

*Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta*

# *Toimintakertomus*



## Sisältö

1. Johdon katsaus	3
2. Toiminnan vaikuttavuus	5
3. Toiminnallinen tuloksellisuus	6
3.1 Toiminnan tehokkuus	6
3.1.1 Tuottavuus	6
3.1.2 Taloudellisuus	6
3.2 Tuotokset ja laadunhallinta	7
3.2.1 Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet	7
3.2.2 Palvelukyky ja laatu	8
3.2.2.1 Muutosaste vakuutusosoikeudessa	8
3.2.2.2. Käsittelyaika	8
4. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	11
4.1 Johtaminen, osaaminen ja työkyky	11
4.2 Henkilöstörakenne	13
5. Tilinpäätösanalyysi	14
6. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma	14
7. Allekirjoitukset	15

## Liitteet

1. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan jäsenet
2. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan henkilöstö
3. Sovellettava lainsäädäntö
4. Kokonaisratkaisuprosentit sekä saapuneet ja ratkaistut asiat 2004 – 2016
5. Kertymätilasto etuusryhmittäin vuodelta 2016
6. Ratkaistujen asioiden hylkäys- ja muutosprosentit 2016

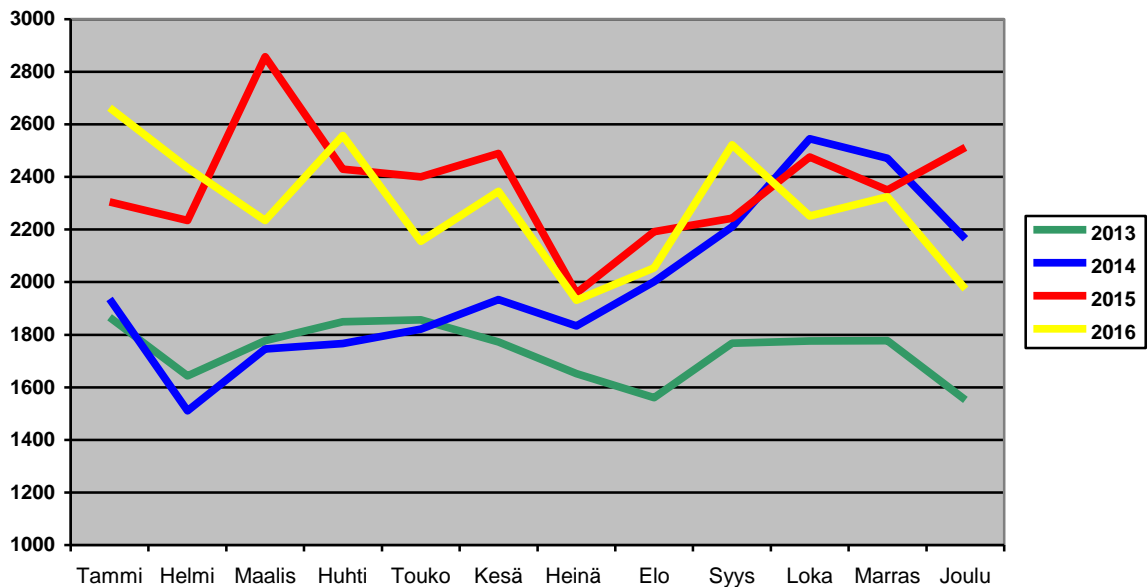
## 1. Johdon katsaus

Vuosi 2016 oli Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa merkittävien muutosten aikaa. Toimintavuoden aikana lautakunnassa siirryttiin uuteen asianhallintajärjestelmään, jonka seurauksena henkilökunnan ja jaostojen työskentelytavat muuttuivat. Lautakunnassa aloitettiin vuonna 2014 asianhallintaprojekti, jonka tarkoituksena on ollut muuttaa valitus- ja poistoasioiden käsittelyprosessi kokonaan sähköiseksi. Hanke on ollut mittava, kun vuosikymmenten aikana vakiintuneita työprosesseja on sovitettu uuteen sähköiseen käsittelyjärjestelmään. Uuden järjestelmän toimittajaksi valittiin M-Files Oy. Järjestelmän rakentamisessa ja käyttöönotossa ilmenneiden monien haasteiden vuoksi sen käyttöönotto viivästyi. Keväällä 2016 uusi järjestelmä otettiin tuotantokäyttöön siitä huolimatta, että se ei ollut kaikilta osin valmis. Tuotantokäytön alkamisen jälkeen järjestelmää on kehitetty ja parannettu käyttäjäkokemusten perusteella työprosessi kerrallaan. Käyttöönotto on vaatinut suuren määrän henkilöresursseja ja se on edellyttänyt lautakunnan koko henkilökunnalta paljon työtä. Erityisen paljon voimavaroja ja vastuukantoa projektin eteneminen on vaatinut projektin vastuuhenkilöiltä, joiden työpanos on ollut käyttöönoton yhteydessä korvaamaton.

Vuoden 2016 aikana lautakunnan henkilökunta siirtyi portaittain sähköisen järjestelmän käyttäjiksi. Muutos työtavoissa ei ole ollut helppo, osin vielä keskeneräisestä järjestelmästä johtuen. Ongelmista huolimatta henkilökunta on selviytynyt muutoksesta hyvin ja lautakunnan ratkaisutoiminta on jatkunut keskeytyksettä. Järjestelmämuutos on kuitenkin vähentänyt ratkaisujen määrää jonkin verran, mikä yhdessä suuren vireille tulevien asioiden määrän kanssa on johtanut käsittelyajan kasvuun. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan kahdeksasta jaostosta kolme siirtyi kokonaan sähköisen järjestelmän piiriin marras-joulukuun 2016 aikana ja loput viisi heti vuodenvaihteen jälkeen. Uusi järjestelmä ei ole vastannut täysin jaostotoiminnan tarpeita. Tästä syystä vuoksi järjestelmää kehitetään edelleen myös tältä osin. Vaikka uusi järjestelmä on käyttöönotettu kaikissa työvaiheissa vuoden 2016 päättyessä, on sen parantamiseksi vielä tehtävä paljon työtä.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakuntaan vireille tulevien asioiden määrä tuntuu vakiintuneen muutaman edellisen vuoden aikana noin 27.000 – 28.000 asiaan vuodessa. Asiamäärä kasvoi merkittävästi aiemmasta tasosta vuoden 2014 jälkeen, eikä tarkkaa selitystä kasvulle ole löydetty. Valitusten määrä on kasvanut kaikissa lautakunnan käsittelemissä asiaryhmissä. Kesän 2014 jälkeen Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta ei ole kyennyt ratkaisemaan samaa määrää valitus- ja poistoasioita kuin niitä on tullut vireille. Ratkaisemattomien asioiden varasto on kääntynyt kasvuun ja lautakunnan toiminta on alkanut ruuhkautua uudelleen. Samalla asioiden keskimääräinen käsittelyaika on kääntynyt kasvuun.

Vuosina 2009 – 2014 lautakunnan toiminnan pääasiallisena tavoitteena oli valitusasioiden keskimääräisen käsittelyajan laskeminen. Tämä edellytti syntyneen ruuhkan pitkäjärjestelmästä purkamista. Valitusten käsittelyaika oli pisimmillään tammikuussa 2009, jolloin se oli keskimäärin 18,4 kuukautta. Vuoden 2014 kesäkuussa keskimääräinen käsittelyaika oli laskenut 6,4 kuukauteen. Samalla käsittelemättömien vireille tulleiden asioiden lukumäärä oli laskenut reilusta 30 000 alle 11 000 asiaan. Tämän jälkeen valitusmäärät, käsittelemättömien asioiden varasto ja käsittelyaika kääntyivät kasvuun. Vuonna 2016 vireille tuli 27 457 uutta valitus- ja poistoasiaa.



Vireille tulleet asiat kuukausittain vuosina 2013 – 2016.

Suurten asiamäärien ja vireillä olevan asianhallintaprojektin vuoksi lautakunta ei kyennyt vuoden 2016 aikana ratkaisemaan valitusasioita yhtä paljon tai enemmän kuin niitä tuli vireille. Tästä syystä käsittelemättömien asioiden määrä kasvoi vuoden 2016 lopussa yhteensä 16 370 asiaan, kun se oli vuotta aiemmin 13 503 asiaa. Samalla käsittelyaika kääntyi kasvuun: vuoden 2016 keskimääräinen käsittelyaika oli 7,5 kuukautta (7 kk 2015) ja joulukuun 2016 käsittelyaika 8,3 kuukautta (7,2 kk 2015).

Vuoden 2017 alkaessa lautakunnan tulevaisuudennäkymät ovat erittäin haastavat. Uuden toimintavuoden tuloksellisuuteen vaikuttavat edelleen asianhallintaprojektin loppuunsaattaminen ja suuret valitusmäärät. Näiden lisäksi lautakunnan toimintaan liittyy kaksi merkittävää vireillä olevaa hanketta. Suunnitelmissa on Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan ja työttömyysturvan muutoksenhakulautakunnan yhdistäminen sekä yhdistetyn lautakunnan siirtyminen uusiin toimitiloihin. Näiden muutosten on suunniteltu toteutuvan vuonna 2018. Usean uudistuksen yhtäaikainen läpivieminen vaatii suuren määrän resursseja ja tekee niiden toimeenpanosta entistä haastavampaa. Tavoitteena on kuitenkin saavuttaa nykyistä toimivampi, tehokkaampi ja joustavampi virastorakenne, joka paremmin tukee ja kannustaa henkilökuntaa sekä parantaa työhyvinvointia ja työssä viihtymistä.

## 2. Toiminnan vaikuttavuus

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan strategiana on edistää muutoksenhakijoiden oikeusturvaa toimeentuloturvaan koskevista asioista tuottamalla mahdollisimman nopeasti lainmukaisia, yhdenmukaisia ja oikeudenmukaisia yksilöllisesti perusteltuja päätöksiä. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan ja sosiaali- ja terveysministeriön tulossopimuksessa on sovittu, että ohjaus perustuu hallitusohjelmaan, julkisen talouden suunnitelmaan ja siihen sisältyvän valtiontalouden kehyspäätöksen sekä valtioneuvoston toimintasuunnitelmaan strategisen hallitusohjelman toimeenpanemiseksi sekä lautakunnalle annettuihin tehtäviin. Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut näiden pohjalta nelivuotisen hallinnonalan hallitusohjelman toimeenpanosuunnitelman, joka on tulossopimuksen perustana.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta arvioidaan kahden vaikuttavuustavoitteen, kansalaisten oikeusturvan edistämisen sekä käsittelyjen ja ratkaisujen yhdenmukaisuuden turvaamisen, perusteella. Lautakunnan toiminnan onnistumista seurataan lautakunnan päätöksistä vakuutusoikeuden muutosprosentin, kanteluiden määrän osalta sekä lisäksi käsittelyajan osalta.

Hallitusohjelman strategisten tavoitteiden lisäksi tulossopimuksessa on sovittu myös muista merkittävistä hankkeista. Sopimuksen mukaan sosiaali- ja terveysministeriössä selvitetään mahdollisuutta yhdistää Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta ja työttömyysturvan muutoksenhakulautakunta tulossopimuskauden 2016 – 2019 aikana. Lisäksi lautakunta on ottamassa käyttöön sähköisen asiakirjanhallinnan vuoden 2016 aikana.

Toiminnan vaikuttavuuden osalta tavoitteina vuonna 2016 oli, että kantelujen määrä lautakunnan toiminnasta pysyy vähäisenä sekä, että valitusten muutosprosentti vakuutusoikeudessa ei kasva merkittävästi 15 prosentista. Vakuutusoikeuden ratkaisuissa muutosprosentti oli vuonna 2016 keskimäärin 8 prosenttia, joka on lähes sama kuin vuonna 2015. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo, että muutosprosenttia koskeva tulostavoite saavutettiin erinomaisesti. Vuonna 2016 Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan toiminnasta tehtiin kaksi kantelua. Ratkaistujen asioiden määrä huomioon ottaen, lautakunta katsoo, että myös kanteluja koskeva tulostavoite saavutettiin erinomaisesti.

## 3. Toiminnallinen tuloksellisuus

### 3.1 Toiminnallinen tehokkuus

#### 3.1.1 Tuottavuus

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan tuottavuutta mitataan ratkaisuna henkilötyövuotta kohden. Tulossopimuksessa työn tuottavuuden tavoitteeksi asetettiin 404 ratkaisua henkilötyövuotta kohden. Toimintavuonna lautakunta ratkaisi 392 asiaa henkilötyövuotta kohden. Tuottavuuslaskua laski etupäässä sähköisen asianhallinnan käyttöönoton lautakunnan koko henkilökunnalta vaatima työ. Tuottavuudelle asetettu tavoite ei toteutunut, mutta poikkeuksellinen toimintavuosi huomioiden, jäi tuottavuuden lasku ennakoitua pienemmäksi. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo tuottavuustavoitteen toteutuneen tyydyttävästi.

#### Tuottavuus

	2014	2015	2016
Ratkaisuja/htv	403	433	392
Tulostavoite	395	400	404

#### 3.1.2 Taloudellisuus

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan taloudellisuutta mitataan päätöksen käsittelyhinnalla. Tulossopimuksessa taloudellisuustavoitteeksi asetettiin 200 euroa. Vuoden 2016 toimintamäärärahan koko käyttö huomioiden oli toteutunut kustannus 207 ratkaisua kohden. Lautakunnan asianhallintaprojektin kustannukset olivat vuonna 2016 yhteensä 236.332 euroa. Kun projektin kustannukset vähennetään muusta määrärahan kulutuksesta vuonna 2016, on lautakunnan päätöksen todellinen käsittelyhintaa 198 euroa. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo taloudellisuustavoitteen täyttyneen erinomaisesti.

#### Ratkaisun kustannus

	2014	2015	2016
Euroa/ratkaisu	201	191 / 185*	207/198*
Tulostavoite	200	197	200

\* Päätöksen hinta on laskettu kahdella eri tavalla. Korkeammassa hinnassa ei ole huomioitu asianhallintaprojektin kustannuksia, alhaisemmassa hinnassa projektin kertaluontoiset kustannukset on vähennetty muusta määrärahan käytöstä. Projektille on myönnetty erillinen määräraha, osana lautakunnan toimintamenomäärärahaa.

## 3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

### 3.2.1 Suoritteiden määrät ja aikaansaadut julkishyödykkeet

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan suoritteita ovat valitus- ja poistoasioihin tehdyt lautakunnan päätökset. Vuoden 2016 tulossopimuksessa lautakuntaan arvioitiin saapuvan 29 000 uutta valitus- ja poistoasiaa. Lautakunnan tavoitteeksi asetettiin 27 500 asian ratkaiseminen.

Vuonna 2016 Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakuntaan saapui yhteensä 27 451 valitus- ja poistoasiaa. Lisäksi vuodelta 2015 siirtyi vuodelle 2016 ratkaisemattomia asioita yhteensä 16 404. Vuoden 2016 aikana ratkaistiin yhteensä 25 675 asiaa. Vireillä olevien käsittelemättömien asioiden määrä kasvoi 1 776 asialla ja oli vuoden lopussa 18 180. Ratkaisujen määrään vaikutti etupäässä sähköisen asianhallintajärjestelmän käyttöönotosta johtuvat suuret ja osittain yllättävätkin haasteet. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan arvion mukaan ratkaistavien asioiden määrää koskeva tulostavoite saavutettiin tyydyttävästi (toteuma oli 93,36 % asetetusta tavoitteesta).

#### Saapuneet valitusasiat

	2014	2015	2016
<b>Saapuneet asiat</b>	<b>23987</b>	<b>28524</b>	<b>27451</b>
<b>Tulostavoite</b>	<b>22000</b>	<b>26000</b>	<b>29000</b>

#### Ratkaisut

	2014	2015	2016
<b>Ratkaistut asiat</b>	<b>22916</b>	<b>25670</b>	<b>25675</b>
<b>Tulostavoite</b>	<b>23000</b>	<b>26000</b>	<b>27500</b>
<b>Ratkaistut vireille tulleista %</b>	<b>95,54</b>	<b>89,99</b>	<b>93,03</b>
<b>Vireillä 31.12.</b>	<b>13503</b>	<b>16370</b>	<b>18180</b>

Vuonna 2016 ratkaistuista asioista jätettiin tutkimatta 4,5 %, palautettiin Kansaneläkelaitokselle uudelleen käsiteltäväksi 5 % ja valitus raukesi 2 %:ssa asioista. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta hylkäsi valituksen keskimäärin 82 %:ssa asioista ja muutti valituksenalaista päätöstä keskimäärin 7 %:ssa asioista. Vuosittaisessa muutosprosentissa ei ole merkittävää vaihtelua. Vuonna 2016 lautakunta ratkaisi vireille tulleista valituksista 82 %.

### 3.2.2 Palvelukyky ja laatu

#### 3.2.2.1 Muutosaste vakuutusoikeudessa

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan päätösten laatua ja yhdenmukaisuutta mitataan ylimmän muutoksenhakuasteen, vakuutusoikeuden muutosasteella lautakunnan päätöksistä. Vuoden 2016 tulostavoitteena oli pitää muutosaste edelleen alhaisena, enintään 15 prosentissa. Vuonna 2016 muutosaste vakuutusoikeudessa oli 8 prosenttia, joten asetettu tulostavoite saavutettiin erinomaisesti.

	2014	2015	2016
<b>Valitusten muutos% VAKO:ssa</b>	<b>11 %</b>	<b>9 %</b>	<b>8%</b>
Tulostavoite	<15 %	<15 %	<15 %
<b>Kantelujen määrä</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Tulostavoite	vähäinen	vähäinen	vähäinen

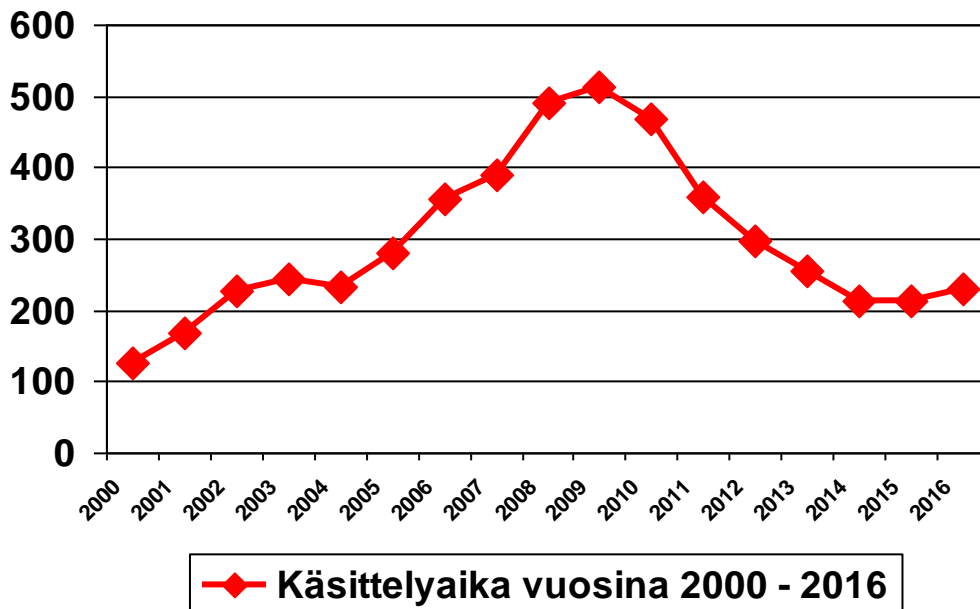
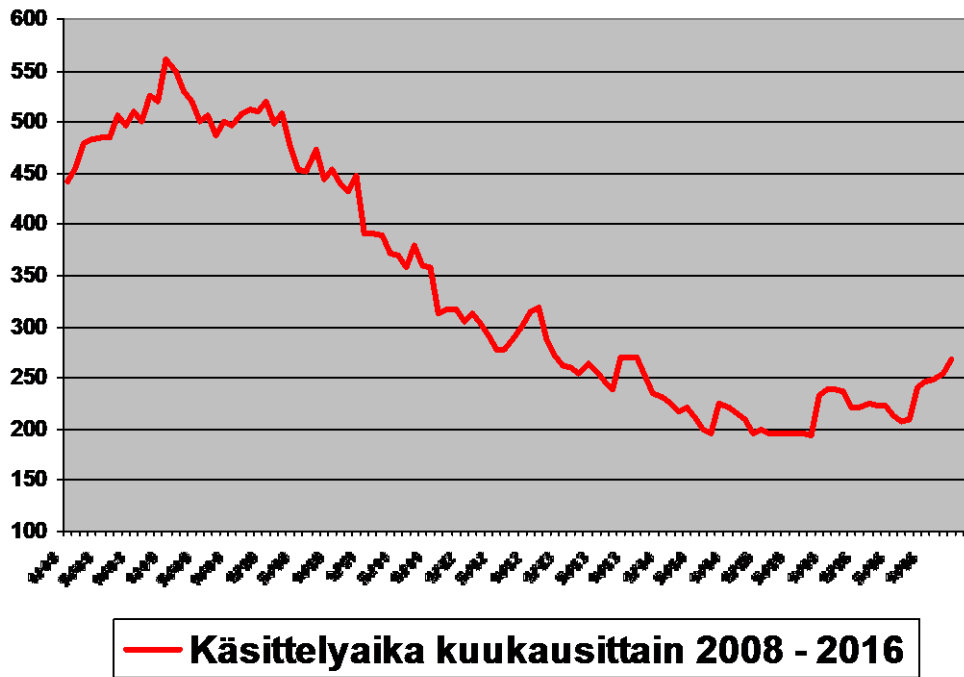
#### 3.2.2.2 Käsittelyaika

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan palvelukyvyn laatua mitataan myös valitusasioiden käsittelyajalla. Käsittelyaikaa tarkastellaan vuoden ja kuukauden ajanjaksoilla. Lautakunta ratkaisi vuonna 2016 vähemmän valitusasioita, kun niitä tuli vireille. Ratkaisemattomien asioiden määrä kasvoi vuoden 2016 aikana 1 776 asialla. Ratkaisumäärä pysyi edellisen vuoden tasolla. Asioiden keskimääräinen käsittelyaika kääntyi vuoden aikana kasvuun.

Vuonna 2016 koko vuoden keskimääräinen käsittelyaika oli 7,5 kuukautta. Joulukuun osalta keskimääräisen käsittelyajan määrittäminen tarkasti ei ole mahdollista, mutta selvää on, että käsittelyaika on joulukuussa korkeampi kuin koko vuoden tarkastelujaksolla. Vanhassa diaarijärjestelmässä joulukuun käsittelyaika on 8,8 kuukautta (12/2016 ratkaistuista 64 %) ja uudessa sähköisessä järjestelmässä 7,7 kuukautta (12/2016 ratkaistuista 36 %). Tulossopimuksessa asetettiin vuoden 2016 käsittelyaikatavoitteeksi keskimäärin 9 kuukautta ja joulukuun 2016 tavoitteeksi keskimäärin 9 kuukautta.

Vuositasolla keskimääräinen käsittelyaika pysyi edellisen vuoden tasolla, mutta kuukausitasolla se kasvoi. Tavoite vuoden keskimääräisestä 9 kuukauden käsittelyajasta toteutui erinomaisesti (toteuma 7,5 kk). Kuukausikohtainen joulukuun käsittelyaika oli vuonna 2016 keskimäärin 8,3 kuukautta, kun se oli vuotta aiemmin 7,2 kuukautta. Myös tältä osin tulostavoite saavutettiin erinomaisesti (tavoite 9 kk).





## *Asioiden käsittely Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa*

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta on jakautunut valitusasioiden käsittelyä varten jaostoihin. Jaostoja oli vuonna 2016 kahdeksan. Kussakin jaostossa on ollut kolme eri kokoonpanoa, laaja, suppea lainopillinen ja suppea lääketieteellinen kokoonpano. Jaostokokoonpanon lisäksi osa asioista ratkaistaan yhden tuomarin kokoonpanossa, jossa muutoksenhakulautakunnan puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ratkaisee esittelystä yksinkertaisia valitusasioita.

Suppeissa kokoonpanoissa käsitellään asiat, jotka koskevat sotilasavustusta, asumistukea, perhe-eläkettä, lainopillisia kansaneläkeasioita, lääke- ja matkakorvauksia, hammashoitoa, erityishoitorahaa, lasten kotihoidon tukea ja lapsilisää. Muita etuuksia koskevat valitusasiat käsitellään laajoissa kokoonpanoissa. Valitusasiat jakautuvat jaostoilta lääkärijäsenen erikoistumisalan perusteella. Kaikki jaostot ovat käsitelleet kaikkia etuusasioita koskevia valituksia. Vahvennetut jaostot, joissa käsitellään yhdenmukaisen tulkinnan varmistamiseksi siirrettyjä valituksia, kokoontuivat vuonna 2016 yhteensä kahdeksan kertaa. Lautakunnassa ei järjestetty suullisia käsittelyjä vuonna 2016. Täysistunto ei kokoontunut vuoden 2016 aikana lainkaan.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan hallintoasiat käsitellään hallintojaostossa. Hallintojaostoon kuuluu lautakunnan päätoiminen puheenjohtaja, päätoiminen varapuheenjohtaja sekä sivutoimiset varapuheenjohtajat. Hallintojaoston sihteerinä toimii lautakuntasihteerä. Hallintojaosto kokoontui vuonna 2016 yhden kerran.

### **Prosessin toimivuus**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Keskimääräinen käsittelyaika vuodessa kk	<b>6,98</b>	<b>7,0</b>	<b>7,5</b>
Tulostavoite kk	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Keskimääräinen käsittelyaika joulukuussa kk	<b>6,4</b>	<b>7,2</b>	<b>8,3</b>
Tulostavoite kk	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo, että käsittelyaikaa koskeva tulostavoite saavutettiin erinomaisesti.

## 4. Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

Vuoden 2016 tulossopimuksen mukaan Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan toimintaa tehostetaan vuonna seuraavin toimenpitein:

- henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään tarkoituksenmukaisella, työhön liittyvällä koulutuksella ja työhön perehdyttämisellä sekä
- henkilöstön työhyvinvointia tukevia toimenpiteitä jatketaan edelleen.

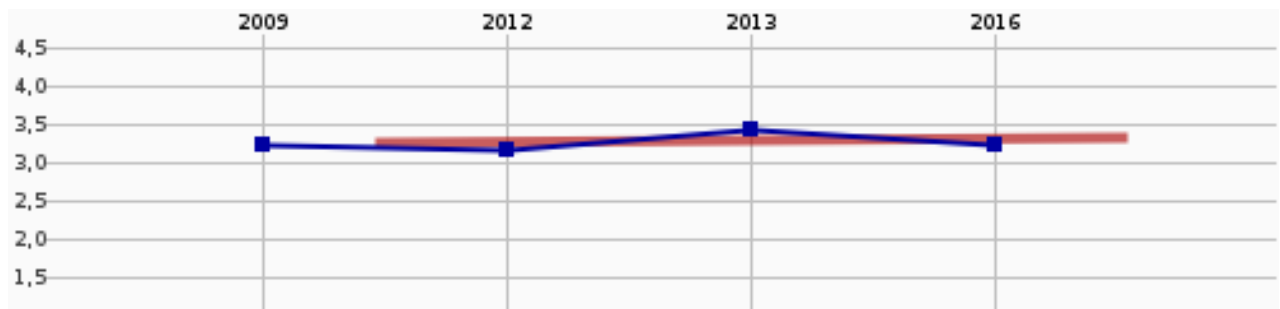
Tulossopimuksessa on sovittu, että Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan tulee edelleen kehittää henkilöstörakennettaan ja toimintatapojaan ruuhkan purkamiseksi järjestämällä henkilöstön hankinta, kohdentaminen ja palveluksessa pitäminen suunnitelmallisesti. Ruuhkan purkamisen edellyttämien henkilöstöjärjestelyjen toteuttaminen henkilöstön rakenteen, tehtäväjaon ja toimintakäytäntöjen osalta tulee varmistaa.

### 4.1 Johtaminen, osaaminen ja työkyky

Tulossopimuksen mukaan Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa toteutetaan vuosittain työtyytyväisyysbarometri (VmBaro). Vuoden 2016 tulostavoitteena oli, että lautakunnan kokonaisindeksiluku ylittää valtion keskiarvon.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa toteutettiin joulukuussa 2016 työtyytyväisyyskysely (VM-baro). Vastausprosentti kyselyssä oli valitettavan alhainen 40 %. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan vuoden 2016 kokonaisindeksi kyselyssä oli 3,2. Tulos hieman laski edellisestä vuodesta, jolloin se oli 3,4. Valtion kokonaisindeksi vuonna 2016 oli 3,5.

**VM-baro:** Työtyytyväisyysbarometri 2016 SOMLA  
Työtyytyväisyys yhteensä



Työtyytyväisyystekijä	Somla			Valtio
	2012	2013	2016	2016
Johtaminen	3,2	3,6	3,1	3,4
Työn sisältö ja vaikuttamismahdollisuudet	3,4	3,6	3,4	3,9
Palkkaus	3	3,2	3,3	2,9
Osaaminen, oppiminen ja uudistuminen	2,4	2,9	2,6	3,4
Työyhteisön toimintakulttuuri	3,4	3,4	3,6	3,7
Työ- ja toimintaympäristö	3,7	3,9	3,7	3,7
Vuorovaikutus ja viestintä	2,4	2,9	2,4	3,3
Työntajakuva ja arvot	3	3,1	3,1	3,7
<b>Kokonaistyötyytyväisyys</b>	<b>3,1</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,5</b>

Työtyytyväisyyden osalta kokonaisindeksi jäi alle valtion keskiarvon, joten tältä osin jäätiin hieman asetetusta tavoitteesta. Alhaisen vastausprosentin vuoksi tuloksen vertailukelpoisuus on huono: äänestysprosentti laski vuoden 2013 80 %:sta vuoden 2016 40 %:iin. Vuosi 2016 oli asianhallintaprojektin vuoksi poikkeuksellisen kuormittava koko henkilökunnalle. Tämä tuli esille myös työtyytyväisyysbarometrin tekstivastauksissa, joista suurin osa liittyi järjestelmämuutoksen mukanaan tuomiin haasteisiin.

Henkilöstön keskimääräinen sairauspoissaolojen määrä kasvoi vuoden 2015 tasosta (8,7) ja oli vuonna 2016 keskimäärin 9,4 päivää henkilötyövuotta kohden. Tulossopimuksessa sairauspoissaolojen tavoitteeksi oli asetettu enintään 9,0 päivää henkilötyövuotta kohden. Tavoitteeseen ei täysin päästy. Poissaolojen kasvu selittyy muutamalla yksittäisellä pitkällä sairauspoissaololla vuoden aikana. Vuonna 2016 työpaikalla järjestettiin työterveyshuollon toimesta lisäksi työpaikkaselvitys.

Henkilöstön omaehtoista fyysisen kunnon ylläpitämistä tuettiin edelleen liikuntasetelillä. Vuonna 2016 tuen taso pysyi entisellään ja liikuntasetelien vaihtoehdoksi työntekijät voivat valita myös kulttuurisetelin. Henkilöstön virkistyspäivä suuntautui Tallinnaan. Joulun alla vietettiin joulujuhlia.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta arvioi työkykyä koskevien tulostavoitteiden täyttyneen kokonaisuutena arvioiden hyvin.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan henkilöstön osaamista tuetaan tehtävien hoitamisen kannalta tarpeellisella koulutuksella. Lautakunnassa järjestettiin vuonna 2016 koulutusta useista erillisistä aiheista. Etuuksiin liittyivät koulutukset osasairauspäivärahasta, kuntouksesta, hallintolainkäyttölaista ja kansainvälisestä sairaanhoidosta. Lisäksi vakuutusoikeudessa oli lääketieteellistä koulutusta. Esittelijät osallistuivat lääkäripäivään. Uudesta asianhallintajärjestelmästä järjestettiin useita koulutuksia kaikille ammattiryhmille. Koulutusvuorokausia oli vuonna 2016 yhteensä 2.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta arvioi osaamista koskevien tulostavoitteiden täyttyneen hyvin.

## 4.2 Henkilöstörakenne

Vuoden 2016 tulossopimuksessa sovittiin kolmesta henkilöstörakennetta koskevasta tulostavoitteesta. Tavoitteena oli, että eläkkeelle siirtymisen keski-ikä olisi vähintään 64,0 ja, että työkyvyttömyyseläkkeelle jäävien osuus henkilöstöstä olisi alle 0,3 prosenttia. Lisäksi sovittiin tavoitteeksi, että sairauspoissaolojen määrä olisi enintään 9,0 päivää/htv

Vuoden 2016 aikana henkilöstön koko vaihteli virkavapauksien sekä vaihtuvuuden mukaan ja oli vuoden lopussa 67. Henkilötyövuosia kertyi vuoden aikana yhteensä 65,4. Henkilöstön määrää ja tarvetta eri ammattiryhmissä seurattiin jatkuvasti ja rekrytoinnilla pyrittiin pitämään henkilöstön rakenteellinen tasapaino päätöstuotannon kannalta optimaalisena.

Henkilötyövuosien määrä kasvoi edellisestä vuodesta ja työntekijöiden vaihtuvuus oli vähäistä. Määräaikaisten työntekijöiden osuus vuonna 2016 oli 22,4 %. Vuoden lopussa lautakunnassa työskentelevistä 67 työntekijästä 45 oli naisia ja 22 miehiä. Työntekijöistä alle 45-vuotiaita oli 41 ja yli 45-vuotiaita oli 26. Keski-ikä oli 43,7 vuotta. Virkasuhteisista oli esittelijöitä 29, notaareita 21 ja toimistosihhteereitä 15.

Vuoden 2016 aikana kaksi työntekijä siirtyi vanhuuseläkkeelle. Työkyvyttömyyseläkkeelle ei siirtynyt yksikään. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo siten, että henkilöstörakennetta koskevat tulostavoitteet täyttyivät erinomaisesti.

HENKILÖSTÖLUKUJA	2014	2015	2016
<b>Henkilöstörakenne</b>			
Henkilöstö 31.12.	58	64	67
Henkilötyövuodet	57	59,28	65,4
Keski-ikä	43,8	44	43,7
Alle / yli 45 vuotiaat	33/25	37/27	41/26
Vakinaiset/määräaikaaiset	49/9	52/12	52/15
Kokoaikaiset/osa-aikaiset	55/3	62/2	63/4
Miehiä/naisia	23/35	23/41	22/45
Työvoimakustannukset e	3.202.698	3.439.704	
<b>Työhyvinvointi</b>			
Työtyytyväisyys	Ei mitattu	Ei mitattu	Mitattu
Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen	Ei	Ei	Ei
Sairauspoissaolot pv/htv	4,9	8,7	9,4
Vanhuuseläkkeelle siirtyminen	Ei	Ei	Kyllä 2
Henkilöstön vaihtuvuus	1,6%	5%	3%
Työterveyshuollon kustannus €/htv	380	557	800
<b>Osaamisen varmentaminen</b>			
koulutusvuorokaudet/htv	3,0	3,0	3,0

## 5. Tilinpäätösanalyysi

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan toimintamenot rahoitetaan valtion talousarvion momentilta 33.01.03. Toimintamääräraha on kahden vuoden siirtomääräraha. Tuloja Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnalla ei ole.

### Toimintamäärärahat (1 000 e)

	2014	2015	2016
<b>Talousarviotili 33.01.03</b>			
<b>Tulostavoite</b>	<b>4547</b>	<b>4539</b>	<b>5063</b>
<b>Toimintamääräraha</b>	<b>5355</b>	<b>5510</b>	<b>6565</b>
<b>Käytetty</b>	<b>4619</b>	<b>4911</b>	<b>5316</b>
<b>Siirtyi seuraavalle vuodelle</b>	<b>736</b>	<b>1335*</b>	<b>1248</b>

\* siirtomääräraha sisältää 2015 IV lisätalousarviossa myönnetyn 700 000 euron lisämäärärahan.

Vuonna 2016 toimintamenoista palkkiot ja palkkausmenot liitännäiskustannuksineen olivat yhteensä 4 154 000 euroa. Vuokrasta, siivouksesta, turvallisuudesta ja sähköistä kertyi 481 000 euron kustannus. Palveluja ostettiin 313 000 eurolla. Koneista ja laitteista, kalusteista sekä tietohallinnosta aiheutui 116 000 euron kustannus. Työterveyshuollon järjestämisestä aiheutui 61 000 euron kustannus. Sähköistä asianhallintaa koskevasta projektista aiheutui yhteensä 236 330 euron kustannukset.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan sähköisen asianhallinnan käyttöönotto-projektin venymisestä johtuen lautakunta ei ole kyennyt vuonna 2016 purkamaan syntynyttä käsittelyruuhkaa. Uuden järjestelmän käyttöönotto on sitonut merkittävän määrän lautakunnan henkilöresursseja ja lautakunnalle ruuhkan purkamista varten myönnetty 700.000 euron lisämääräraha on jäänyt käyttämättä. Tämän vuoksi sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan vuoden 2016 määrärahasta siirtyi vuodelle 2017 poikkeuksellisen suuri määrä, 1.248.529 euroa.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo talousarvion toteutuneen kertomusvuonna 2016 hyvin.

## 6. Sisäisen valvonnan arviointi- ja vahvistuslausuma

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan strategiana on edistää muutoksenhakijoiden oikeusturvaa toimeentuloturvaan koskevissa asioissa ja toiminnan tavoitteena nopean, oikeudenmukaisen, yhdenmukaisen ja ymmärrettävästi perustellun päätöstuotannon aikaansaaminen. Sisäisen valvonnan tehtävänä on varmistaa tavoitteiden toteutuminen ja tunnistaa niiden toteutumista uhkaavat riskit.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan sisäinen valvonta kohdistuu lautakunnan omiin toimintaprosesseihin sekä lautakunnalle asetettujen laadullisten ja määrällisten tavoitteiden toteutumiseen. Valvonnan toteuttamiseksi prosesseja seurataan ja kehitetään jatkuvasti.

Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnalle asetettujen määrällisten tavoitteiden toteutumista valvotaan säännöllisesti tilastoista. Tilastovalvonta kattaa seuraavat osat:

- vireille tulleiden valitus- ja poistoasioiden määrä (kuukausittain),
- ratkaistujen valitus- ja poistoasioiden määrä (kuukausittain),
- keskimääräinen vireilläoloaika vuositasolla ja kuukausitasolla (kuukausittain),
- ratkaisemattomien asioiden määrä (kuukausittain)
- muutosprosentti vakuutusosoikeudessa (kuukausittain)
- esittelijöiden ja notaarien työmäärän toteutuminen (viikoittain)
- toimistosihteerien työmäärän toteutuminen (puolivuositain)
- esittelevien notaarien työmäärä (viikoittain)

Laadullisten tavoitteiden toteutumista valvotaan jatkuvasti muun muassa päätösten jälkitarkastuksen yhteydessä ja seuraamalla vakuutusosoikeuden ratkaisukäytäntöä. Lisäksi valvotaan pitkään vireillä olleiden asioiden tilannetta säännöllisesti tulostetuilla työntekijäkohtaisilla raporteilla. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta katsoo, että lautakunnan sisäinen valvonta on riittävää ja asianmukaista ja sen voidaan arvioida täyttävän sille asetetut vaatimukset.

## 7. Allekirjoitukset

Toimintakertomus on käsitelty Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan hallintojaostossa 17.2.2017



Silja Romo

Jukka Lilleberg

Maritta Hirvi



Hannu Hakkola



Pekka Järvinen



Olli Häkkinen

## Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan jäsenet 31.12.2016

<b>Puheenjohtaja</b>	
I puheenjohtaja varatuomari Silja Romo	
II varapuheenjohtaja varatuomari Jukka Lilleberg	
III varapuheenjohtaja varatuomari Maritta Hirvi	
IV varapuheenjohtaja oikeustieteen kandidaatti Hannu Hakkola	
V varapuheenjohtaja varatuomari Pekka Järvinen	
VI varapuheenjohtaja oikeustieteen kandidaatti Olli Häkkinen	
<b>Lakimiesjäsen</b>	<b>Varajäsen</b>
varatuomari Seppo Savolainen	varatuomari Jan Hjelt
varatuomari Katriina Alaviuhkola	oikeustieteen maisteri Merja Isomäki
oikeustieteen kandidaatti Inka Hassinen	oikeustieteen kandidaatti Arita Kaario
oikeustieteen kandidaatti Pasi Järvinen	oikeustieteen kandidaatti Ari Pulkkinen
varatuomari Aino Lassila	oikeustieteen kandidaatti Rauno Vanhanen
varatuomari Jaakko Hannula	varatuomari Kirsi Pohjolainen
<b>Lääkärijäsen</b>	
lääketieteen tohtori Jukka Kärkkäinen	yleislääketieteen erikoislääkäri, dosentti Timo Kauppila
fysiatrian erikoislääkäri Simo Järvinen	ylilääkäri Ari Rosenvall
lääketieteen tohtori Juha Nevalainen	lääketieteen tohtori Heikki Savolainen
lääketieteen tohtori Leea Muhonen	yleislääketieteen erikoislääkäri Mikko Valkonen
lääketieteen lisensiaatti Heikki Pärnänen	lääketieteen lisensiaatti Teppo Heikkilä
lääketieteen lisensiaatti Risto Ihalainen	lääketieteen tohtori Tuula Kiesepää
<b>Vakuutettujen olosuhteiden tuntemusta edustava jäsen</b>	
valtiotieteen lisensiaatti, varatuomari Christina Nissas-Arhippainen	sosiaalipsykologi Pekka Sormunen
varatuomari Minna Etu-Seppälä	filosofian tohtori Antti Tanskanen
yhteiskuntatieteiden maisteri Antti Veirto	
toiminnanjohtaja Timo Kokko	sosionomi Laura Simik
oikeustieteen kandidaatti Maire Lumiaho	asiantuntija Marja Tallavaara
valtiotieteen maisteri Ismo Suksi	toiminnanjohtaja Veronica Fellman
yhteiskuntatieteen maisteri Sinikka Näätsaari	valtiotieteen maisteri Ulla-Mari Karhu
oikeustieteen maisteri Hanna Laine	oikeustieteen kandidaatti Merja Hirvonen
toiminnanjohtaja Hannu Partanen	yhteiskuntatieteiden ylioppilas Esa Suominen
sairaanhoitaja Ismo Kainulainen	toimitusjohtaja Jukka Tahvanainen
johtaja Eero Lankia	hallintotieteiden maisteri Hanna-Kaisa Järvi
valtiotieteiden maisteri Joonas Rahkola	teologian kandidaatti Kristiina Kokko



**Sosiaaliturvan muutoksenhaku-  
lautakunnan henkilöstö  
31.12.2016**

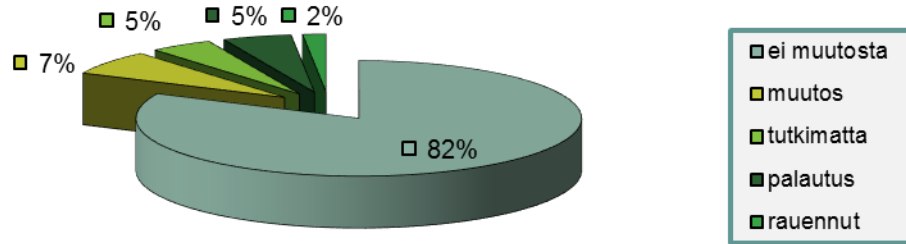
puheenjohtaja	Silja Romo	notaari	Heini Åsten
varapuheenjohtaja	Jukka Lilleberg	notaari	Sari Sinivirta
		notaari	Tiina Kärkkäinen
esittelijä	Harri Lång	notaari	Onerva Sönmez
esittelijä	Marko Repo	notaari	Jani Santanen
esittelijä	Eliisa Isoaho	notaari	Juha Pitkäniemi
esittelijä	Jussi Sorjonsalo	notaari	Elina Tuomaala
esittelijä	Teo Suursoho	notaari	Roberto Talavera
esittelijä	Jarmo Kallio	notaari	Sirpa Kaukanen
esittelijä	Heli Laine	notaari	Mikko Hartonen
esittelijä	Hanna-Kaisa Öhman	notaari	Jussi Olamo
esittelijä	Mira Poutanen-Rokka	notaari	Mika Koponen
esittelijä	Anne Ruisniemi	notaari	Anita Purnomo
esittelijä	Evelina Karvinen	notaari	Tuukka Talonen
esittelijä	Jukka Jovila	notaari	Ville Karppinen
esittelijä	Hanna Koski	notaari	Minna Suomalainen
esittelijä	Eija Kalmi	notaari	Anne Kolehmainen
esittelijä	Päivi Tuomela	notaari	Henna Aropuu
esittelijä	Satu Kivioja	notaari	Elina Rauhamäki
esittelijä	Milla Lehtonen	notaari	Satu-Maarit Ilonen
esittelijä	Hannu Rosokivi	notaari	Krista Sainio
esittelijä	Kiril Kesarev		
esittelijä	Laura Lönnberg		
esittelijä	Minna Siven	kirjaaja	Sirpa Malinen
esittelijä	Ville Tossavainen	toimistosihteeri	Sirpa Aaltonen
esittelijä	Marjukka Kalliokoski vv	toimistosihteeri	Anne Turtiainen
esittelijä	Mikko Hartikainen	toimistosihteeri	Eeva Levola
esittelijä	Kati Haahtela	toimistosihteeri	Maria Hämäläinen
esittelijä	Janne Valo	toimistosihteeri	Elina Tervonen
esittelijä	Tove Junell-Hassel	toimistosihteeri	Päivi Lavaste
esittelijä	Jussi Syrjänen	toimistosihteeri	Tarja Värtinen
esittelijä	Johanna Heino	toimistosihteeri	Päivi Turunen
esittelijä	Juha Tuomola	toimistosihteeri	Jutta Lintilä
		toimistosihteeri	Inka Konu
		toimistosihteeri	Helena Mäkelä
		toimistosihteeri	Anita Mäkelä
		toimistosihteeri	Evelyne Wavueti
		toimistosihteeri	Janina Wikman

**Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa käsitellään valituksia seuraavien lakien nojalla**

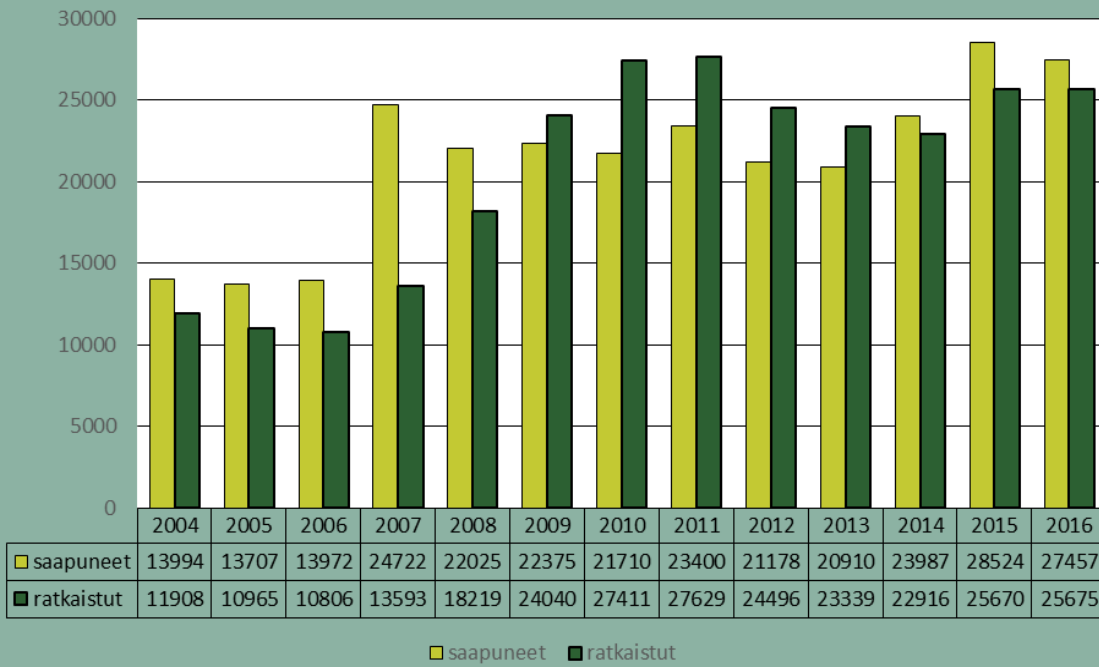
kansaneläkelaki (568/2007)  
laki takuueläkkeestä (703/2010)  
sairausvakuutuslaki (1224/2004)  
laki vammaisetuuksista (570/2007)  
laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010)  
asumistukilaki (408/1975)  
laki eläkkeensaajan asumistuesta (569/2007)  
rintamasotilaseläkelaki (119/1977)  
laki ulkomaille maksettavasta rintamalisästä (988/1988)  
laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista (566/2005)  
lapsilisälaki (796/1992)  
äitiysavustuslaki (477/1993)  
sotilasavustuslaki (781/1993)  
laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (1128/1996)  
laki maahanmuuttajien erityistuesta (1192/2002)  
laki eräiden pitkäaikaisesti työttöminä olleiden eläketuesta (39/2005)  
elatustukilaki (580/2008)  
laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta (1573/1993)  
EY asetus 1408/71 ja 883/2004 (sekä toimeenpanoasetukset)  
Suomen solmimat sosiaaliturvasopimukset

**Menettelyssä Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnassa sovelletaan hallintolainkäyttölakia**

### KOKONAISRATKAISUPROSENTTI 2016



### SAAPUNEET JA RATKAISTUT ASIAT 2004 - 2016



	Etuuden nimi	Vireille tulleiden asioiden määrä			Ratkaistujen asioiden määrä		
		DIAARI	M-FILES	Yhteensä	DIAARI	M-FILES	Yhteensä
1	Työkyvyttömyyseläke	715	2003	<b>2718</b>	2363	81	<b>2444</b>
2	Sotilasavustus	37	88	<b>125</b>	116	4	<b>120</b>
3	Äitiysavustus	1	5	<b>6</b>	7		<b>7</b>
4	Purkuasiat	977	2636	<b>3613</b>	3345	246	<b>3591</b>
5	Yleinen asumistuki	1149	2928	<b>4077</b>	3600	201	<b>3801</b>
6	Eläkkeensaajan hoitotuki	814	1556	<b>2370</b>	2254	85	<b>2339</b>
7	Alle 16-vuotiaan vammaistuki	293	731	<b>1024</b>	836	37	<b>873</b>
8	Perhe-eläke	12	38	<b>50</b>	35	4	<b>39</b>
9	Eläketuki				2		<b>2</b>
11	Työnantajan työterveyshuolto	0	34	<b>34</b>	0		<b>0</b>
12	Yrittäjien työterveyshuolto	25	6	<b>31</b>	58		<b>58</b>
13	16 v. täyttäneen vammaistuki	630	319	<b>949</b>	1030	19	<b>1049</b>
14	Kuntoutus	328	1042	<b>1370</b>	705	62	<b>767</b>
15	Kuntoutusraha	100	225	<b>325</b>	242	15	<b>257</b>
16	Lasten hoidontuki	82	279	<b>361</b>	374	13	<b>387</b>
17	Lapsilisä	124	296	<b>420</b>	400	17	<b>417</b>
18	Vakuuttaminen (ent.Suomessa asuminen)	153	332	<b>485</b>	499	22	<b>521</b>
19	Eläkkeensaajan asumistuki		594	<b>594</b>		36	<b>36</b>
20	Sairauspäiväraha	1396	3275	<b>4671</b>	3882	195	<b>4077</b>
21	Vanhempainpäiväraha	182	389	<b>571</b>	599	28	<b>627</b>
22	Erityishoitoraha	44	87	<b>131</b>	111	4	<b>115</b>
23	Lääkekorvaus	146	489	<b>635</b>	461	14	<b>475</b>
24	Matkakustannus	303	478	<b>781</b>	957	7	<b>964</b>
25	Hoito- ja tutkimuskorvaus	220	523	<b>743</b>	613	10	<b>623</b>
26	Elatustuki	170	362	<b>532</b>	593	18	<b>611</b>
27	Vammaisten tulkkauspalvelu	2	9	<b>11</b>	6	0	<b>6</b>
28	Kuntoutuspsykoterapia	36	10	<b>46</b>	86	3	<b>89</b>
29	Takuueläke	31	87	<b>118</b>	88	1	<b>89</b>
30	Erityisäitiysraha		4	<b>4</b>		0	<b>0</b>
31	Kansaneläke	391	123	<b>514</b>	1278	7	<b>1285</b>
32	Lomakustannuskorvaus		8	<b>8</b>		0	<b>0</b>
33	Ruokavaliokorvaus		1	<b>1</b>		0	<b>0</b>
34	Osasairauspäiväraha		131	<b>131</b>		6	<b>6</b>
35	Hoito-oikeus		8	<b>8</b>		0	<b>0</b>
<b>Kaikki yhteensä</b>		<b>8361</b>	<b>19096</b>	<b>27457</b>	<b>24540</b>	<b>1135</b>	<b>25675</b>

**RATKAISTUJEN ASIOIDEN HYLKÄYS- JA MUUTOSPROSENTIT 2016**  
**Diaari/M-files**

Asiaryhmä	Diaari					Mfiles				
	ei muutosta	ei tutkita	muutos	palautus	rauennut	ei muutosta	ei tutkita	muutos	palautus	rauennut
01. Työkyvyttömyyseläke	2016	42	173	117	14	60	6	2	11	2
02. Sotilasavustus	101	5	6	4	0	4	0	0	0	0
03. Äitiysavustus	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0
04. Poistohakemus	2977	1	225	1	141	25	0	117	0	104
05. Yleinen asumistuki	2868	303	198	203	28	133	38	9	16	5
06. Eläkettä saavan hoitotuki	1881	61	166	134	12	63	7	4	9	2
07. Alle 16v vammaistuki	671	31	84	42	8	32	1	1	2	1
08. Perhe-eläke	33	2	0	0	0	4	0	0	0	0
09. Eläketuki	2	0	0	0	0					
10. Muut kansaneläkeasiat	1033	116	69	51	9					
11. Sairasvakuutusasiat	0	0	0	0	0					
12. Työterveyshuoltoasiat	36	5	16	1	0					
13. 16v täyttäneen vammaistuki	955	16	31	25	3	14	2	1	2	0
14. Kuntoutusasiat	563	25	65	42	10	51	3	2	5	1
15. Kuntoutusraha-asiat	203	10	12	13	4	13	1	0	1	0
16. Lasten kotihoidon tuki	303	28	30	12	1	11	1	0	0	1
17. Lapsilisä	310	39	37	14	0	12	3	1	0	1
18. Suomessa asuminen	320	44	75	54	6	14	2	0	3	3
19. Eläkkeensaajan asumistuki						21	11	0	3	1
20. Sairauspäiväraha	3116	142	249	343	32	130	14	7	33	11
21. Vanhempainpäiväraha	515	30	22	26	6	22	2	0	3	2
22. Erityishoitoraha	98	3	7	3	0	3	0	1	0	0
23. Lääkekorvaus	384	20	28	25	4	9	3	0	2	0
24. Matkakustannus	855	41	34	23	4	4	1	0	2	0
25. Sairaankustannuskorvaus	530	25	36	15	7	6	0	2	1	1
26. Elatustuki	481	62	19	28	3	8	5	3	1	1
27. Vammaisten tulkkau spalv.	5	0	1	0	0					
28. Kuntoutuspsykoterapia	62	5	13	4	2	1	0	0	2	0
29. Takuueläke	69	9	7	2	1	1	0	0	0	0
30. Erityishoitoraha										
31. Kansaneläke						7	0	0	0	0
32. Lomakustannuskorvaus										
33. Ruokavaliokorvaus										
34. Osasairauspäiväraha						3	0	0	3	0
35. Hoito-oikeus										
<b>Yhteensä kpl</b>	<b>20392</b>	<b>1066</b>	<b>1604</b>	<b>1182</b>	<b>295</b>	<b>651</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>99</b>	<b>136</b>
<b>Yhteensä %</b>	<b>83</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>57 %</b>	<b>9 %</b>	<b>13 %</b>	<b>9 %</b>	<b>12 %</b>

**RATKAISTUJEN ASIOIDEN HYLKÄYS- JA MUUTOSPROSENTIT 2016**  
**Diaari ja M-files yhteensä**

Diaari ja M-files yhteensä						
	ei muutosta	ei tutkita	muutos	palautus	rauennut	Yhteensä
Yhteensä kpl	21043	1166	1754	1281	431	25675
Yhteensä %	81,96	4,54	6,83	4,99	1,68	100