

## KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA KAUDELLA 2018 - 2021

Aika	<b>19.12 klo 9.00 – 11.30</b>	
Paikka	OM Eteläesplanadi 10, Nh. Kiinnitys, kellarikerros	
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 oikeudellisiin erimielisyyksiin.

#### 1.2 Toimintaympäristön muutostekijät ja riskienhallinta

Suunnittelukauden aikana toimintaympäristöön ei ole odotettavissa merkittävää muutosta.

Kuluttajariitalautakunta on oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön vuoden 2018 toimintasuunnitelman mukaisena yhtenä arviointikohteena. Arvioinnin tavoitteena on erityisesti selvittää vuoden 2017 aikana käyttöön otetun sähköisen asianhallinta- ja asiointijärjestelmän vaikutusta lautakunnan toiminnan tehostamiseen ja asioiden käsittelyn nopeuttamiseen. Lisäksi arvioinnilla pyritään saamaan tietoa siitä, miten asioiden käsittelyprosessia olisi edelleen mahdollista tehostaa.

EU on antanut kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan direktiivin (2013/11/EU), jota koskevat lait tulivat voimaan 9.1.2016. Lain muutosten mukaan kuluttajariita-asiat on vaihtoehtoisessa riidanratkaisumenettelyssä käsiteltävä 90 päivän kuluessa asian valmistelun päättymisestä. Tällä hetkellä lautakunnassa priorisoidaan niitä asioita, joita 90 päivän käsittelyaika koskee. Puheenjohtaja on antanut ohjeen, mitkä asiat katsotaan sellaisiksi poikkeuksellisen monimutkaisiksi asioiksi, joita 90 päivän aika ei koske.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) sisältää uusia oikeuksia kansalaisille ja velvollisuuksia rekisterinpitäjille ja henkilötietoja käsitteleville tahoille. Uudistukset koskevat mm. henkilötietojen säi-

lytystä, järjestelmien toimintavarmuutta ja tietojenkäsittelyn turvallisuutta. OM asettaa hankkeen tietoturvaudistuksen vaatimusten käyttöönottamiseksi ministeriössä ja hallinnonalan virastoissa.

### 1.3 Visiot ja strategiset tavoitteet

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

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.

## 2 TULOSSOPIMUS VUONNA 2018 JA KAUDELLA 2019 - 2021

Kuluttajariitalautakunta toteuttaa omalta osaltaan oikeusturvapolitiikkaa. Suunnittelukauden 2019 - 2022 painopistealueina ovat sähköisen asioinnin vakiinnuttaminen osaksi toimintaa ja työmenetelmien kehittäminen. Tavoitteena on myös siirtää kuluttajariitojen ratkaisua entistä enemmän alkuvaiheeseen kuluttajaoikeusneuvonnan vastuulle. Tähän pyritään ensisijaisesti vahvistamalla yhteistyötä kuluttajaoikeusneuvojen kanssa sekä korostamalla kuluttajariitojen ratkaisemisen kaksivaiheisuutta.

Vuonna 2018 kuluttajariitalautakunnan toimenpiteitä asioiden käsittelyn nopeuttamiseksi ovat:

- esittelijäratkaisujen mahdollisuutta laajennetaan ja käyttöä lisätään
- yksinkertaisessa menettelyssä ratkaistavien asioiden määrää pyritään lisäämään
- päätösmalleja kehitetään
- sähköisen asiointijärjestelmän avulla nopeutetaan valmistelua

Lisäksi selvitetään, miten asioiden käsittelyä voidaan muuttaa yksinkertaisemmaksi ja siten tehokkaammaksi.

## 3 VUODEN 2018 VOIMAVARAT

### 3.1 Henkilöstö

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstömäärä on 37 henkilötyövuotta (liite 2). Osastosihteerin virkanimike muutetaan tarkastajan (M8) viraksi 1.1.2018 lukien. Tarkastajan virka muutetaan esittelijän viraksi (M15) 1.9.2018. Lautakunnassa on neljä ylimääräistä määräaikaista esittelijää vuonna 2018.

Kuluttajariitalautakunta huolehtii, että sillä on ajan tasalla olevat henkilöstö-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat, joita toteutetaan. Esimerkkejä yhdenvertaisuuden arvioimisen menetelmistä on verkkosivulla (<http://yhdenvertaisuus.finlex.fi/>)

Henkilöstösuunnitelman osana on eläköitymissuunnitelma kaikkien 60 vuotta täyttäneiden kanssa. Toiminnassa on tärkeää ottaa huomioon toimiva henkilörakenne, riittävä resurssointi, uusien henkilöiden perehdyttäminen ja osaamisen siirtäminen.

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstölle tehdään työtyytyväisyyskysely (VM-Baro) vuonna 2018. Kuluttajariitalautakunta 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

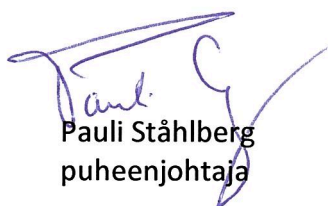
Kuluttajariitalautakunnalle myönnetään toimintamenomäärärahaa 2 468 724 euroa vuonna 2018 (liite 3).

### 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  
Apulaisosastopäällikkö



Pauli Ståhlberg  
puheenjohtaja

LIITTEET	1	Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta
	2	Toiminnan tulostavoitteet ja kehitys
	3	Toimintamenomäärärahan käyttösunnitelma
	4	Henkilöstömittarit



## 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

### Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet (ASIAKAS, KANSALAINEN)

### 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

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

Toiminnan strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjauksen myötä

Toiminta ja talous ovat tasapainossa ja yhteensovitettu strategisten linjausten pohjalta

Toiminta on kustannustehokasta

Taloudellinen liikkumavara (puskuri) mahdollistaa kehittämisen

### Henkilöstötavoitteet

### Talouteen liittyvät tavoitteet



OIKEUSMINISTERIÖ

JUSTITIEMINISTERIET

---

# Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta

- suunnittelukausi 2016-2019

## 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

### Yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet (ASIAKAS, KANSALAINEN)

Lainsäädäntö mahdollistaa kansalaisten toiminnan ja valinnan vapauden ja siten lisää toimeliaisuutta 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

Huolehditaan siitä, että lait valmistellaan perustuslain mukaisesti

Laaditaan perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma

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

### Hallinnonalan (ml. OM) toimenpiteet 2016-2019

Valtioneuvostossa laaditut säädösehdotukset tarkastetaan lakitekniseltä kannalta

Osallistutaan lainvalmistelutyön osaamisen parantamiseen ja lakien vaikutusarviointien arviointilautakunnan perustamiseen

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

Parannetaan rikoksen uhrin asemaa rikosprosessissa

Tehdään lapsen huolto- ja tapaamisoikeuslainsäädännön uudistus

Kehitetään sähköisiä demokratia-palveluita ja seurataan niiden toimivuutta

Ryhdytään toimenpiteisiin turvapaikka-asioiden käsittelyn tehostamiseksi

Luodaan kokonaisarkkitehtuuri, jolle asiointipalvelut perustuvat

Kehitetään keskitetään summaaristen riita-asioiden käsittelyä

Oikeusavun kokonais-suunnitelmaa toteutetaan laadittavan toimenpideohjelman mukaisesti

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 tutkintavankeutta ja sen vaihtoehtoja koskeva lainsäädäntö

## VISIO 2025

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

### Oikeusministeriön hallinnonala

#### 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 poikkeihallinnollinen 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

Otetaan käyttöön valtion yhteiset alustat ja palvelut, esim. palvelunäkymät

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

Lisätään videokeulemisen käyttöä käräjäoikeuksissa ja selvitetään videotallenteiden käyttöä hovioikeudessa

Laajennetaan sakkomääräysmenettelyn käyttöalaa

Kehitetään vaihtoehtoisia riidanratkaisukeinoja ja käytetään niitä monipuolisesti

Tietojenvaihtoa ja yhteistyötä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa parannetaan

Kehitetään vankien koulutusta ja kuntouttavia toimintoja osana yhteiskunnan normaalipalveluita

#### Hallinnonalan (ml. OM) toimenpiteet 2016-2019



## VISIO 2025

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

### Oikeusministeriön hallinnonala

#### Talouteen liittyvät tavoitteet

Toiminnan strategisuus vahvistuu uudistuneen tulosohjauksellisuuden 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 tulosohjauksellinen lainkäyttöelinten riippumattomuus

Toimitilajohtaminen palvelee toiminnallista kehittämistä ja tuottaa taloudellisia hyötyjä

Kieku-järjestelmää hyödynnetään laajasti ja tuottavuus paranee

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

Lisätään taloudellisten ja toiminnallisten tietojen läpinäkyvyyttä

Hankinnoissa selkiytetään rooleja ja saadaan aikaan resurssihyötyjä

Kirjanpitoyksikkö-uudistuksen yhteydessä keskitetään taloushallinto-  
tehtäviä

Hyödynnetään suunnitelmallisesti ulkopuolista (erit. EU) rahoitusta

Korotetaan tuomioistuinten perimiä maksuja ja laajennetaan maksullisuuden soveltamisalaa

Suunnittelukauden alussa laaditaan nelivuotinen riskienhallinnan kehittämissuunnitelma

Huolehditaan siirtyvien määrärahojen riittävästä

Noudatetaan vuosikelloa ja parannetaan ennakkoitavuutta





## VISIO 2025

*Avoin, 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 rakenneuudistusten toteuttamiseksi

Selvitetään mahdollisuudet lisätä oikeuslaitoksen eri toimijoiden yhteistä koulutusta

Lisätään henkilöstön kokemusta, osaamista ja keskinäistä arvontoa tehtäväkiertoa edistämällä

Kehitetään henkilöstön tehtävänkuvia huomioiden erityisesti monipuolisuus ja vaativuus

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

Lisätään johtamisen arviointia

Uudistetaan yhdenvertaisuus-suunnitelmat

**KULUTTAJARIITILAUTAKUNNAN TOIMINNALLINEN KEHITYS**

	Toteutuma		Muutos %- 2016/2015	Tujo 2017	Ennuste 2017	Muutos %- 2017/2016	Tujo 2018	Muutos %- 2018/2017	Arvio 2018	Arvio 2019	Arvio 2020	Arvio 2021
	2015	2016										
<b>SAAPUNEET RATKAISUPYYNNÖT</b>												
Asunto	1 474	1 374	-7%	1 600	1 450	6%	1 500	3%	1 700	1 600	1 700	1 700
Auto	1 325	1 847	39%	1 600	1 620	-12%	1 650	2%	1 700	1 700	1 700	1 600
Palvelu	1 958	2 374	21%	2 700	2 200	-7%	2 500	14%	3 000	2 600	2 500	3 050
Tavara	992	934	-6%	1 200	920	-1%	1 000	9%	1 500	1 000	1 000	1 550
							#JAKO/0!					
<b>SAAPUNEET ASIAT YHTEENSÄ</b>	<b>5 749</b>	<b>6 529</b>	14%	<b>7 100</b>	<b>6 190</b>	-5%	<b>6 650</b>	#JAKO/0!	<b>7 900</b>	<b>6 900</b>	<b>6 900</b>	<b>8 100</b>
<b>KÄSITELLYT RATKAISUPYYNNÖT</b>												
Asunto	1 294	1 341	4%	1 600	1 700	27%	1 800	6%	1 600	1 700	1 800	1 700
Auto	1 410	1 460	4%	1 500	1 475	1%	1 600	8%	1 500	1 500	1 500	1 600
Palvelu	1 858	2 277	23%	2 500	2 050	-10%	2 400	17%	2 500	2 500	2 500	2 600
Tavara	1 046	961	-8%	1 400	800	-17%	1 000	25%	1 400	1 100	1 100	1 100
							#JAKO/0!					
<b>KÄSITELLYT ASIAT YHTEENSÄ</b>	<b>5 608</b>	<b>6 039</b>	8%	<b>7 000</b>	<b>6 025</b>	0%	<b>6 800</b>	13%	<b>7 000</b>	<b>6 900</b>	<b>6 900</b>	<b>7 000</b>
<b>PÄÄTTYMISTAPA</b>												
Jaostoratkaisut ja päätetty täysistunnossa	1 842	1 941	5%	2 000	1 900	-2%	2 100	11%	2 000	2 100	2 100	2 100
Yksinkertainen menettely	1 398	1 563	12%	1 850	1 800	15%	2 000	11%	1 850	2 000	2 000	1 850
Esittelijäratkaisut	99	36	-64%	400	40	11%	100	150%	400	200	400	200
Sovinnot (ml.luopumiset)	1 833	1 936	6%	2 050	1 750	-10%	1 975	13%	2 050	2 000	2 000	2 050
Siirretty kuluttajaneuvontaan		118		200	25	-79%	50	100%	200	50	200	50
Muut	436	445	2%	500	510	15%	575	13%	500	550	550	550
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>5 608</b>	<b>6 039</b>	8%	<b>7 000</b>	<b>6 025</b>	0%	<b>6 800</b>	13%	<b>7 000</b>	<b>6 900</b>	<b>6 900</b>	<b>7 000</b>

	Totuttuma 2015	Totuttuma 2016	Muutos %- 2016/2015	Tujo 2017	Ennuste 2017	Muutos %- 2017/2016		Tujo 2018		Muutos %- 2018/2017	Arvio 2018	Arvio 2019	Arvio 2020	Arvio 2020	Arvio 2021
						8 %	80 %	8 %	80 %						
<b>SUOSITTUSTEN NOUDATTAMISASTE</b>	<b>73 %</b>	<b>72 %</b>	<b>-2 %</b>	<b>80 %</b>	<b>78 %</b>	<b>8 %</b>	<b>80 %</b>	<b>3 %</b>	<b>80 %</b>	<b>3 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>	<b>80 %</b>
Suosittelu hyvitystä	1 739	1 916	10 %	1 800	2 150	12 %	2 400	12 %	1 800	12 %	1 800	2 450	2 450	1 800	2 490
Ei suositettu hyvitystä	1 397	1 423	2 %	1 360	1 750	23 %	1 975	13 %	1 360	13 %	1 360	2 000	2 000	1 360	2 030
Suosittelu elinkeinoharjoittajan (vastapuole)	8	25	213 %	20	30	20 %	40	33 %	20	33 %	20	45	45	20	45
Ei annettu suositusta (ns. nahkapäättös)	51	65	27 %	30	80	23 %	90	13 %	30	13 %	30	90	90	30	90
Ei toimivaltaa	15	14	-7 %	15	16	14 %	15	-6 %	15	-6 %	15	15	15	15	1
Jätetty käsittelemättä (esittelijän ratkaisu)	17	0	-100 %	40	35	#JAKO/01	40	14 %	40	14 %	40	40	40	40	40
<b>KESKIMÄÄRÄINEN KÄSITTELYAIKA</b>															
<b>KÄSITTELYAIKA (kk)</b>	<b>10,4</b>	<b>9,98</b>	<b>-4 %</b>	<b>8,7</b>	<b>12,3</b>	<b>24 %</b>	<b>9,17</b>	<b>-26 %</b>	<b>8,5</b>	<b>9,00</b>	<b>8,2</b>	<b>8,58</b>	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>	<b>7,75</b>
Tekstiilit ja pesulat	7,6	9,3	23 %	6	8	-14 %	7,00	-13 %	6	7,00	6	7	6	6	7
Nahka-ala, turkkiset, suutarit	8,9	7,7	-13 %	6		-100 %			6		6		6		6
Huonekalut ja kodinkoneet	8,6	11,6	34 %	6	14,6	26 %	10,00	-31 %	6	10,00	6	9	9	6	8
Autojen ym kulkuneuvojen kauppa	7,0	6,9	-2 %	6	6,7	-2 %	6,00	-11 %	6	6,00	6	6	6	6	6
Autojen ym kulkuneuvojen korjaus	12,0	12,4	4 %	9	15,7	26 %	10,00	-36 %	8	10,00	8	9	9	7	7
Matka-ala	7,6	6,2	-19 %	6	7,4	20 %	6,00	-19 %	6	6,00	6	6	6	6	6
Muut tavarat	9,7	9,3	-3 %	6	9,0	-3 %	7,00	-22 %	6	7,00	6	7	7	6	6
Asuminen ja rakentaminen	10,0	13,7	36 %	8	15,7	15 %	13,00	-17 %	7	11,00	7	10	10	6	8
Vakuutukset, terveydenhuolto	11,4	11,8	3 %	9	12,9	9 %	9,00	-30 %	9	9,00	9	9	9	9	8
Muut palvelut	10,5	11,5	10 %	9	12,3	7 %	9,00	-27 %	8	9,00	9	9	9	9	8
Kiinteistövälitys ja asuntokauppa	17,8	16,5	-7 %	14	17,3	4 %	13,00	-25 %	14	13,00	12	12	12	12	10
Yksityishenkilöiden väliset asuntokaupat	19,3	16,0	-17 %	16	15,7	-2 %	11,00	-30 %	16	11,00	14	10	10	13	11
Huoneenvuokra- ja asumisoikeusasiat	13,5	12,6	-7 %	12	12,9	3 %	9,00	-30 %	12	9,00	11	9	9	10	8

	Toteutuma 2015	Toteutuma 2016	Muutos %- 2016/2015	Tujo 2017	Ennuste 2017	Muutos %- 2017/2016	Tujo 2018	Muutos %- 2018/2017	Arvio 2018	Arvio 2019	Arvio 2020	Arvio 2020	Arvio 2021
TUOTTAVUUS (käsitellyt asiat/htv)	175	183	5 %	198	177	-3 %	184	4 %	198	203	203	198	206
TALOUDELLISUUS (toimintamenot/kä)	394	406	3 %	341	387	-5 %	363	-6 %	339	341	340	338	336
VIRKOJEN MÄÄRÄ	30	30	-1 %	30	30	0 %	30	0 %	30	30	30	30	30
HENKILÖTYÖVUODET (vakituiset + t)	32,1	32,90	3 %	35,34	34,00	3 %	37,00	9 %	35,34	34,00	34,00	35,34	34
Vakinaiset													
Määräaikaiset													
Kokoaikaiset													
Osa-aikaiset													
Työllisyystyöntekijät	0,6												
Sivutoimiset esittelijät													
Harjoittelijat	1,2												

	Toteutuma		Toteutum		Muutos %		Tujo 2017		Lautakunta		Tilinpäätös		Muutos %		Ennuste		Tujo 2018		Muutos %		Arvio		Arvio		Arvio		
	2015	2016	2016/2015	2017	2017/2016	2017/2016	2017/2016	2018	2018/2017	2018	2018/2017	2018	2019	2019/2018	2019	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2021	2021	2021	2021	
<b>Kulttuurijärjittälautakunta</b>																											
<b>TOIMINTAMENOT YHTEENSÄ</b>																											
Bruttotoimintamenot	2 208 181	2 450 942	11 %	2 385 020	2 332 001	2 332 654	-5 %	2 386 465	2 468 724	6 %	2 371 507	2 356 025	2 364 532	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419
<b>PALKKAUSMENOT YHTEENSÄ</b>																											
Palkat yhteensä	1 847 545	1 907 458	3 %	2 019 420	1 976 640	1 973 517	3 %	1 988 965	2 101 224	6 %	2 014 947	1 995 025	2 006 687	1 996 736	2 008 408	2 000 919	2 008 408	1 996 736	2 008 408	2 000 919	2 008 408	2 000 919	2 000 919	2 000 919	2 000 919	2 000 919	2 000 919
4100* Vakinaiset virkasuhteet	1 556 053	1 616 447	4 %	1 720 677	1 684 225	1 686 067	4 %	1 698 489	1 794 353	6 %	1 720 677	1 710 677	1 720 677	1 710 677	1 720 677	1 714 260	1 720 677	1 710 677	1 720 677	1 714 260	1 720 677	1 714 260	1 714 260	1 714 260	1 714 260	1 714 260	1 714 260
41007* Lomarahat	70 071	75 587	8 %	64 116	46 549	51 324	-32 %	63 624	67 488	31 %	64 116	64 116	64 116	64 116	64 116	64 260	64 116	64 116	64 116	64 260	64 116	64 116	64 260	64 260	64 260	64 260	64 260
4103* Palkat ja palkkiot	124 923	127 487	2 %	130 000	112 000	110 000	-14 %	120 000	120 000	9 %	130 000	120 000	130 000	120 000	130 000	120 000	130 000	120 000	130 000	120 000	130 000	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000	
<b>Palkkojen sivukulut</b>																											
4110* Sosiaaliturvamaksu	32 314	33 759	4 %	20 304	19 874	19 896	-41 %	19 023	20 097	1 %	19 272	17 791	17 895	26 344	26 498	26 400	26 344	26 344	26 498	26 400	26 344	26 498	26 400	26 400	26 400	26 400	
4112* Eläkemaksut	286 373	261 963	-9 %	276 169	270 318	270 614	3 %	269 211	284 405	5 %	272 727	264 300	265 845	257 457	258 962	257 996	257 457	257 457	258 962	257 996	257 457	258 962	257 996	257 996	257 996	257 996	
4114* Tapaturvamaksut	4 581	3 739	-18 %	2 271	2 223	2 226	-40 %	2 242	2 369	6 %	2 271	2 258	2 271	2 258	2 271	2 263	2 258	2 271	2 263	2 263	2 258	2 271	2 263	2 263	2 263	2 263	
4102 Sairasvakuutuslain mukaiset palautukset	-31 776	-8 450	-73 %			-5 285	-37 %																				
<b>MUUT MENOT</b>																											
4500* Matkamenot	7 688	4 648	-40 %	8 000	1 819	9 427	103 %	8 000	8 000	0 %	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000	8 000
400* Vähäiset koneet ja kalusteet, aineet ja tarvikkeet	32 342	30 160	-7 %	32 000	31 755	33 000	9 %	32 000	32 000	0 %	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000	32 000
42* Vuokrat, yhteensä	191 839	186 771	-3 %	194 000	187 557	187 558	0 %	220 000	190 000	1 %	194 000	190 000	194 000	190 000	194 000	190 000	194 000	190 000	194 000	190 000	194 000	190 000	190 000	190 000	190 000	190 000	190 000
4202* Rakennusten vuokrat	181 879	181 338	0 %	183 000	183 954	184 083	2 %	204 000	186 000	1 %	183 000	186 000	183 000	186 000	183 000	186 000	183 000	186 000	183 000	186 000	183 000	186 000	183 000	186 000	186 000	186 000	
430* Korjaus ja kunnossapito	438	1 329	203 %	1 400	151	151	-89 %	500	500	0 %	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500
432* Toimistopalvelut	48 702	125 345	157 %	40 000	40 617	41 000	-67 %	40 000	40 000	0 %	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	40 000	
433* Henkilöstöpalvelut	53 041	42 690	-20 %	50 000	44 481	46 000	8 %	50 000	50 000	0 %	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	50 000	
434* Puhtaamapito- ja pesupalvelut	18 317	24 133	32 %	20 200	14 851	15 000	-38 %	20 000	20 000	0 %	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	20 000	
439* Muut palvelut	14 624	137 742	842 %	18 000	22 842	23 000	-83 %	25 000	25 000	0 %	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	18 000	
45* Muut kulut	1 091	4 258	290 %	2 000	11 288	4 000	-6 %	2 000	2 000	0 %	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	
11-13* Pitkäaik. sijoit, investoinnit																											
4332* Työterv.huollon palaut.	-6 932	-7 238	4 %				-100 %																				
31, 39* Reaalioimaisuuden myynti, ym. tulot	-514	-6 354	1136 %				-100 %																				
<b>MÄÄRÄRAHA AO, VUONNA</b>																											
2 289 185	2 272 236	-1 %	2 385 020	2 385 020	2 385 020	2 385 020	5 %	2 386 465	2 468 724	4 %	2 371 507	2 356 025	2 364 532	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	
2 289 185	2 272 236	-1 %	2 385 020	2 385 020	2 385 020	2 385 020	5 %	2 386 465	2 468 724	4 %	2 371 507	2 356 025	2 364 532	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 349 081	2 366 253	2 352 419	2 366 253	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	2 352 419	
<b>KÄYTETTÄVISSÄ YHTEENSÄ</b>																											
2 289 185	2 353 240	3 %	2 385 020	2 385 020	2 385 020	2 385 020	1 %	2 438 831	2 521 090	6 %	2 371 507	2 408 392	2 364 532	2 401 447	2 366 253	2 404 785	2 366 253	2 401 447	2 366 253	2 404 785	2 366 253	2 404 785	2 404 785	2 404 785	2 404 785	2 404 785	
81 004	0	-100 %	0	53 019	52 366	52 366	#IAKO/0!	52 366	52 366	0 %	0	52 366	0	52 366	0	52 366	0	52 366	0	52 366	0	52 366	0	52 366	0	52 366	

## KULUTTAJARIITILAUTAKUNNAN HENKILÖSTÖMITTARIT

(VMbaro)	Vuosi 2014	Vuosi 2016	Arvio 2017	Arvio 2018	Arvio 2019	Arvio 2020	Arvio 2021
Työtyytyväisyysindeksi (Y)	2,99 (3,41)	3,11 (3,51)	3,30	3,50	3,50	3,50	
Johtajuusindeksi (JO)	2,51 (3,31)	2,51 (3,29)	2,80	3,10	3,30	3,30	
(suluissa OM:n hallinnonala)							
Arvio kaudella 2018-2021			3,30	3,50	3,50	3,50	3,50