemisen käyttöä käräjäoikeuksissa ja selvitetään videotallenteiden käyttöä hovioikeudessa

Tietojenvaihtoa ja yhteistyötä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa parannetaan

Kehitetään vankien koulutusta ja kuntouttavia toimintoja osana yhteiskunnan normaalipalveluita

Laajennetaan sakkomääräysmenettelyn käyttöalaa

Kehitetään vaihtoehtoisia riidanratkaisukeinoja ja käytetään niitä monipuolisesti

Hallinnonalan (ml. OM) toimenpiteet 2016-2019



VISIO 2025

Avoim, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen

Oikeusministeriön hallinnonala

Henkilöstötavoitteet

Johtaminen on innostavaa ja esimiestyö tukee tuloksellista toimintaa

Osaamisen kehittäminen ja uudistuminen ovat osa normaalia toimintaa

Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista ja mahdollistaa henkilöstön joustavan käytön

Henkilöstöllä on hyvä henkinen, fyysinen, eettinen ja sosiaalinen toimintakyky

Hallinnonalan (ml. OM) toimenpiteet 2016-2019

Laaditaan hallinnonalan uusi henkilöstöstrategia ja vahvistetaan henkilöstösuunnittelua erityisesti jo päätettyjen ja tulevien rakennemuutosten toteuttamiseksi

Selvitetään mahdollisuudet lisätä oikeuslaitoksen eri toimijoiden yhteistä koulutusta

Lisätään henkilöstön kokemusta, osaamista ja keskinäistä arvontoa tehtäväkiertoa edistämällä

Kehitetään henkilöstön tehtäväkuvia huomioiden erityisesti monipuolisuus ja vaativuus

Vahvistetaan yhteisöllisyyttä ja keskinäistä arvontoa erityisesti ict-, toimitila- ja rakennemuutoksissa

Uudistetaan yhdenvertaisuussuunnitelmat

Lisätään johtamisen arviointia



VISIO 2025

Avoin, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen

Oikeusministeriön hallinnonala

Talouteen liittyvät tavoitteet

Toiminnan strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjauksmallin myötä

Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettu strategisten linjausten pohjalta

Toiminta on kustannus- tehokasta

Taloudellinen liikkumavara (puskuri) mahdollistaa kehittämisen

Hallinnonalan toimenpiteet 2016-2019

Toteutetaan nelivuotinen tulosohjauksmalli ottaen huomioon lainkäyttöelinten riippumattomuus

Kieku-järjestelmää hyödynnetään laajasti ja tuottavuus paranee

Lisätään taloudellisten ja toiminnallisten tietojen läpinäkyvyyttä

Kirjanpitoyksikkö-uudistuksen yhteydessä keskitetään taloushallinto-tehtäviä

Korotetaan tuomioistuinten perimiä maksuja ja laajennetaan maksullisuuden soveltamisalaa

Huolehditaan siirtyvien määrärahojen riittävydestä

Toimitilajohtaminen palvelee toiminnallista kehittämistä ja tuottaa taloudellisia hyötyjä

Niukkojen voimavarojen kohdentamisessa otetaan huomioon oikeusturva ja rikosvastuun toteutuminen sekä asioiden käsittelykehit

Hankinnoissa selkiytetään rooleja ja saadaan alkaen resurssihyötyjä

Hyödynnetään suunnitelmallisesti ulkopuolista (erit. EU) rahoitusta

Suunnittelukauden alussa laaditaan nelivuotinen riskienhallinnan kehittämissuunnitelma

Noudatetaan vuosikelloa ja parannetaan ennakoitavuutta

KULUTTAJARIITILAUTAKUNNAN TOIMINNALLINEN KEHITYS

| | Toteutuma 2013 | Toteutuma 2014 | Tujo 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Ennuste 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Tujo 2016 | Muutos %- 2016/2015 | Arvio 2017 | Arvio 2018 | Arvio 2019 |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------------------|-----------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| SAAPUNEET VALITUSASIAT | | | | | | | | | | | |
| Asunto | 1 387 | 1 456 | 1 500 | 3 % | 1 450 | -3 % | 1 450 | 0 % | 1 450 | 1 450 | 1 450 |
| Auto | 1 179 | 1 297 | 1 400 | 8 % | 1 300 | -7 % | 1 350 | 4 % | 1 350 | 1 350 | 1 350 |
| Palvelu | 1 819 | 1 858 | 2 000 | 8 % | 1 965 | -2 % | 2 400 | 22 % | 2 400 | 2 400 | 2 400 |
| Tavara | 965 | 1 313 | 1 400 | 7 % | 1 000 | -29 % | 1 300 | 30 % | 1 300 | 1 300 | 1 300 |
| SAAPUNEET ASIAT YHTEENSÄ | 5 350 | 5 924 | 6 300 | 6 % | 5 715 | -9 % | 6 500 | 14 % | 6 500 | 6 500 | 6 500 |

| | Toteutuma 2013 | Toteutuma 2014 | Tujo 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Ennuste 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Tujo 2016 | Muutos %- 2016/2015 | Arvio 2017 | Arvio 2018 | Arvio 2019 |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------------------|-----------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| KÄSITELLYT VALITUSASIAT | | | | | | | | | | | |
| Asunto | 1 407 | 1 230 | 1 350 | 10 % | 1 300 | -4 % | 1 400 | 8 % | 1 400 | 1 400 | 1 400 |
| Auto | 1 079 | 961 | 1 000 | 4 % | 1 300 | 30 % | 1 550 | 19 % | 1 550 | 1 550 | 1 550 |
| Palvelu | 1 622 | 1 732 | 1 600 | -8 % | 1 800 | 13 % | 2 150 | 19 % | 2 150 | 2 150 | 2 150 |
| Tavara | 901 | 917 | 1 000 | 9 % | 1 000 | 0 % | 1 350 | 35 % | 1 350 | 1 350 | 1 350 |
| KÄSITELLYT ASIAT YHTEENSÄ | 5 009 | 4 840 | 4 950 | 2 % | 5 400 | 9 % | 6 450 | 19 % | 6 450 | 6 450 | 6 450 |

| | Toteutuma 2013 | Toteutuma 2014 | Tujo 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Ennuste 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Tujo 2016 | Muutos %- 2016/2015 | Arvio 2017 | Arvio 2018 | Arvio 2019 |
|--|-------------------|-------------------|--------------|------------------------|-----------------|------------------------|--------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| PÄÄTTYMISTAPA | | | | | | | | | | | |
| Jaostoratkaisut ja päätetty täysistunnossa | 1 692 | 1 580 | 1 500 | -5 % | 1 700 | 13 % | 1 600 | -6 % | 1 600 | 1 600 | 1 600 |
| Yksinkertainen menettely | 1 051 | 1 026 | 1 000 | -3 % | 1 400 | 40 % | 1 400 | 0 % | 1 400 | 1 400 | 1 400 |
| Esittelijäratkaisut | 116 | 112 | 120 | 7 % | 60 | -50 % | 250 | 317 % | 250 | 250 | 250 |
| Sovinnot (ml.luopumiset) | 1 126 | 1 620 | 1 580 | -2 % | 1 780 | 13 % | 1 700 | -4 % | 1 700 | 1 700 | 1 700 |
| Siirretyt asiat | | | | | 1 000 | | 1 000 | | 1 000 | 1 000 | 1 000 |
| Muut | 199 | 224 | 550 | 146 % | 460 | -16 % | 500 | 9 % | 500 | 500 | 500 |
| YHTEENSÄ | 4 184 | 4 562 | 4 750 | 4 % | 5 400 | 14 % | 6 450 | 19 % | 6 450 | 6 450 | 6 450 |

| | Toteutuma 2013 | Toteutuma 2014 | Tujo 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Ennuste 2015 | Muutos %- 2015/2014 | Tujo 2016 | Muutos %- 2016/2015 | Arvio 2017 | Arvio 2018 | Arvio 2019 |
|---|-------------------|-------------------|-------------|------------------------|-----------------|------------------------|-----------|------------------------|------------|------------|------------|
| TUOTTAVUUS (käsitellyt asiat/htv) | 159 | 151 | 158 | 5 % | 169 | 7 % | 202 | 19 % | 208 | 208 | 208 |
| TALOUDELLEISUUS (toimintamenot/käsitell) | 419 | 455 | 462 | 2 % | 410 | -11 % | 352 | -14 % | 354 | 357 | 360 |
| VIRKOJEN MÄÄRÄ | 31 | 30 | 30 | 0 % | 30 | 0 % | 30 | 0 % | 30 | 30 | 30 |
| HENKILÖTYÖVUODET (vakituiset + ma) | 31,6 | 32,1 | 31,3 | -2 % | 32,0 | 2 % | 32 | 0 % | 31 | 31 | 31 |
| Vakinaiset | 29 | 28 | 27 | -4 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |
| Määräaikaiset | 4 | 9 | 4 | -56 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |
| Kokoaikaiset | 32 | 34 | 30 | -12 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |
| Osa-aikaiset | 1 | 3 | 1 | -67 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |
| <i>Sivutoimiset esittelijät</i> | | 0 | 0 | 0 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |
| <i>Harjoittelijat</i> | | 1 | 0 | -74 % | | -100 % | | #JAKO/0! | | | |

| 409 Kuluttajariitalautakunta | Tilinpäätös 2013 | | Tilinpäätös 2014 | | Muutos % 2014/2013 | | Tujo 2015 | | Muutos % 2015/2014 | | Tujo 2016 | | Muutos % 2016/2015 | | Arvio 2017 | | Arvio 2018 | | Arvio 2019 | |
|--|------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|-------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Tilinpäätös 2013 | Tilinpäätös 2014 | Muutos % 2014/2013 | Tujo 2015 | TPE 2015 | Muutos % 2015/2014 | Tujo 2016 | Muutos % 2016/2015 | Arvio 2017 | Arvio 2018 | Arvio 2019 | | | | | | | | | |
| TOIMINTAMENOT YHTEENSÄ | 2 099 053 | 2 199 480 | 5 % | 2 289 185 | 2 211 702 | 5 % | 2 272 236 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 3 % | 2 272 236 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 2 322 887 | 2 322 887 |
| Bruttotoimintamenot | 2 099 053 | 2 199 479 | 5 % | 2 289 185 | 2 211 702 | 5 % | 2 272 236 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 3 % | 2 272 236 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 3 % | 2 280 352 | 2 301 902 | 2 322 887 | 2 322 887 |
| PALKKAUSMENOT YHTEENSÄ | 1 786 161 | 1 862 538 | 4 % | 1 931 949 | 1 856 068 | 4 % | 1 905 996 | 0 % | 1 925 872 | 1 946 342 | 3 % | 1 905 996 | 3 % | 1 925 872 | 1 946 342 | 3 % | 1 925 872 | 1 946 342 | 1 966 042 | 1 966 042 |
| Palkat yhteensä | 1 513 998 | 1 567 109 | 4 % | 1 603 384 | 1 561 531 | 4 % | 1 578 961 | 0 % | 1 595 427 | 1 612 385 | 1 % | 1 578 961 | 1 % | 1 595 427 | 1 612 385 | 1 % | 1 595 427 | 1 612 385 | 1 628 705 | 1 628 705 |
| 41001* Virkasuhdepalkat | 1 283 471 | 1 277 638 | 0 % | 1 273 037 | 1 256 980 | 0 % | 1 302 219 | -2 % | 1 345 845 | 1 361 995 | 4 % | 1 302 219 | 4 % | 1 345 845 | 1 361 995 | 4 % | 1 345 845 | 1 361 995 | 1 378 338 | 1 378 338 |
| 410021* Määräaikaiset (harjoittelijat) | 15 321 | 7 984 | -48 % | 2 448 | 2 793 | 48 % | 2 600 | -65 % | 2 800 | 2 800 | -7 % | 2 600 | -7 % | 2 800 | 2 800 | -7 % | 2 800 | 2 800 | 2 000 | 2 000 |
| 410022* Määräaikaiset virkamiheet/sijaiset | 64 145 | 86 037 | 34 % | 143 928 | 107 166 | 34 % | 75 144 | 25 % | 68 998 | 47 000 | -30 % | 75 144 | -30 % | 68 998 | 47 000 | -30 % | 68 998 | 47 000 | 47 000 | 47 000 |
| 410031* Virkamiesten lomarahat | 67 551 | 72 421 | 7 % | 70 971 | 68 347 | 7 % | 68 998 | -6 % | 70 590 | 71 367 | 1 % | 68 998 | 1 % | 70 590 | 71 367 | 1 % | 69 782 | 70 590 | 71 367 | 71 367 |
| 4103* Muut palkat ja palkkiot | 83 510 | 123 029 | 47 % | 113 000 | 126 245 | 47 % | 130 000 | 3 % | 130 000 | 130 000 | 3 % | 130 000 | 3 % | 130 000 | 130 000 | 3 % | 130 000 | 130 000 | 130 000 | 130 000 |
| Palkkojen sivukulut | 272 163 | 295 429 | 9 % | 328 565 | 294 537 | 9 % | 327 034 | 0 % | 330 445 | 333 957 | 11 % | 327 034 | 11 % | 330 445 | 333 957 | 11 % | 330 445 | 333 957 | 337 337 | 337 337 |
| 4110* Sosiaaliturvamaksu (2,08 %) | 30 835 | 33 426 | 8 % | 32 709 | 32 480 | 8 % | 32 842 | -3 % | 33 185 | 33 538 | 1 % | 32 842 | 1 % | 33 185 | 33 538 | 1 % | 33 185 | 33 538 | 33 877 | 33 877 |
| 4112* Eläkemaksut (18,50 %) | 275 071 | 294 571 | 7 % | 291 816 | 288 883 | 7 % | 292 108 | -2 % | 295 154 | 298 291 | 1 % | 292 108 | 1 % | 295 154 | 298 291 | 1 % | 295 154 | 298 291 | 301 310 | 301 310 |
| 4114* Tapaturmamaksut (0,132 %) | 3 812 | 4 027 | 6 % | 4 041 | 2 061 | 6 % | 2 084 | -49 % | 2 106 | 2 128 | 1 % | 2 084 | 1 % | 2 106 | 2 128 | 1 % | 2 106 | 2 128 | 2 150 | 2 150 |
| 4102,4113 Sair- ja tapaturvamaksupalautus | -37 555 | -36 595 | -3 % | | -28 887 | -3 % | | -21 % | | | -100 % | | -100 % | | | | | | | |
| MUUT MENOT | 312 891 | 336 941 | 8 % | 357 236 | 355 634 | 8 % | 366 240 | 6 % | 354 480 | 355 560 | 3 % | 366 240 | 3 % | 354 480 | 355 560 | 3 % | 354 480 | 355 560 | 356 845 | 356 845 |
| 450* Matkakulut | 7 224 | 6 793 | -6 % | 8 800 | 5 559 | -6 % | 8 000 | -18 % | 9 000 | 9 000 | 44 % | 8 000 | 44 % | 9 000 | 9 000 | 44 % | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 |
| 4000* Vähäiset koneet ja kalusteet | 0 | 4 626 | | 1 000 | 4 000 | | 3 000 | -14 % | 3 000 | 3 000 | -25 % | 3 000 | -25 % | 3 000 | 3 000 | -25 % | 3 000 | 3 000 | 3 000 | 3 000 |
| 4001-4005 Aineet ja tarvikkeet | 16 292 | 18 275 | 12 % | 20 000 | 27 902 | 12 % | 28 000 | 53 % | 28 280 | 28 560 | 0 % | 28 000 | 0 % | 28 280 | 28 560 | 0 % | 28 280 | 28 560 | 28 845 | 28 845 |
| 42* Vuokrat, yhteensä | 188 870 | 191 891 | 2 % | 196 936 | 193 230 | 2 % | 192 740 | 1 % | 193 000 | 193 000 | 0 % | 192 740 | 0 % | 193 000 | 193 000 | 0 % | 193 000 | 193 000 | 193 000 | 193 000 |
| 4202*,421 Toimitilojen vuokrat | 177 955 | 180 430 | 1 % | 186 436 | 181 401 | 1 % | 179 940 | 1 % | 180 000 | 180 000 | -1 % | 179 940 | -1 % | 180 000 | 180 000 | -1 % | 180 000 | 180 000 | 180 000 | 180 000 |
| 430* Korjaus- ja kunnossapitopalv. | 0 | | | | 500 | | 500 | | 500 | 500 | | 500 | | 500 | 500 | | 500 | 500 | 500 | 500 |
| 432* Toimistopalvelut | 44 520 | 49 204 | 11 % | 48 000 | 45 181 | 11 % | 46 000 | -8 % | 45 181 | 30 000 | 2 % | 46 000 | 2 % | 30 000 | 30 000 | 2 % | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 |
| 433* Henkilöstöpalvelut | 43 298 | 38 922 | -10 % | 45 000 | 50 793 | -10 % | 50 000 | 30 % | 50 793 | 51 500 | -2 % | 50 000 | -2 % | 50 500 | 51 000 | -2 % | 50 500 | 51 000 | 51 500 | 51 500 |
| 434* Puhtaanapito ja pesupalvelut | 16 533 | 15 204 | -8 % | 15 500 | 18 602 | -8 % | 19 000 | 22 % | 20 200 | 20 500 | 2 % | 19 000 | 2 % | 20 200 | 20 500 | 2 % | 20 200 | 20 500 | 21 000 | 21 000 |
| 439* Muut palvelut, yhteensä | 7 710 | 16 756 | 117 % | 14 000 | 16 063 | 117 % | 17 000 | -4 % | 18 000 | 18 000 | 6 % | 17 000 | 6 % | 18 000 | 18 000 | 6 % | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 |
| 451-459* Muut kulut | 7 675 | 4 976 | -35 % | 8 000 | 1 236 | -35 % | 2 000 | -75 % | 2 000 | 2 000 | 62 % | 2 000 | 62 % | 2 000 | 2 000 | 62 % | 2 000 | 2 000 | 2 000 | 2 000 |
| 11-13* Pitkäaik. sijoit, investoinnit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4332* Työterv.huollon palaut. | -15 917 | -6 667 | -58 % | | -6 932 | -58 % | | 4 % | | | -100 % | | -100 % | | | | | | | |
| 31, 39* Realiomaisuuden myynti, ym. tulot | -3 314 | -3 039 | -8 % | | | -8 % | | | | | | | | | | | | | | |
| MÄÄRÄRAHA AO. VUONNA | 2 114 900 | 2 174 116 | 3 % | 2 289 185 | 2 289 185 | 3 % | 2 272 236 | 5 % | 2 289 185 | 2 289 185 | -1 % | 2 272 236 | -1 % | 2 289 185 | 2 289 185 | -1 % | 2 289 185 | 2 289 185 | 2 322 887 | 2 322 887 |
| | 2 114 900 | 2 174 116 | 3 % | 2 289 185 | 2 289 185 | 3 % | 2 272 236 | 5 % | 2 289 185 | 2 289 185 | -1 % | 2 272 236 | -1 % | 2 289 185 | 2 289 185 | -1 % | 2 289 185 | 2 289 185 | 2 322 887 | 2 322 887 |
| KÄYTETTÄVISSÄ YHTEENSÄ | 2 114 900 | 2 174 116 | 3 % | 2 289 185 | 2 289 185 | 3 % | 2 349 718 | 5 % | 2 357 835 | 2 379 385 | 3 % | 2 349 718 | 3 % | 2 357 835 | 2 379 385 | 3 % | 2 357 835 | 2 379 385 | 2 400 370 | 2 400 370 |
| siirtynyt seuraavalle vuodelle | 15 847 | -25 364 | -260 % | 0 | 77 483 | -260 % | 77 483 | -405 % | 77 483 | 77 483 | 0 % | 77 483 | 0 % | 77 483 | 77 483 | 0 % | 77 483 | 77 483 | 77 483 | 77 483 |