



17.12.2018

VN 3574/2018

KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN TULOSTAVOITEASIAKIRJA KAUDELLA 2019 - 2022

| | | |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Aika | 17.12.2008 klo 12.30 – 14.30 | |
| Paikka | OM Eteläesplanadi 10 Nh. Rauha | |
| Osallistujat | Pekka Timonen | Oikeusministeriö |
| | Merja Muilu | Oikeusministeriö |
| | Kirta Heine | Oikeusministeriö |
| | Tuire Honko | Oikeusministeriö |
| | Anu Laine | 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

Solita Oy on oikeusministeriön sisäisen tarkastuksen yksikön tilauksesta toteuttanut kuluttajariitalautakunnan sähköisen asioinnin ja asianhallinnan arvioinnin vuonna 2018. Arvioinnissa selvitettiin kuluttajariitalautakunnan toiminnan tuloksellisuutta ja erityisesti lautakunnan uuden sähköisen asianhallinta- ja asiointijärjestelmän vaikutusta lautakunnan toiminnan tehostamiseen ja asioiden käsittelyn nopeuttamiseen. Arvioinnissa tuotettiin myös vastauksia siihen, miten asioiden käsittelyprosessia voitaisiin tehostaa. Kehittämisehdotusten johdosta on laadittu toimenpidesuunnitelma, jonka toteuttamiseen keskitytään suunnittelukauden aikana. Kehittämisen organisoinnin ja johtamisen muutoksen toteuttamiseksi ja läpiviemiseksi on palkattu päätoiminen määräaikainen kehittämisspäällikkö.

Toimenpiteet, joiden käyttöönottoa edistetään tai otetaan käyttöön vuoden 2019 aikana

- sähköistä asianhallintajärjestelmä Kristaa hiotaan ja parannetaan edelleen
- otetaan käyttöön sähköinen allekirjoitus
- esittelijäratkaisuja lisätään ja yksinkertaistetaan

- tehostetaan yhteistyötä KKV:n/kuluttajaoikeusneuvojen kanssa, jotta asiat saataisiin siellä sovitelluksi ja ratkaisupyyntöjen määrää vähennetyksi esim. riidanratkaisumahdollisuuksia kuluttajaoikeusneuvojen kanssa
- henkilöstölle asetetaan yksilöllisemmät tulostavoitteet ja kytketään ne voimakkaammin palkkaukseen sillä tavoin kuin palkkausjärjestelmä mahdollistaa sen
- selvitetään mahdollisuuksia rajoittaa ratkaisupyyntöjen määrää lainsäädäntömuutoksin esimerkiksi säätämällä jokin käsittelymaksu tai rajaamalla joitain asioita pois lautakunnasta
- selvitetään yhdessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kanssa mahdollisuuksia sähköisten järjestelmien yhteentoimivuuteen tai edes lautakunnan pääsyä kuluttajaneuvonnan KUTI-järjestelmään
- jatketaan ohjaamista esittelijä- ja yksinkertaisen menettelyn ratkaisujen lisäämiseen ja ratkaisusuositusten laatimisen systematisointia ja yksinkertaistamista (työ aloitettu 2018)
- verkkosivuja parannetaan kuluttajaymmärryksen lisäämiseksi
- korostetaan asiakkaiden ohjaamista sähköiseen asiointiin
- asiakkaille lähetettäviä vakiokirjeitä muotoillaan tehostamista silmällä pitäen (työ aloitettu 2018)
- ohjataan asianosaisia materiaalin toimittamisessa

Keskimääräisen käsittelyajan lisäksi tavoitteeksi asetetaan, että 50 % asioista päättyy alle kahdeksassa kuukaudessa.

Vuoden 2019 aikana prosesseja ja toimintatapoja tehostetaan sekä yhdenmukaistetaan. Tavoitteena on, että ADR- direktiiviin mukaisesti ratkaisusuositus perusteluineen annetaan kirjallisesti viimeistään 90 päivän kuluttua siitä, kun lautakunnan käytettävissä on ollut kaikki asian ratkaisemiseksi tarvittava tarpeellinen aineisto. Poikkeuksena erittäin monimutkaiset asiat. Toimenpiteiden vaikutusta mm. käsittelyaikoihin seurataan neljännesvuosittain OM:n ja kuluttajariitalautakunnan välisissä tapaamisissa.

Puheenjohtaja huolehtii siitä, että henkilökunta on tietoinen viraston yhteisistä tavoitteista. Työntekijän henkilökohtaisista tavoitteista sovitaan säännöllisesti vuosittaisissa kehityskeskusteluissa.

Nykyisin ratkaisupyynnön tekijälle ilmoitetaan jaoston keskimääräinen käsittelyaika vahvistuksen yhteydessä. Vahvistus on ilmoitus asian vireille tulosta. Samalla tavoin informoidaan ratkaisupyynnön tekijän vastapuolta vastauspyynnön yhteydessä. Sähköisen asioinnin informaatiota parannetaan ilmoittamalla asiakkaalle, kuinka suuri osuus kyseessä olevan jaoston asioista päättyy alle kahdeksassa kuukaudessa.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja kuluttajariitalautakunnan taloudellisen tilanteen kehittymistä seurataan ja toimintaedellytyksistä huolehditaan useamman vuoden (4v.) kestävyystarkastelun avulla. Tulevina vuosina taloudellista tilannetta heikentää erityisesti ns. JTS miljardin säästöt vuoteen 2029 mennessä.

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679) sisältää uusia oikeuksia kansalaisille ja velvollisuuksia rekisterinpitäjille ja henkilötietoja käsitteleville tahoille. Uudistukset koskevat mm. henkilötietojen säilytystä, järjestelmien toimintavarmuutta ja tietojenkäsittelyn turvallisuutta. OM asettaa hankkeen tietoturvuudistuksen 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).

Lautakuntamenettely toteuttaa strategiaa parhaalla mahdollisella tavalla etenkin, kun otetaan huomioon oikeudenkäyntikulut siviiliasioissa.

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 2019 JA KAUELLA 2020 - 2022

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

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
- työmenetelmien kehittäminen edellä kohdassa 1.2. kuvatuin keinoin heikentämättä kuluttajan oikeusturvaa

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

Taulukko. Kuluttajariitalautakunnan tunnusluvut

| | Toteutuma 2017 | Tavoite 2018 | Ennuste 2018 | TAE 2019 | Tavoite 2019 | Arvio 2020 | Arvio 2021 | Arvio 2022 |
|---|-------------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Saapuneet asiat, kpl | 6 402 | 6 650 | 6 405 | 6 600 | 6 550 | 7 000 | 6 900 | 6 900 |
| Käsitellyt asiat, kpl | 6 007 | 6 800 | 5 320 | 6 900 | 6 150 | 6 900 | 6 900 | 7 000 |
| Taloudellisuus (euroa/käsitelty asia) | 388 | 363 | 501 | 363 | 418 | 345 | 345 | 340 |
| Tuottavuus (käsitelty asia/htv) | 172 | 184 | 141 | 186 | 166 | 203 | 203 | 206 |
| Kokonaiskäsitely- aika, kk | 11,2 | 9,2 | 13,4 | 9 | 10,9 | 9,08 | 8,8 | 7,8 |

3 VUODEN 2019 VOIMAVARAT

3.1 Henkilöstö

Kuluttajariitalautakunnan henkilöstömäärä on 37 henkilötyövuotta (liite 2).

Kuluttajariitalautakunta palkkaa määräaikaiset virkamiehet 12 kuukauden virkasuhteeseen tulosneuvotteluissa sovitun mukaisesti. Lyhytaikaisia määräyksiä ei enää lähtökohtaisesti anneta. Tavoitteena on voimavarojen täysimääräinen hyödyntäminen.

Kuluttajariitalautakunta ottaa käyttöön vähintään johtoryhmälle avoimen sähköisen kalenterin. Kalenterivarausten nimestä tulee käydä ilmi varauksen sisältö esim. kokouksen tai tapaamisen nimi. Tavoitteena on edistää sisäistä/ulkoista yhteistyötä ja yhdenmukaistaa toiminta- ja menettelytapoja.

Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja esitti, että oikeusministeriö selvittäisi lautakunnan palkkausjärjestelmän vertailukelpoisuuden suhteessa relevantteihin verrokkivirastoihin.

Kieku-järjestelmään kirjataan työpanoksen kohdentuminen. Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtaja huolehtii siitä, että työpanoksen kohdentumisesta saadaan talousarviolainsäädännön edellyttämä riittävä ja luotettava tieto. Oikeusministeriö edellyttää kaikilta työaikalain piirissä olevilta tehtyjen tuntien mukaista kohdentamista. Työajattomilta oikeusministeriö edellyttää jatkossa vähintään vuosittain yhden tyypillisen viikon kirjausta. Työpanos tulee kohdentaa toukokuun toisella viikolla. Lisäksi työpanostiedot tulee päivittää tehtävien muuttuessa

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/>). Lautakunnan sisäisen valvonnan arviointi on ajan tasalla. Suositus sisäisen valvonnan uudesta arviointikehikosta on verkkosivulla <https://vm.fi/sisaisen-valvonnan-arviointi>. Suositus valtionhallinnon riskienhallintamallista on verkkosivulla <https://vm.fi/riskienhallinta>.

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

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 2 569 887 euroa vuonna 2019 (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.



Pekka Timonen
Kansliapäällikkö



Pauli Ståhlberg
Puheenjohtaja

| | | |
|----------|---|---|
| LIITTEET | 1 | Oikeusministeriön hallinnonalan strategiakartta |
| | 2 | Toiminnan tulostavoitteet ja kehitys |
| | 3 | Toimintamenomäärärahan käyttösuunnitelma |
| | 4 | Henkilöstömittarit |
| | 5 | Talousarvioesitys 2019 momenttitarkastelu |

_____ 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

Lainsäädäntö mahdollistaa kansalaisten toiminnan ja vallinnan vapauden ja siten lisää toimeliasuutta ja hyvinvointia

Heikomman osapuolen suojausta 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

Laaditaan perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma

Arvioidaan lunastuskorvauksen määräämistä koskevan lainsäädännön kattavuus ja yhtenäistämistarve

Laaditaan demokraattinen toimintaohjelma

Toteutetaan Ahvenanmaan itsehallintolain kokonaisuudistus

Osallistutaan kansallisyhteiskunnan ja vapaaehtoistyön toimintaedellytysten kehittämiseen

Jatketaan kansalliskielistrategian toimeenpanoa

Valtioneuvostossa laaditut säädösehdotukset tarkastetaan lakitekniseltä kannalta

Osallistutaan lainvalmistelutyön osaamisen parantamiseen ja lakien vaikutusarviointien arviointilautakunnan perustamiseen

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

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

Tehdään lapsen huolto- ja tapaamisoikeuslainsäädännön uudistus

Parannetaan rikoksen uhrin asemaa rikosprosessissa

Ryhdytään toimenpiteisiin turvapaikkaasioiden käsittelyn tehostamiseksi

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

Laaditaan rikosentorjuntaohjelma 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

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 yhdenvertaisuussuunnitelmat

Kuluttajajärjelytalous

| | Toteutuma 2016 | Toteutuma 2017 | Tujo 2018 | KriL ennuste 2018 | TPE-2018 | Muutos % 2018/2017 | KriL tujo 2019 | Tujo 2019 | Muutos % 2019/2018 | Kausi 2018- 2021 | | Kausi 2019- 2021 | | Kausi 2020- 2021 | | Kausi 2021- 2021 | |
|--|-------------------|-------------------|------------------|-------------------------|------------------|-----------------------|-------------------|------------------|-----------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| | | | | | | | | | | Arvio 2019 | Arvio 2020 | Arvio 2021 | Arvio 2020 | Arvio 2021 | Arvio 2021 | Arvio 2021 | |
| TOIMINTAMENOT YHTEENSÄ | 2 450 942 | 2 328 355 | 2 468 724 | 2 556 845 | 2 556 706 | 10 % | 2 402 720 | 2 569 887 | 1 % | 2 356 025 | 2 381 860 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 381 015 |
| Bruttotoimintamenot | 2 450 942 | 2 328 355 | 2 468 724 | 2 556 845 | 2 556 706 | 10 % | 2 402 720 | 2 569 887 | 1 % | 2 356 025 | 2 381 860 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 381 015 |
| PALKKAUSMENOT YHTEENSÄ | 1 907 458 | 1 969 786 | 2 101 224 | 2 189 445 | 2 166 864 | 10 % | 2 013 220 | 2 180 387 | 1 % | 1 995 025 | 2 029 515 | 2 029 515 | 2 000 919 | 2 029 515 | 2 000 919 | 2 029 515 | 2 029 515 |
| Palkat yhteensä | 1 616 447 | 1 688 323 | 1 794 353 | 1 876 645 | 1 884 000 | 12 % | 1 726 278 | 1 869 619 | -1 % | 1 710 677 | 1 738 760 | 1 738 760 | 1 714 260 | 1 738 760 | 1 714 260 | 1 738 760 | 1 738 760 |
| 4100* Vakinaiset virkasuhteet | 1 413 373 | 1 525 546 | 1 606 865 | 1 637 645 | 1 640 000 | 8 % | 1 656 697 | 1 679 097 | 2 % | 1 526 561 | 1 553 512 | 1 553 512 | 1 530 000 | 1 553 512 | 1 530 000 | 1 553 512 | 1 553 512 |
| 41007* Lomarahat | 75 587 | 53 732 | 67 488 | 55 000 | 60 000 | 12 % | 69 581 | 70 522 | 18 % | 64 116 | 65 248 | 65 248 | 64 260 | 65 248 | 64 260 | 65 248 | 65 248 |
| 4103* Palkat ja palkkiot | 127 487 | 109 046 | 120 000 | 184 000 | 184 000 | 69 % | 120 000 | 120 000 | -35 % | 120 000 | 120 000 | 120 000 | 120 000 | 120 000 | 120 000 | 120 000 | 120 000 |
| Palkkojen sivukulut | 291 011 | 281 463 | 306 870 | 312 800 | 282 864 | 0 % | 286 942 | 310 768 | 10 % | 284 349 | 290 755 | 290 755 | 286 659 | 290 755 | 286 659 | 290 755 | 290 755 |
| 4110* Sosiaaliturvamaksu | 33 759 | 18 219 | 20 097 | 16 000 | 16 000 | -12 % | 17 953 | 19 444 | 22 % | 17 791 | 26 777 | 26 777 | 26 400 | 26 777 | 26 400 | 26 777 | 26 777 |
| 4112* Eläkemaksut | 261 963 | 265 019 | 284 405 | 291 000 | 291 000 | 10 % | 266 710 | 288 856 | -1 % | 264 300 | 261 683 | 261 683 | 257 996 | 261 683 | 257 996 | 261 683 | 261 683 |
| 4114* Tapaturvamaksut | 3 739 | 3 590 | 2 369 | 5 800 | 5 800 | 62 % | 2 279 | 2 468 | -57 % | 2 258 | 2 295 | 2 295 | 2 263 | 2 295 | 2 263 | 2 295 | 2 295 |
| 4102 Sairasvakuutuslain mukaiset palautukset | -8 450 | -5 366 | | | -29 936 | 458 % | | | | | | | | | | | |
| MUUT MENOT | 543 484 | 358 569 | 367 500 | 367 400 | 389 842 | 9 % | 389 500 | 389 500 | 0 % | 361 000 | 352 345 | 352 345 | 351 500 | 351 500 | 351 500 | 351 500 | 351 500 |
| 4500* Matkamenot | 4 648 | 10 974 | 8 000 | 3 500 | 10 000 | -9 % | 8 000 | 8 000 | -20 % | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 | 9 000 |
| 400* Vähäiset koneet ja kalusteet, aineet | 30 160 | 36 092 | 32 000 | 22 000 | 23 000 | -36 % | 22 000 | 22 000 | -4 % | 31 500 | 31 845 | 31 845 | 32 000 | 32 000 | 32 000 | 32 000 | 32 000 |
| 42* Vuokrat, yhteensä | 186 771 | 188 211 | 190 000 | 220 000 | 220 000 | 17 % | 220 000 | 220 000 | 0 % | 190 000 | 190 000 | 190 000 | 190 000 | 190 000 | 190 000 | 190 000 | 190 000 |
| 4202* Rakennusten vuokrat | 181 338 | 184 730 | 186 000 | 216 000 | 216 000 | 17 % | 204 000 | 204 000 | -6 % | 186 000 | 186 000 | 186 000 | 186 000 | 186 000 | 186 000 | 186 000 | 186 000 |
| 430* Korjaus ja kunnossapito | 1 329 | 151 | 500 | 0 | 150 | -1 % | 500 | 500 | 233 % | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| 432* Toimistopalvelut | 125 345 | 42 675 | 40 000 | 37 000 | 37 000 | -13 % | 40 000 | 40 000 | 8 % | 40 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 | 30 000 |
| 433* Henkilöstöpalvelut | 42 690 | 49 161 | 50 000 | 39 000 | 50 000 | 2 % | 50 000 | 50 000 | 0 % | 50 000 | 50 000 | 50 000 | 50 000 | 50 000 | 50 000 | 50 000 | 50 000 |
| 434* Puhtaanapito- ja pesulapalvelut | 24 133 | 15 050 | 20 000 | 19 000 | 19 000 | 26 % | 20 000 | 20 000 | 5 % | 20 000 | 21 000 | 21 000 | 20 000 | 20 000 | 20 000 | 20 000 | 20 000 |
| 439* Muut palvelut | 137 742 | 27 908 | 25 000 | 26 400 | 26 400 | -5 % | 27 000 | 27 000 | 2 % | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 | 18 000 |
| 45* Muut kulut | 4 258 | 4 939 | 2 000 | 500 | 7 000 | 42 % | 2 000 | 2 000 | -71 % | 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. | -7 238 | -7 527 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31, 39* Reaaliomaisuuden myynti, ym. tulot | -6 354 | -9 064 | | | -2 708 | | | | | | | | | | | | |
| MÄÄRÄRAHA AO, VUONNA | 2 272 236 | 2 385 020 | 2 468 724 | 2 468 724 | 2 468 724 | 4 % | 2 402 720 | 2 569 887 | 4 % | 2 356 025 | 2 381 860 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 352 419 | 2 381 015 | 2 381 015 |
| KÄYTETTÄVISSÄ YHTEENSÄ | 2 353 240 | 2 385 020 | 2 521 090 | 2 525 389 | 2 525 389 | 6 % | 2 371 264 | 2 569 887 | 2 % | 2 408 391 | 2 350 543 | 2 401 447 | 2 381 015 | 2 404 785 | 2 404 785 | 2 381 015 | 2 381 015 |
| siirtynyt seuraavalle vuodelle | 0 | 56 665 | 52 366 | -31 456 | -31 317 | -155 % | 0 | 0 | | 52 366 | 0 | 0 | 52 366 | 0 | 52 366 | 0 | 0 |

KULUTTAJARITALAUTAKUNNAN TOIMINNAN KEHITYS

| | Toteutuma 2016 | | Toteutuma 2017 | | Tujo 2018 | | Ennuste 2018 | | Muutos %- 2018/2017 | | Tujo 2019 | | Muutos %- 2019/2018 | | Arvio 2019 | | Arvio 2020 | | Arvio 2021 | | Arvio 2022 | | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|
| | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | Kausi 2018- 2021 | |
| SAAPUNEET RATKAISUPYYNNÖT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asunto | 1 374 | 984 | 1 500 | 1 540 | 57 % | 1 600 | 1 600 | 4 % | 1 600 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | |
| Auto | 1 847 | 1 718 | 1 650 | 1 575 | -8 % | 1 600 | 1 600 | 2 % | 1 600 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | |
| Palvelu | 2 374 | 3 174 | 2 500 | 2 360 | -26 % | 2 400 | 2 400 | 2 % | 2 400 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | 2 600 | |
| Tavara | 934 | 522 | 1 000 | 930 | 78 % | 950 | 950 | 2 % | 950 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | 1 000 | |
| SAAPUNEET ASIAT YHTEENSÄ | 6 529 | 6 402 | 6 650 | 6 405 | 0 % | 6 550 | 6 550 | 2 % | 6 550 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | |
| KÄSITELLYT RATKAISUPYYNNÖT | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Asunto | 1 341 | 1 085 | 1 800 | 1 260 | 16 % | 1 400 | 1 400 | 11 % | 1 400 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | 1 700 | |
| Auto | 1 460 | 1 452 | 1 600 | 1 280 | -12 % | 1 500 | 1 500 | 17 % | 1 500 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | 1 600 | |
| Palvelu | 2 277 | 3 006 | 2 400 | 2 000 | -33 % | 2 300 | 2 300 | 15 % | 2 300 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | 2 500 | |
| Tavara | 961 | 464 | 1 000 | 780 | 68 % | 950 | 950 | 22 % | 950 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | 1 100 | |
| KÄSITELLYT ASIAT YHTEENSÄ | 6 039 | 6 007 | 6 800 | 5 320 | -11 % | 6 150 | 6 150 | 16 % | 6 150 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | |
| PÄÄTTYMISTAPA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jaosratkaisut ja päätetty täysistunnossa | 1 941 | 1 939 | 2 100 | 1 545 | -20 % | 1 700 | 1 700 | 10 % | 1 700 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | 2 100 | |
| Yksinkertainen menettely | 1 563 | 1 762 | 2 000 | 1 470 | -17 % | 1 700 | 1 700 | 16 % | 1 700 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 800 | 1 900 | |
| Esittelijäratkaisut | 36 | 53 | 100 | 80 | 51 % | 300 | 300 | 275 % | 300 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | |
| Sovinnot (ml luopumiset) | 1 936 | 1 757 | 1 975 | 1 607 | -9 % | 1 840 | 1 840 | 14 % | 1 840 | 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 | |
| Siirretty kuluttajaneuvontaan | 118 | 23 | 50 | 8 | -65 % | 10 | 10 | 25 % | 10 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| Muut | 445 | 473 | 575 | 610 | 29 % | 600 | 600 | -2 % | 600 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | 550 | |
| YHTEENSÄ | 6 039 | 6 007 | 6 800 | 5 320 | -11 % | 6 150 | 6 150 | 16 % | 6 150 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 6 900 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | 7 000 | |

| | Toteutuma 2016 | Toteutuma 2017 | Tujo 2018 | Ennuste 2018 | Muutos %- 2018/2017 | Tujo 2019 | Muutos %- 2019/2018 | Arvio 2019 | Arvio 2020 | Arvio 2021 | Arvio 2021 | Arvio 2022 |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------|-----------------|------------------------|-----------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| TUOTTAVUUS (käsitellyt asiat/htv) | 183 | 172 | 184 | 141 | -18 % | 166 | 18 % | 203 | 203 | 203 | 206 | 206 |
| TALOUDELLISUUS (toimintamenot/käsi) | 406 | 388 | 363 | 481 | 24 % | 418 | -13 % | 341 | 345 | 345 | 336 | 340 |
| VIRKOJEN MAARA | 30 | 30 | 30 | 30 | 0 % | 30 | 0 % | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| HENKILÖTYÖVUODET (vakituiset + ma) | 32,90 | 34,93 | 37,00 | 37,73 | 8 % | 37,00 | -2 % | 34,00 | 34,00 | 34,00 | 34,00 | 34,00 |
| Vakinaiset | | | | | | | | | | | | |
| Määräaikaiset | | | | | | | | | | | | |
| Kokoaikaiset | | | | | | | | | | | | |
| Osa-aikaiset | | | | | | | | | | | | |
| Työllisyystyöntekijät | | | | | | | | | | | | |
| Sivutoimiset esittelijät | | | | | | | | | | | | |
| Harjoittelijat | | | | | | | | | | | | |

LIITE 4

KULUTTAJARIITALEUTAKUNNAN HENKILÖSTÖMITTARIT

| (VMbaro) | Toteutuma 2014 | Toteutuma 2016 | Arvio 2017 | Toteutuma 2018 | Arvio 2018 | Arvio 2019 | Arvio 2020 | Arvio 2021 | Arvio 2022 |
|--|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Työttyväisyysindeksi (Y) Arvio kaudella 2018-2021 | 2,99 (3,41) | 3,11 (3,51) | 3,30 | 3,50 | | 3,50 | 3,60 | 3,60 | 3,60 |
| Johtajuusindeksi (JO) Arvio kaudella 2018-2021 | 2,51 (3,31) | 2,51 (3,29) | 2,80 | 3,13 | | 3,13 | 3,20 | 3,20 | 3,20 |
| | | | | | 3,10 | 3,30 | 3,30 | 3,30 | 3,30 |

(suluissa OM:n hallinnonala)

Valtion talousarvioesitys 2019

25.10.04. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja kuluttajariitalautakunnan toimintamenot (siirtomääräraha 2 v)

Momentille myönnetään nettomäärärahaa 72 191 000 euroa.

Kuluttajariitalautakunta

| | 2017 toteutuma | 2018 arvio | 2019 tavoite |
|---------------------------------------|-------------------|---------------|-----------------|
| Käsitellyt asiat, kpl | 6 007 | 6 800 | 6 900 |
| Taloudellisuus (euroa/käsitelty asia) | 388 | 363 | 363 |
| Tuottavuus (käsitelty asia/htv) | 172 | 184 | 186 |
| Kokonaiskäsittelyaika, kk | 11,2 | 9,2 | 9,0 |

Toiminnan menot ja tulot (1 000 euroa)

| | 2017 toteutuma | 2018 varsinainen talousarvio | 2019 esitys |
|----------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|
| Bruttomenot | 65 841 | 70 252 | 77 391 |
| Bruttotulot | 4 796 | 5 200 | 5 200 |
| Nettomenot | 61 045 | 65 052 | 72 191 |
| Siirtyvät erät | | | |
| — siirtynyt edelliseltä vuodelta | 22 066 | | |
| — siirtynyt seuraavalle vuodelle | 22 173 | | |