

***TILINPÄÄTÖS 2017***  
***Talousarvion***  
***toteutuminen ja***  
***toimintakertomus***

*Tekniset palvelut 14.3.2018*

# PALVELUALUE: TEKNISET PALVELUT

## 1. Toiminta-ajatus

Tekninen palvelualue rakentaa hyvää huomenta tuottamalla kustannustehokkaasti riittävät teknisen elämisen edellytykset kuntalaisille.

Teknisten palveluiden tehtäviä ovat:

Viranomaistehtävät

- maankäytön suunnittelu ja kaavoitus
- rakennusvalvonta
- yksityisteiden viranomaisasiat
- lisäksi tekninen palvelualue järjestää ostopalveluna palo- ja pelastustoimen ja ympäristösuojelun tehtävät

Muut tekniset tehtävät

- toimitilojen ja kunnallistekniikan rakennuttaminen
- infrastruktuurin ylläpito ja hoito
- kiinteistöjen ylläpito ja hoito
- ruokapalvelut
- laitoshuoltopalvelut

## 2. Toimintaympäristö ja sen muutokset

Teknisissä palveluissa haasteena on talouden niukkuuden vallitessa vastata kaupungin asukkaiden, käyttäjien ja julkisen vallan asettamiin vaatimuksiin. Tilapalvelujen haasteena ovat sisäilmaongelmat, korjausvelka ja korjausvastuu.

Tekniikan kehittyminen mahdollistaa myös palvelujen tehostamisen, joskin tekniikan kehittämiseenkin tulee olla riittävät resurssit. Sote-palveluiden siirtyessä itsehallintoalueille, vaikutukset sote-tilojen järjestämiseen ovat merkittävät. Tämän vuoksi ja muutenkin tukipalveluiden ja teknisten palveluiden liiketaloudellisuus korostuu.

Hankintalakiin tulevat muutokset hankintojen jakamiseksi tarkoituksenmukaisiksi kokonaisuuksiksi parantaa pienempien ja paikallisten yritysten mahdollisuuksia osallistua hankintakilpailuihin.

Toteutuma 31.12.:

Korjausvelka kasvoi toimintavuoden aikana noin 1,4 M€. Sisäilmaongelmien vuoksi Jokirannan ryhmäkoti jouduttiin siirtämään Heikinkatu 8:n tiloihin. Rakennusautomaatiikkaa parannettiin muutamissa kiinteistöissä. Sote-tukipalvelujen järjestämistä on selvitelty eri seminaareissa

## 3. Toiminnan painopistealueet 2017 ja niiden toteutuminen

Teknisen palvelualueen tavoitteiden painopistealueet tähtäävät seuraaviin kaupunkistrategian tavoitteisiin: Viihtyisä elinympäristö ja luonnonvarojen kestävä hyödyntäminen. Asiakas ja tarvelähtöiset palvelut

Tärkeä painopiste on kaupunki-infran säilyttäminen kohtuullisessa kunnossa ja kaupungin toimitilojen kunnan parantaminen pitkällä tähtäimellä sekä ennakoiva huoltotoiminta. Sitä varten on laadittu kiinteistöohjelma, mitä tuli mahdollisuuksien mukaan noudattaa.

Suunnitelmallisuus kaikessa toimessa tulisi ottaa enemmän huomioon. Palvelualueiden rajapintoja ja päätöksentekojärjestelmää tulisi selkiyttää.

#### Toteutuma 31.12.:

Kaupunki-infran kunnan säilyttämiseen laadittiin toimenpideohjelma, jonka tarkoituksena on pitemmällä aikajänteellä parantaa kaupungin huonokuntoista katuverkostoa. Kiinteistöohjelman toimenpiteille ei ollut riittävät resurssit.

4. Talous	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Toimintamenot	-12 215 275	-12 337 280	<b>-12 955 489</b>	-12 225 270	-12 183 630	-12 082 530
Toimintatulot	13 255 577	13 287 280	<b>13 365 312</b>	13 175 270	13 016 630	12 911 170
<b>Toimintakate</b>	1 040 302	950 000	<b>409 823</b>	950 000	833 000	828 640

5. Tunnusluvut	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Vakin. virat ja toimet 31.12	95	96,5	<b>94</b>	96,5	96,5	96,5
Henkilöstömenot €	-4 151 895	-4 246 440	<b>-4 294 144</b>	-4 246 440	-4 185 810	-4 175 810
Muutos %		2,3	<b>1,1</b>	-0,0 %	-2,8 %	-0,2 %
Palvelujen ostot €	-2 446 310	-2 480 750	<b>-2 608 556</b>	-2 480 750	-2 600 000	-2 600 000
Muutos %		1,4	<b>5,1</b>	-4,9 %	4,8 %	0,0 %
Toimintakate €/asukas	136	125	<b>54</b>	126	111	111

#### 6. Määrärahat

	TA 2017	TA 2017 muutos	TP 2017	Poikkeama	Poikkeama
	€	€	€	€	%
<b>Tekniset palvelut</b>					
MENOT	-12 337 280	-12 337 280	-12 955 489	-618 209	5,0
TULOT	13 287 280	13 287 280	13 365 312	78 032	0,6
<b>NETTOMENO/TOIMINTAKATE</b>	950 000	950 000	409 823	-540 177	-56,9

Talousarvioon verrattuna palvelualueen menot toteutuivat 5 %:a (630.000 €) arvioitua suurempina. Palvelualueen tuotot toteutuivat 0,6 %:a (78.032 €) arvioitua suurempana.

Suurimmat poikkeamat olivat:

-yritysvuokrien luottotappioista 2014-2016	- 280.000 €
- pysyvien vastaavien liiketappiosta	-19.000 €
- ruokapalveluissa heko- lisät	- 32.000 €
- elintarvikkeiden alibudjetointi	- 44.000 €
- kunnallistekniikassa eläkekulujen alibudjetointi	- 40.000 €
- kuel-varhemaksut yli budjetin	- 69.000 €
- lämmityskustannusten alibudjetointi	- 140.000 €

## 7. Palvelualueen käyttösuunnitelman toteutuminen

	TA 2017	TA 2017 muutokset	TA 2017 muutosten jälkeen	Toteutuma 2017	Poikkeama	Poikkeama %
<b>PALVELUALUE</b>						
<b>Tekniset palvelut</b>	€	€	€	€	€	%
Myyntituotot	2 244 650	2 244 650	2 244 650	2 199 752	-44 898	-2,0
Maksutuotot	80 000	80 000	80 000	81 592	1 592	2,0
Tuet ja avustukset	0	0	0	0	0	0
Muut toimintatuotot	10 962 630	10 962 630	10 962 630	11 083 968	121 338	1,1
<b>TOIMINTATUOTOT</b>	<b>13 287 280</b>	<b>13 287 280</b>	<b>13 287 280</b>	<b>13 365 312</b>	<b>78 032</b>	<b>0,6</b>
Palkat ja palkkiot	-3 183 270	-3 183 270	-3 183 270	-3 210 061	-26 791	0,8
Henkilösivukulut	-1 063 170	-1 063 170	-1 063 170	-1 084 082	-20 912	2,0
Henkilöstökulut	-4 246 440	-4 246 440	-4 246 440	-4 294 144	-47 704	1,1
Asiakaspalvelujen ostot	-24 000	-24 000	-24 000	-1 038	22 962	-95,7
Muiden palvelujen ostot	-2 456 750	-2 456 750	-2 456 750	-2 607 518	-150 768	6,1
Palvelujen ostot	-2 480 750	-2 480 750	-2 480 750	-2 608 556	-127 806	5,2
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-3 051 360	-3 051 360	-3 051 360	-3 206 856	-155 496	5,1
Avustukset	-305 000	-305 000	-305 000	-274 141	30 859	-10,1
Muut toimintakulut	-2 253 730	-2 253 730	-2 253 730	-2 571 793	-318 063	14,1
<b>TOIMINTAKULUT</b>	<b>-12 337 280</b>	<b>-12 337 280</b>	<b>-12 337 280</b>	<b>-12 955 489</b>	<b>-618 209</b>	<b>5,0</b>
<b>TOIMINTAKATE</b>	<b>950 000</b>	<b>950 000</b>	<b>950 000</b>	<b>409 823</b>	<b>-540 177</b>	<b>-56,9</b>

## 8. Sisäinen valvonta ja riskienhallinta

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa ja sen tavoitteena on saada järjestelmällisellä ja ennakoivalla toiminnalla kohtuullinen varmuus palvelualueen tavoitteiden saavuttamisesta. Kaupungin taloudellisen kehityksen vuoksi toimintaa joudutaan supistamaan kaupungin palveluissa. Myös oheneva organisaatio joillakin toimialoilla aiheuttaa töiden kasaantumisen, eikä esimerkiksi ennakoivaan huoltotyöhön ole mahdollisuuksia. Tekniselle palvelualueelle erityisen haasteen antaa tilojen sopeuttaminen kaupungin palvelutarpeisiin ja kiinteistöjen ja kuntatekniikan kunnosta huolehtiminen, niin että korjausvelka ei enää nykyisestään kasva. Ison riskin tuovat toiminnassa olevat selvästi korjaustarpeessa olevat rakennukset. Kiinteistöohjelma sekä kuntatekniikan saneerausohjelmat ovat ohjeena kiinteistöjen ja kuntatekniikan kokonaisvaltaiseen tarkasteluun niin kaupungin sisäisiin kuin myös tarvittaessa koko kuntakonsernin tulevaisuuden tarpeisiin. Korjausvelan vähentämisellä välttäisiin yllättäviltä suuremmilta korjaustarpeilta sekä vahingoilta. Suunnitelmallisella tavoitteiden asettelulla ja ohjelmien noudattamisella minimoidaan em. riskit. Tavoitteiden toteuttaminen edellyttää toki tavoitteille asetettujen resurssien mahdollistamista.

Toteuma 31.12

Niukan taloudenpidon johdosta investointi- ja kunnossapidon taso ei riitä selättämään korjausvelan kasvua, ja rakennusten kunto tuo ajoittain yllätyksiä sekä synnyttää peruskorjausinvestointien kumuloitumisen lähivuosille. Pitkän tähtäimen suunnittelua ei ole pystytty toteuttamaan.

# VASTUUALUE: TEKNISET PALVELUT

## 1. Toiminta-ajatus

Tekninen palvelualue rakentaa hyvää huomenta tuottamalla riittävät tekniset elämisen edellytykset kuntalaisille kustannustehokkaasti.

Teknisten palvelujen palvelualue vastaa kaupungin maankäytön suunnittelusta ja kaavoituksesta, rakennusvalvonnasta, kunnallistekniikan palveluista, kaupungin kiinteistöomaisuuden hallinnasta, hoidosta ja kunnossapidosta sekä rakennuttamisesta

## 2. Tuottavuustoimenpiteet ja –hankkeet

Välttämättömiä toimitiloja pyritään kehittämään ja peruskorjaamaan niin, että toiminnan tuottavuus ei kärsi epäterveellisen ja toimimattomien tilojen kustannuksella. Sähköistä palvelua kehitetään sekä viranomaisprosessissa että tuotannon prosessissa. Tukipalvelut sopeutetaan joustavasti tuleviin muutoksiin.

### Toteutuma 31.12.:

Jokirannan ryhmäkodin asukkaat siirtyivät Seminaarinkatu 8:aan syynä lähinnä tilojen terveellisyys ja toimimattomuus. Tilajärjestelyt kuitenkin pystyttiin kohtuudella suorittamaan, koska Heikinkatu 8:n käyttöaste oli liian heikko. Rakennusvalvonnassa on siirrytty täysin sähköiseen lupakäytäntöön; maakäytön sähköistä palvelua on lisätty mm. kaupungin kotisivuille.

Tukipalvelujen osalta on valmistauduttu soite-muutokseen tulevan maakunnan ja Lapin kuntien yhteistyöfoorumeilla.

## 3. Toiminnalliset tavoitteet

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	
1. Kiinteistöjen ja kaupunki-infran kunnan säilyttäminen niukassa kaupunkitaloudessa	Kiinteistöohjelman toimenpiteet Suunnitelmallisuuden lisääminen ja palvelutarpeen määrittely palvelualueiden kanssa	Korjausvelka M€ Kuntoluokka	43,5 M€ 48 % Laadittu toimenpidesuunnitelma kaupungin huonokuntoisten katujen kunnan parantamiseksi
2. Henkilöstöressurssien joustavuus ja tehokkuus huomioidaan suunnittelussa	Työssä vaadittavien laitteiden ja työkalujen pitäminen kunnossa. Henkilöstösuunnitelman noudattaminen.	Raportit	Henkilöstösuunnitelmaa on noudatettu. Työolo-suhteet ovat kohtuulliset
3. Maankäytön suunnittelussa ja kaavoituksessa varaudutaan tuleviin tarpeisiin		Vapaat tontit	Liiketontit 2 kpl Teollisuus 43 kpl Asuntotontit 178 kpl Lomatontit 173 kpl

#### 4. Henkilöstösuunnitelma

Vakituisessa henkilöstössä hieman laskua tilinpäätökseen 2016.

Henkilöstösuunnitelman toteutuminen	vakinainen	määräaikainen	yhteensä
	36	1	38

5. Talous	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Toimintamenot	-9 109 167	-9 059 680	<b>-9 633 255</b>	-8 955 270	-8 963 630	-8 862 530
Toimintatulot	10 129 116	10 009 680	<b>10 103 246</b>	9 905 270	9 796 630	9 691 170
<b>Toimintakate</b>	1 019 494	950 000	<b>469 991</b>	950 000	833 000	828 640

6. Tunnusluvut	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Vakin. virat ja toimet 31.12	39	38	36	38	37	37
Henkilöstömenot €	-2 010 255	-1 930 460	<b>-2 000 656</b>	-1 930 460	-1 930 460	-1 930 460
Muutos %		-4,0	<b>3,6</b>	0 %	0 %	0 %
Palvelujen ostot €	-2 362 934	-2 409 730	<b>-2 518 201</b>	-2 350 000	-2 355 000	-2 360 000
Muutos %		1,9	<b>4,5</b>	-6,7 %	0,2 %	0,2 %
Toimintakate €/asukas	133	125	<b>62</b>	126	111	111

Teknisissä palveluissa yritysvookrien 2014-2016 budjetoimattomat luottotappiot (280.000 €) aiheuttivat suurimman loven budjettipoikkeamaan. Lämmityskustannukset toteutuivat 141.000 €:a budjetoitua suurempina (kasvua edellisvuoteen 30.000 €).

Kunnallistekniikan ja tilapalvelujen koneiden korjauskustannukset olivat noin 50.000 €:a budjetoitua suuremmat. Kuel varhemaksut 69.000 €:a budjetoitua suuremmat.

# VASTUUALUE: RUOKAPALVELUT

## 1. Toiminta-ajatus

Tulosalueen muodostavat kaksi aluekeittiötä ja kahdeksan (8) palvelu- eli jakelukeittiötä. Asiakkaita palvellaan kaikissa elämänkaaren vaiheissa. Tarjottavat ateriat suunnitellaan vastaamaan kunkin ikäkauden mieltymyksiä siten, että ruoalla on myönteinen vaikutus asiakkaiden hyvinvointiin. Ruokalistaa on uudistettu asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta huomioiden ikäluokkien ravintosuositukset. Lähiruokaa tarjotaan kerran viikossa ruokalistalla. Tavoitteenamme on vastata taloudellisesta ja asiakaslähtöisestä toiminnasta ja sen kehittamisestä yhteistyössä tilaajan, asiakkaiden ja henkilöstöryhmien kanssa. Toimipisteiden ajatusta tuetaan säilyttämällä eri asiakasryhmien erityispiirteet.

## 2. Tuottavuustoimenpiteet ja –hankkeet

Tuotamme ja tarjoilemme tasalaatuista, turvallista ja hyvää ruokaa asiakkaillemme, hyödyntäen tuotannon-ohjausjärjestelmää monipuolisesti. Ruokalistoja ja ruokaohjeita kehitetään palvelemaan varhaiskasvatuksen, koulujen ja kokopäivähoidonlaitoksia. Toiminnassa varmistetaan kehittämisen, laadun, turvallisuuden, jäljitettävyyden seuranta ja valvonta jatkuvan parantamisen mallilla. Toiminnan kehittämisessä ja päätöksissä huomioidaan ruokapalvelutoiminnasta tehdyt selvitykset, kaupunkistrategia sekä lähiruoka.

Teimme suunnitellusti tuotekehitystä ruokaohjeiden ja ruokalistojen kehittämiseksi sekä henkilöstön suunnitelmien osalta. Varmistimme ruokahuolto palvelujen tuotannon laadun ja hallinnan sekä jäljitettävyyden. Henkilöstön ammatillista kasvua on tuettu järjestämällä ammatillista koulutusta toimittajien toimesta ja omana koulutuksena.

Olemme osallistuneet koulutuksiin ja luentoihin sekä esimiestilaisuuksiin. Itsearviointissa tarkastelimme ja päivitimme yhteisiä pelisääntöjä ja toimintamme periaatteita ja tavoitteita. Ulkopuolisen toimijan toteutuksena suoritettu ruokapalvelun prosessiselvitystyö vuonna 2014, johdosta on tehty kokeiluja kehittämis ehdotusten mukaisesti ja tehdään jatkossakin toiminnan tehostamiseksi.

## 3. Toiminnalliset tavoitteet

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Toteutuma
1. Tuotamme palvelut asiakaslähtöisesti, laadukkaasti, tehokkaasti, tarvelähtöisesti ja lähiruokaa edistäen.	Toiminnan kehittäminen ja yhteistyön tekeminen asiakas- ja sidosryhmien kanssa.	Kyselyt  Valvonta-järjestelmät	Suora palaute asiakkailta, tiedonkeruu.  Ovaport-raportointi
2. Hyödynnämme käytössä olevan tietotekniikan innovaatiot monipuolisesti.	Lisätään työkaluja ja varmistetaan osaaminen. Versiopäivitykset huolehditaan säännöllisesti.	Raportit	Asiakastilaukset Laskutuserittely Ruokalistat
3. Henkilöstöresurssien joustavuus ja tehokkuus huomioidaan suunnittelussa.	Varmistetaan palvelut joustavasti.	Suunnitelmat Kalenterit  Prosessit	Titania-työvuorosuunnittelu Lomakalenteri  Jatkuva muutos toimintakulttuurissa tuo haasteita kehittää palvelu- ja tuotantoprosessia

#### 4. Henkilöstösuunnitelma

Ruokapalvelun henkilöstösuunnitelman avulla on pyritty luonnollisten poistumien kautta vähentämään työntekijöiden määrää tasaisesti optimaaliselle tasolle. Palvelujen tuottaminen kaikille nykyisille asiakkaille vaatii nykyisen mallin mukaisesti 24 kokoaikaista työntekijää. Nykyisistä 24 työntekijästä on 3 osa-aikaista työntekijää, tarkoittaa 22,5 henkilötyövuotta. Suoritusportaan henkilötyövuosi luku on 21,5 joten meillä on vajetta 1,5 työntekijää. Kokeilujen avulla on palvelun- ja tuotannonprosesseja tarkasteltu. Henkilöstöresurssit ovat minimissä ja särkymävaraa ei ole. Henkilökunnan vuosilomien aikana tarvitaan määräaikaista sijaisia kahdeksan kuukauden ajan. Tulevaisuudessa, mikäli tuotanto keskitetään, työntekijä määrä voidaan vähentää 20 työntekijään. Mikäli jatkamme kahden tuotantokeittien mallilla, tarvitsemme eläkkeelle siirtyvien tilalle työntekijöitä. Vuonna 2017 eläköityviä 2 työntekijää ja samoin vuonna 2018.

Henkilöstösuunnitelman toteutuminen	vakinainen	määräaikainen	yhteensä
Työntekijät	24	1	25

5. Talous	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Toimintamenot	-1 638 034	-1 701 000	<b>-1 802 183</b>	- 1 700 000	- 1 650 000	- 1 650 000
Toimintatulot	1 733 321	1 701 000	<b>1 711 944</b>	1 700 000	1 650 000	1 650 000
<b>Toimintakate</b>	<b>95 587</b>		<b>-90 238</b>			

\*Toimintamenojen ylitys aiheutui henkilökohtaisten lisien kertakorvauksien maksamisesta työntekijöille ja LSHP:n elintarvikehankintarenkaaseen liittyminen sekä lähiruuan käyttöasteen nostaminen.

6.Tunnusluvut	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Vakin.virat ja toimet 31.12.	24	24	24	24	24	24
Henkilöstömenot €	-818 810	-853 550	<b>-884 288</b>	- 850 500	- 750 000	-750 000
Muutos %	2,9	4,2	<b>3,6</b>	-0,9	-11,8	0
Palvelujen ostot €	-58 160	-58 460	<b>-74 244</b>	- 50 000	- 45 000	-40 000
Muutos %	4,0	0,5	<b>27</b>	-1	-10	-11
Toimintakate €/asukas	12,5	0	<b>-12</b>			

## VASTUUALUE: LAITOSHUOLTOPALVELUT

### 1. Toiminta-ajatus

Me tuotamme puhtaan ja viihtyisän ympäristön tilojen käyttäjille kilpailukykyisesti sekä materiaalihuoltopalveluita muille palvelualueille keskitetysti. Palvelemme Lapponian eri osastoja tuottamalla vaatehuoltopalvelua ammattitaidolla ja tehokkaasti.

### 2. Tuottavuustoimenpiteet ja –hankkeet

Tuotamme tukipalveluita eri palvelualueille kustannustehokkaasti mm. prosesseja tehostaen, tuotteistamalla, sekä seuraamalla ostopalveluiden kustannuskehitystä suhteessa omaan toimintaan. Näin toimiessa olemme valmiimpia sote-uudistukseen 2019.

Toteutuma 31.12. Vastuualueen suunnitelmat ovat toteutuneet suunnitellusti.

### 3. Toiminnalliset tavoitteet

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	
1. Laitoshuoltopalveluiden tuotteistaminen.	Tuotteistaminen Työmäärä mitoitukset	Palvelusopimukset kpl Työmäärämitoitukset kpl	10 kpl 12 kpl
2. Materiaalihuoltopalveluiden digitalisoinnin lisääminen.	Sähköinen allekirjoitus	Virheiden määrä kpl	Sähköistä allekirjoitusta ei toteutettu
3. Toimiva varahenkilöjärjestelmä, määräaikaisten sopimusten ketjuttamisen vähentäminen	Yhden laitoshuoltajan täyttöluvan hankkiminen varahenkilöksi	Täyttöluvan saaminen	Täyttölupa saatu ja toimi täytetty

### 4. Henkilöstösuunnitelma

Henkilöstösuunnitelman mukaan nykyisellä henkilömäärää mennään vuoteen 2018, jonka jälkeen henkilöstömäärä mahdollisesti vähenee yhdellä henkilötyövuodella.

Henkilöstösuunnitelman toteutuminen	vakainainen	määräaikainen	yhteensä
Henkilöstön määrä on laskenut henkilöstösuunnitelmasta sairaalan toiminnan supistuessa	32	5	37

5. Talous	TP 2016	TA 2017	TP 2017	TS 2018	TS 2019	TS 2020
Toimintamenot	-1 363 458	-1 576 600	-1 520 051	-1 416 110	-1 450 000	-1 460 100
Toimintatulot	1 370 957	1 576 600	1 550 122	1 416 110	1 450 000	1 460 000
Toimintakate	7 499	0	30 071	0	0	0

<b>6.Tunnusluvut</b>	<b>TP 2016</b>	<b>TA 2017</b>	<b>TP 2017</b>	<b>TS 2018</b>	<b>TS 2019</b>	<b>TS 2020</b>
Vakin. virat ja toimet 31.12	34	36	32	36	36	36
Henkilöstömenot €	-1 323 399	-1 462 430	<b>-1 409 199</b>	-1 462 000	-1 462 000	-1 462 000
Muutos %	-3,0	10,5	<b>-3,6</b>	-0,1 %	0,0 %	0,0 %
Palvelujen ostot €	-16 571	-12 560	<b>-16 110</b>	-200 000	-200 000	-200 000
Muutos %	-43,6	-24,2	<b>28,3</b>	1,4 %	0,0 %	0,0 %