



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Virastopostin tehokkuus ulosotossa - Case: Helsingin ulosottovirasto

Kumisenge, Blandine

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Virastopostin tehokkuus ulosotossa - Case: Helsingin ulosottovirasto

Blandine Kumisenge  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2016

Blandine Kumisenge

### Virastopostin tehokkuus ulosotossa - Case: Helsingin ulosottovirasto

Vuosi 2016 Sivumäärä 73

---

Tämä opinnäytetyö tarkastelee Helsingin ulosottoviraston virastosähköpostiin tulevia asiakirjoja sekä virastopostin käsittelyyn vaikuttavia seikkoja. Virastopostin käsittelyn tavoitteena on, ettei viestejä kierrätettäisi turhaan henkilöltä toiselle vaan, että sinne saapuvat viestit ja asiakirjat osattaisiin välittää suoraan vastaavalle henkilölle tai tiimille. Sähköpostiviestien ja asiakirjojen asianmukainen käsittely takaavat sekä velkojan, että velallisen oikeusturvan toteutumisen.

Opinnäytetyöni aihe tuli Helsingin ulosottovirastolta, sillä virastolla oli tarve selvittää sähköpostiliikenteen toimivuutta ja tehokkuutta.

Työn teoreettisessa osassa käsitellään ulosoton tarkoitusta, ulosoton organisaatiota sekä meillä olevaa rakenneuudistusta. Tässä osiossa on käsitelty myös ulosoton keskeisiä periaatteita, jotka ovat keskeinen osa ulosoton toimintaa, sillä ne sääntelevät ulosottoviranomaisten toimintatapoja. Teoriaosuudessa on käsitelty lisäksi työn varsinaista aihetta eli virastopostin käsittelyä.

Työssä tehtiin kolme kyselytutkimusta käyttäen kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Ensimmäinen kyselytutkimus lähetettiin Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimistolle. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää rakenneuudistuksen tuomia muutoksia nykyiseen ulosottotoimintaan. Toisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää postinkäsittelyyn liittyvät ongelmat Helsingin ulosottoviraston toimistohenkilöiden näkökulmasta. Kolmas tutkimus toteutettiin haastattelemalla Helsingin ulosottoviraston muutosasiakirjaryhmää. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuinka postinkäsittelyvuoroa hoidetaan, työtehtävän haasteet sekä miten asiakkaan yksityisyyden suoja huomioidaan sähköisessä viestinnässä. Tämän tutkimuksen haastatteluaineisto litteroitiin eli nauhoitettu aineisto kirjoitettiin sanasta sanaan.

Toisen ja kolmannen tutkimuksen tulosten perusteella saatiin kartoitettua pääasialliset ongelmat, joita olivat muun muassa viestien turha kiertäminen henkilöltä toiselle sekä suojataun postin vastaanottaminen ja lähettäminen. Postinkäsittelyprosessia tulisi kehittää niin, että viestit osattaisiin ohjata heti oikeaan paikkaan. Ongelmia voitaisiin ratkoa koulutuksilla ja päivitettyillä ohjeistuksilla.

Asiasanat: Asiakirja, rakenneuudistus, ulosotto, virastoposti

Blandine Kumisenge

**Effectiveness of the office mail in the enforcement office - Case: The enforcement office of Helsinki**

Year	2016	Pages	73
------	------	-------	----

---

This thesis examines documents which arrives to the office e-mail address of the Helsinki enforcement office and also facts which affect the handling of the office mail. The objective of the mail handling is to stop circulating messages and documents from one person to another and aim to transmit them directly to the right person or team. The proper handling of e-mail messages and documents, guarantees the realization of the creditors and debtors legal protection.

The subject of my thesis came from the Helsinki enforcement office because the office had a need to clarify the functionality and effectiveness of the e-mail traffic.

The theoretical part of the work deals with the purpose of the recovery proceedings, the organisation of the recovery proceedings and with the ongoing enforcement restructuring project. The theoretical part includes also the main principles of the recovery proceedings which is a central part of the operation because they regulate the ways of action of execution authorities. Also the way of handling the office post is included as a separate theory part.

Three surveys were conducted in this work and I used a qualitative research method with them. The first survey was sent to the enforcement's recovery proceedings restructuring project office. The purpose was to clarify the future changes in the recovery proceedings. The objective of the second survey was to clarify the problems which are related to the mail handling from the office staff point of view. The third survey was carried out by interviewing the group which deals with the documents concerning backings and changes. The purpose of this study was to clarify how the mail handling shift is managed, the challenges of the assignment and how attention has been paid to the protection of the customer's privacy in electronic communication. The interview material of this study was transcribed, in other words the recorded material was written word for word.

Based on the second and third research, we managed to work out the main problems which was how the messages are circled from one person to another as well as receiving and sending secured messages. The process of the mail handling should be developed so that messages would route immediately to the right places. The problems could be resolved with the right training and updated instructions.

Keywords: Document, enforcement, office mail, restructuring project

## Laki- ja lyhenneluettelo

ArkistoL	Arkistointilaki 23.9.1994/831
HallintoL	Hallintolaki 6.6.2003/434
HMenL	Hallintomenettelylaki 6.8.1982/598
HE	Hallituksen esitys
HenkTL	Henkilötietolaki 22.4.1999/523
JulkL	Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
SähkAsL	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13
KielilL	Kielilaki 6.6.2003/423
PL	Perustuslaki 11.6.1999/731
RL	Rikoslaki 19.12.1889/39
TYKKI	Tietoyhteiskuntakaari 7.11.2014/917
UK	Ulosottokaari 15.6.2007/705
UL	Ulosottolaki 3.12.1895/37
VAHTI	Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä
VirkamL	Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750
VM	Valtiovarainministeriö
VVV	Valtakunnanvoudin virasto
YhdenvertL	Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325
YhteispalveluL	Laki julkisen hallinnon yhteispalveluista 2.3.2007/223

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Ulosoton keskeisiä piirteitä .....	8
2.1	Ulosoton tehtävä ja tavoite .....	9
2.2	Velkojan ja velallisen rooli .....	11
2.3	Ulosoton keskeiset periaatteet .....	12
2.4	Ulosoton organisaatio .....	13
2.5	Ulosottoprosessi .....	16
2.6	Oikeusturva ulosotossa .....	18
3	Hyvä hallinto .....	19
3.1	Hallinnon oikeusperiaatteet .....	20
3.2	Palveluperiaate .....	22
3.3	Neuvonta .....	22
3.4	Hyvän kielenkäytön vaatimus .....	23
3.5	Viranomaisen yhteistyö .....	24
4	Rakenneuudistushanke .....	25
5	Sähköinen asiointi ulosotossa .....	26
5.1	Tietoturva .....	28
5.2	Yksityisyyden suoja .....	29
6	Virastopostin käsittely .....	30
6.1	Saapuvat viestit .....	32
6.2	Diariointi ja arkistointi .....	38
6.3	SWOT-analyysi .....	39
7	Tutkimuksen toteutus .....	43
7.1	Ensimmäisen tutkimuksen tulokset .....	46
7.2	Toisen tutkimuksen tulokset .....	48
7.3	Kolmannen tutkimuksen tulokset .....	50
8	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	52
	Lähteet .....	57
	Kuviot .....	60
	Taulukot .....	61
	Liitteet .....	62

## 1 Johdanto

Idealisessa maailmassa velat maksetaan vapaaehtoisesti pois eräpäivään mennessä. Tosielämässä näin ei kuitenkaan tapahdu vaan velkoja jätetään maksamatta syystä tai toisesta. Suurin osa velallisista kuitenkin maksaa velkansa pois ajallaan oma-aloitteisesti. Ilman tällaista maksumoraalia luottoyhteiskunta romahtaisi. Yhteiskunnan taloudellisen toiminnan, kaupankäynnin ja luotonannon toiminnan lamaantumisen välttämiseksi, tarvitaan laiminlyötyjen maksu- ja muiden velvoitteiden pakkotäytäntöönpanojärjestelmää eli ulosottoa.<sup>1</sup>

Suomessa velvoitteiden pakkotäytäntöönpanosta huolehtii paikalliset ulosottomiehet eli johtavat kihlakunnanvoudit, kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaan maakuntavouti. Heitä kutsutaan yleisesti ulosottoviranomaisiksi.<sup>2</sup>

Maamme talous- ja tuottavuuskehitys on ollut ennustettua heikompaa. Suomen taloudellinen tilanne ja työttömyysaste vaikuttavat ulosottolaitoksen työmäärään. Työttömyysaste on noussut ja luottojen määrä on pysynyt suurena.<sup>3</sup> Myös kotitalouksien velkaantumisaste on kasvanut ja tulottomien kotitalouksien määrä noussut.<sup>4</sup> Kotitalouksien suuret velat muodostuvat ongelmallisiksi korkotason noustessa tai kohdatessa sairautta tai työttömyyttä.<sup>5</sup>

Suurin osa ulosottoon tulevista asioista on rahasaatavan perintää. Vuonna 2015 Helsingin ulosottovirastoon tuli vireille 376 195 asiaa. Kaiken kaikkiaan ulosottoon saapui perittäväksi noin 2,7 miljardia euroa rahasaatavia.<sup>6</sup>

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella virastopostiin tulevia asiakirjojen sekä selvittää virastopostin käsittelyyn vaikuttavia asioita. Työssä tarkastellaan sellaisia ongelmakohdita ja haasteita, joita virastopostin käsittelyssä ilmenee ja esitetään ratkaisuja niihin. Työssä selvitetään virastopostin tehokkuutta ja sitä miten se palvelee ulosoton osapuolia mahdollisimman tehokkaasti. Virastopostilla tarkoitetaan viraston omaa yleistä sähköpostia.

Työ koostuu kahdesta osasta. Teoreettisessa osiossa kerrotaan yleisesti ulosotosta ja sen organisaatiosta sekä siihen liittyvästä lainsäädännöstä ja periaatteista. Lisäksi tässä osiossa on käsitelty laajasti hyvää hallintoa sekä hyvän hallinnon periaatteita, sillä niillä on merkitystä

---

<sup>1</sup> Koulu - Lindfors 2010a, 135

<sup>2</sup> Lindström 2014, 387

<sup>3</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2015, 2

<sup>4</sup> Valtakunnanvoudinviraston ja Helsingin ulosottoviraston tulossopimus vuodelle 2014

<sup>5</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2013, 3-4

<sup>6</sup> Ulosottolaitoksen tilastoja 2015, 7 ja 41

myös sähköisessä asiainnissa. Teoreettisessa osassa selvitetään saapuvan postin käsittelyprosessi sekä asiakirjojen käsittelyyn liittyviä asioita. Työssä käsitellään myös meneillään olevaa ulosoton rakenneuudistusta ja sen tuomia muutoksia nykyiseen ulosotto toimintaan.

Työn toisessa osassa toteutettiin kolme tutkimusta. Ensimmäinen tutkimus koski ulosoton rakenneuudistushanketta. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään rakenneuudistuksen tuomia muutoksia nykyiseen ulosotto toimintaan. Toinen tutkimus koski postinkäsittelyä ja sen tavoitteena oli selvittää postinkäsittelyyn liittyvät ongelmat Helsingin ulosottoviraston toimistohenkilöiden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa haluttiin myös selvittää mahdolliset parannuskeinot toimintatapoihin, jotka helpottaisivat ja tehostaisivat postinkäsittelyä. Kolmannen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuinka postinkäsittely on organisoitu muutosasiakirjojen käsittelyryhmässä ja minkälaisia haasteita työtehtävä tuo. Tämä tutkimus toteutettiin vain kyseisen ryhmän näkökulmasta, koska heidän tiimipostilaatikkoon tulee eniten sähköposteja.

## 2 Ulosoton keskeisiä piirteitä

Ulosottokaareissa (705/2007) säädetään Suomen ulosottolaitoksesta ja sen toiminnasta. Ulosottokaari astui voimaan 2008 vuoden alussa ja se korvaa vuoden 1895 ulosottolain. Ulosottolaikiin tehtiin osittaisuudistuksia vuosina 1996, 2004 ja 2006. Kokonaisuudistuksen ensimmäinen vaihe koski ulosoton organisaation uudistusta (L 197/1996). Toinen vaihe koski muun muassa ulosottomiehen esteellisyyttä, ulosottorekisteriä, ulosotoperustetta, yleistä menettelyä sekä häätöä (L 679/2003). Toisen vaiheen uudistus liittyi lisäksi ulosoton tietojärjestelmän käyttöönottoon. Kolmannen vaiheen uudistus koski ulosmittausta, myyntiä sekä tilitystä. Kolmannessa vaiheessa pyrittiin luomaan pehmeitä perinnän keinoja laatimalla velallisille maksusuunnitelmia sekä maksusopimuksia (L 469/2006). Uudistuksen neljännessä vaiheessa ulosottolaki kumottiin ulosottokaarella. Ulosottotehtävien vaativuustaso on kasvanut huomattavasti kokonaisuudistuksen myötä.<sup>7</sup>

Suomen perustuslaki (731/1999) 1:2.3 määrittää, että ”julkisen vallan tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.” Ulosottomiehen suorittamat ulosottoon liittyvät täytäntöönpanoasiat katsotaan olevan edellä mainitun lain tarkoittamaa julkisen vallan käyttöä. Julkisen vallan käytön katsotaan koskevan ulosottoa, sillä ulosottoviranomaisten päätökset vaikuttavat yksityishenkilöiden oikeuksiin ja velvollisuuksiin.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> HE 83/2006 vp, 6 ja 28 & HE 137/2015 vp

<sup>8</sup> Jyränki - Husa 2012,132 (vrt. Hemmer 1950, 175-176)

Ulosotto on laiminlyötyjen siviilioikeudellisten velvoitteiden pakkotäytäntöönpanoa ja se on velkojan viimekätinen keino saataviensa perimiseen, jollei velallinen ole suorittanut saatavansa vapaaehtoisesti tai yksityisen perinnän kautta. Ulosotolla on merkittävä rooli sen ollessa osa yhteiskunnan oikeussuojajärjestelmää. Tuomioiden täytäntöönpanolla pyritään huolehtimaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta.<sup>9</sup>

Ulosotto on osa insolvenssioikeutta. Insolvenssillä tarkoitetaan maksukyvyttömyyttä, mutta velallinen voi kuitenkin olla myös täysin maksuhaluton. Muita maksukyvyttömyyden määritelmiä ovat konkurssi, yksityishenkilön velkajärjestelmä sekä yrityssaneeraus. Ulosotto on erillistä täytäntöönpanoa eli saatavakohtaista menettelyä ja nämä muut kolme edellä mainittua maksukyvyttömyyden määritelmiä ovat yleistäytäntöönpanoa, joissa otetaan huomioon kaikki velallisen varat ja velat.<sup>10</sup>

Ulosottotoiminnan käynnistäminen edellyttää, että hakijalla on ulosottoperuste. Julkisoikeudelliset saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomioistuimen päätöstä. Näitä ovat esimerkiksi päivähoitomaksut, sairaala- ja hammashoitomaksut sekä ajoneuvoveromaksut. Yksityisoikeudelliset saatavat taas perustuvat yleensä jonkinlaiseen sopimukseen tai veloitteeseen. Näitä ovat esimerkiksi lainat, luotot, vakuutusmaksut sekä vahingonkorvausvastuut. Julkisoikeudelliset saatavat ovat kuntien sekä muiden julkisten yhteisöjen saatavia.<sup>11</sup>

Ulosoton täytäntöön pantavat yksityisoikeudelliset saatavat ovat yleensä maksuveloitteita.<sup>12</sup> UK 1:1 mukaan ulosottoperuste voi sisältää raha- tai tavarasuorituksen, veloitteen luovuttaa toiselle kiinteää omaisuutta tai määrättyä irtain omaisuutta, veloitteen luovuttaa toisen hallintaan kiinteää omaisuutta, rakennuksen, huoneiston, muun tilan tai sen osan tai hädän sekä veloitteen tehdä jotakin. Ulosottoperuste voi sisältää myös kiellon tehdä jotakin ja veloitteen sallia, että toinen tekee jotakin.

## 2.1 Ulosoton tehtävä ja tavoite

Ulosottoasia tulee vireille ulosottohakemuksesta, joka tulee toimittaa ulosottoviranomaiselle kirjallisesti tai sähköisesti. Hakijana voi olla juridinen tai luonnollinen henkilö. Ulosoton tehtävänä on tuomioistuinten ratkaisujen täytäntöönpano. Ulosotossa hoidetaan rahasaatavien perinnän lisäksi myös häätöjä, tuomioistuinten määräämiä takavarikkoja sekä lapsen huoltoa

---

<sup>9</sup> Koulu - Lindfors 2010,159 ja Leppänen - Linna 2014, 1

<sup>10</sup> Linna 2008, 18-19

<sup>11</sup> Tilastokeskus

<sup>12</sup> Linna - Leppänen 2014, 72

ja tapaamisoikeutta koskevia päätöksiä. Rahasaatavat voidaan periä suoraan velallisen pal-  
kasta ja velallisen omaisuus kuten arvotavarat voidaan laittaa myyntiin velkojen katta-  
miseksi.<sup>13</sup>

Ulosoton tehtävänä on oikeussuojan antaminen, kansalaisten maksumoraalin ylläpitäminen  
sekä muiden veloitteiden noudattaminen. Ulosotto on tehokasta kun velallinen maksaa vel-  
kansa vapaaehtoisesti pois.<sup>14</sup> Ulosoton tehtävänä on lisäksi myös rehabilitaatio toisin sanoen  
pyrkii saattamaan velallisen taloudellinen toimintakyky ennalleen. Nykyaikaisessa ulosotto-  
toimessa otetaan paremmin huomioon pehmeät perintäkeinot, joita ovat muun muassa mak-  
susuunnitelma sekä maksusopimus. Rehabilitaatioon kuuluu velallisen erottamisetu, jonka  
mukaan velallisella on oikeus säilyttää tietty omaisuus itsellään. Erottamisetuun kuuluvat  
muun muassa tavanomainen koti-irtaimisto, henkilökohtaiset esineet sekä elinkeinon harjoit-  
tamisessa tarvittavat eläimet. Erottamisedusta sekä muista ulosmittauskielloista on säädetty  
tarkemmin UK 4:21-23.<sup>15</sup>

Ulosoton tavoitteena on erittäin tehokas täytäntöönpano. Ulosottotoimenpiteet on tehtävä  
kunnioittaen velallista sekä velkojaa ja noudattaen ulosottokaaren lisäksi myös esimerkiksi  
perustuslakia sekä henkilötietolakia (523/1999).<sup>16</sup> HenkTI 7:33 mukaan ”joka henkilötietojen  
käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen henkilön omi-  
naisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa tämän lain vastai-  
sesti sivulliselle ilmaista näin saamiaan tietoja.”

Ulosoton pääsääntönä on, että vain ne velkojat jotka hakevat ulosottoa saatavilleen, voivat  
saada suorituksen velalliselta ulosmitatuista varoista. Velkojat päättävät itse hakevatko ulos-  
ottoa saatavilleen.<sup>17</sup>

<b>Perustehtävä</b> (missio)	Tuomioiden ja suoraan ulosottokelpoisten saatavien täytäntöönpano
<b>Tavoite</b> (visio)	Korkealaatuinen, tehokas, ja taloudellinen ulosottojärjestelmä
<b>Keinot</b> (strategia)	Hyvä johtaminen, toimivat työvälineet, am- matillinen osaaminen, vastuullinen ja hyvin- voiva henkilöstö

<sup>13</sup> Valtiolle 2014

<sup>14</sup> Linna - Leppänen 2014, 34

<sup>15</sup> Linna 2008, 18, 113

<sup>16</sup> Linna - Leppänen 2014, 35, 38

<sup>17</sup> Bräysy 2013, 45

<b>Yhteiskunnallinen vaikuttavuus</b>	Oikeussuoja ja yhteiskuntajärjestys, velvoitteiden laiminlyöntien ehkäisy, maksumoraali
<b>Arvot</b>	Oikeudenmukaisuus, tehokkuus, palvelukyky

Taulukko 1: Ulosoton missio, visio, strategia, vaikuttavuus ja arvot. (Ulosottoimen rakennuudistus - Kehittämislinjauksen toteuttamissuunnitelma 2014.)

## 2.2 Velkojan ja velallisen rooli

Velkojan on muistutettava velallista maksamattomasta velasta, sillä muuten ulosottoperusteissa vahvistettu saatava voi vanhentua. Ulosottomiehellä on vastuu selvittää onko ulosottoperusteissa vahvistettu saatava päässyt vanhenemaan. Yksityisoikeudelliset saatavat vanhenevat viidessä vuodessa ellei vanhentumista katkaista.<sup>18</sup>

Ulosottomenettelyn käynnistämiseksi tarvitaan tuomioistuimen päätöksen lisäksi ulosottohakemus tarvittavine liitteineen. Velkoja voi päättää käyttääkö normaalia ulosottomenettelyä vai pyytääkö suppeaa ulosottoa. Suppeassa ulosmittauksessa velalliselta voidaan ulosmitata toistuvaistuloa, joita ovat esimerkiksi palkka ja eläke. Velkoja ei voi hakea suppeassa ulosotossa saatavansa passiivirekisteröintiä. Jos velalliselta ei löydetä ulosmitattavaa tuloa tai omaisuutta, ulosottoasian vireilläolo päättyy varattomuustodistuksen antamiseen. Passiivirekisterissä oleva asia ei ole rekisteröinnin aikana ulosotossa vireillä. Jos velalliselle ilmaantuu rekisteröinnin aikana ulosmitattavaa tuloa (esim. veronpalautukset) tai omaisuutta, se ulosmitataan passiivisaatavan suorittamiseksi. Passiivirekisteröintiä koskeva pyyntö tehdään ulosottohakemuksessa. Passiivirekisteröinti on voimassa kaksi vuotta estetodistuksen päivämäärästä.<sup>19</sup>

Velallisen on oltava yhteydessä ulosottomieheen jos hän ei kykene maksamaan velkaansa. Täytäntöönpanoratkaisut tehdään ulosottomiehen hankkimien tietojen perusteella, jos velallinen laiminlyö yhteydenottoa ulosottomieheen. On merkittävää, että velallinen on yhteydessä ulosottomieheen tarpeeksi ajoissa, sillä ulosottomies voi laatia yhdessä velallisen kanssa maksumuunnitelman. Jos velallinen ei maksa saatavia vapaaehtoisesti, velallisen tuloa tai omaisuutta ulosmitataan.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Koulu - Lindfors 2010,169

<sup>19</sup> Oikeus 2015

<sup>20</sup> Oikeus 2015

### 2.3 Ulosoton keskeiset periaatteet

Ulosoton keskeiset periaatteet on määritelty pitkälti UK 1:19. Lain mukaan ulosoton tulee toimia puolueettomasti, joutuisasti ja tehokkaasti sekä tarkoituksenmukaisesti, asianmukaisesti, tarpeetonta haittaa aiheuttamatta sekä edistäen vastaajan omatoimisuutta sekä asianosaisten sovinnollisuutta ulosotossa sopivalla tavalla.<sup>21</sup>

Ulosottoviranomaisten toiminnan on oltava puolueetonta ja osapuolia on kohdeltava yhdenvertaisesti. Puolueetonta käyttäytymistä on, kun ulosottomies huolehtii kummankin osapuolen oikeuksista ja eduista sekä suhtautuu kumpaakin osapuoleen tasapuolisesti.<sup>22</sup> Ulosoton asianosaisten ei kuitenkaan ole minkäänlaista määräämisvaltaa, ulosottomies päättää milloin ja miten täytäntöönpano toimitetaan sekä huolehtii täytäntöönpanoon tarvittavista toimenpiteistä (virallistoimintoisuuden periaate).<sup>23</sup> Puolueettomuuteen vaikuttaa UK 1:15 mukainen ulosottomiehen esteellisyys, jonka mukaan ulosottomies tulee esteelliseksi esimerkiksi jos ulosottomies tai hänen läheisensä on ulosottoasiassa asianosainen, ulosottomies tai hänen läheinen tavoittelevat asiasta hyötyä tai vahinkoa ja ulosottomies on toiminut asiassa asianomaisen asiamiehenä.

Joutuisuus-, tehokkuus- ja tarkoituksenmukaisuusperiaatteella tarkoitetaan sitä, että ulosoton tulee johtaa tuloksettaiseen täytäntöönpanoon joutuisasti. Joutuisuusperiaate on yksi ulosoton tärkeimmistä periaatteista ja sillä tavoitellaan nopeaa ja halpaa täytäntöönpanoa. Koska tehokkuusperiaatteella on kysymys hakijan oikeussuojasta, on ulosoton oltava tehokasta sekä hakijan edun mukaista. Täytäntöönpanon tarpeetonta viipymistä on vältettävä, sillä se voi lisätä viivästyskorkoa tai aiheuttaa muita lisäkustannuksia. Tehokkuusperiaatteen liittyy summaarisuusperiaate sekä attraktioperiaate. Summaarisuusperiaatteella tarkoitetaan sitä, ettei ulosottomenettely ole täysitutkintaista ja asiassa voidaan edetä, jollei asianomaisilla ole esittää vaatimuksia tai väitteitä eikä ulosottomies huomaa selvittämistä vaativia asioita. Attraktioperiaate taas tarkoittaa sitä, että ulosottomies ratkaisee ulosoton aikana esiintyneet riitakysymykset. Ulosottomiehen päätöksistä on mahdollista valittaa tuomioistuimeen.<sup>24</sup>

Asianmukaisuusperiaatteella tarkoitetaan sitä, että ulosottoviranomaisten tulee toimia asiallisesti edistäen luottamusta ulosottoimea kohtaan. Ulosottomieheltä odotetaan hyvää käy-

---

<sup>21</sup> Linna 2008, 44

<sup>22</sup> Linna - Leppänen 2014, 45

<sup>23</sup> Koulu - Lindfors 2010, 23

<sup>24</sup> Linna - Leppänen 2014, 35-36 ja Linna 2008, 44-45 (ks. myös VirkamL 4:14)

töstä ja oman harkinta- ja toimivallan oikein käyttämisestä. Ulosottomies ei saa käyttää saamiinsa tietoja sopimattomasti. Asianmukaisuuteen kuuluvat myös asianosaisten ja sivullisten kuuleminen, päätöstenteeon laadukkuus sekä ulosoton oikeussuojakeinojen käytettävyyttä. Oikeussuojakeinolla tarkoitetaan esimerkiksi valituksen mahdollisuutta ja sen laajaa käytettävyyttä. Avoimuusperiaate on hyvin lähellä asianmukaisuuden periaatetta. Avoimuusperiaatteen mukaan ulosottoasiat ovat lähtökohtaisesti julkisia (julkisuusperiaate). Periaatteeseen kuuluu myös ulosottomiehen neuvontavelvollisuus, jonka mukaan ulosottomiehen kuuluu kertoa velalliselle tämän oikeuksista sekä oikeudesta saada helpotusta ulosottoon.<sup>25</sup>

Viranomaisten kuuluu perustuslaissa säädettyjen perusoikeuksien toteuttamisen lisäksi noudattaa julkisuusperiaatetta.<sup>26</sup> Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) on säädetty viranomaisten julkisuusperiaatteen toteuttamisesta. Viranomaisten tulee soveltaa lakia asianmukaisesti ja täsmällisesti.<sup>27</sup> JulkL 1:9 määrittää, että jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Julkisuusperiaatetta aletaan soveltamaan vasta asiakirjan tultua julkiseksi. Asiakirja tulee julkiseksi, kun se on viranomaisen hallussa, elleivät salassapitosäännökset sitä estä.<sup>28</sup> JulkL 1:3 määrittää, että ”tässä laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan.”

Suhteellisuusperiaatteen mukaan täytäntöönpano ei saa aiheuttaa kenellekään tarpeetonta haittaa tai vahinkoa. Tämä tarkoittaa sitä, että käytettävistä keinosta on valittava sellainen keino, joka aiheuttaa vähiten haittaa (vähimmän haitan periaate). Toisin sanoen valitun keinon on oltava oikeassa suhteessa tavoitteeseen nähden sekä tarpeellinen täytäntöönpanon kannalta.<sup>29</sup>

## 2.4 Ulosoton organisaatio

Ulosottoimi siirrettiin kokonaisuudessaan vuonna 1669 ulosottosäännöllä tuomioistuimista hallintoviranomaisille. Tuolloin ulosoton täytäntöönpanosta vastasi kuninkaan käskynhaltija ja toimeenpanosta vastasivat kaupungeissa maistraatti ja maalla kruunuvouti. Kruunuvoudinvirat lopetettiin vuonna 1945. Maistraatit ja kaupunginvoudit siirtyivät oikeusministeriön alaisiksi

---

<sup>25</sup> Linna 2008, 45-46

<sup>26</sup> Mäenpää 1997, 293

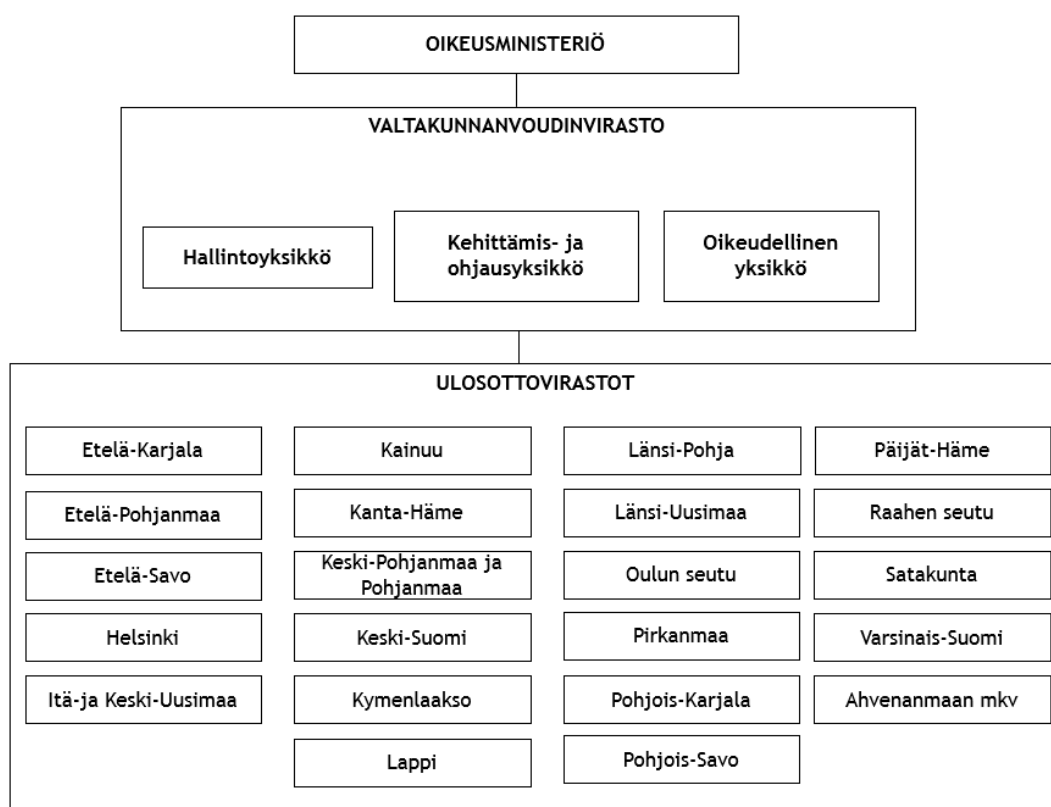
<sup>27</sup> Mäenpää 2008, 38

<sup>28</sup> Parviainen 2010, 42

<sup>29</sup> Linna 2008, 46 ja Linna - Leppänen 2014, 39

vuonna 1978. Vuonna 1996 ulosotonhaltijainstituutio lopetettiin ja muutoksenhakua alettiin hoitamaan tuomioistuinten kautta.<sup>30</sup>

Nykyään ulosottolaitoksen muodostavat valtakunnanvoudinvirasto (VVV) sekä ulosottovirastot ja kokonaisuudessaan ulosottolaitos kuuluu oikeusministeriön hallinnonalaan.<sup>31</sup> VVV on ulosoton keskushallintovirasto ja sen toiminta jakaantuu hallintoyksikköön, kehittämis- ja ohjausyksikköön sekä oikeudelliseen yksikköön.<sup>32</sup> VVV kehittää yhdessä oikeusministeriön kanssa ulosottotoimea sekä avustaa strategisessa suunnittelussa, talousarvion valmistelussa sekä lainvalmistelussa.<sup>33</sup> UK 1:12 mukaan VVV:lle kuuluu myös hallinnollinen ulosottotoimen yleinen johto, ohjaus ja valvonta. VVV:n tulee erityisesti huolehtia ulosottolaitoksen palvelujen alueellisesta saatavuudesta, sekä ylläpitää ja kehittää ulosottolaitoksen käytössä olevia tietojärjestelmiä.<sup>34</sup> VVV:n päällikön nimittää valtioneuvosto.<sup>35</sup>



Kuvio 1: Ulosottolaitoksen organisaatio. (Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2014, 2.)

<sup>30</sup> HE 106/1995

<sup>31</sup> Oikeus 2015

<sup>32</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2013, 2

<sup>33</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2014, 7

<sup>34</sup> VVVL 2:3 (ks. myös UK 1:24.1, 1:25 ja 1:27.2)

<sup>35</sup> UK 1:12

Ulosottotehtävien hoitaminen kuuluu paikallisille ulosottomiehille eli johtaville kihlakunnanvoudeille, kihlakunnanvoudeille sekä Ahvenanmaan maakuntavoudille. Johtavien kihlakunnanvoutien alaiset virkamiehet, kihlakunnanvoudit, kihlakunnanulosottomiehet sekä toimistohenkilöstö toimivat apuna ulosottotehtävien hoitamisessa.<sup>36</sup> Kihlakunnanvouti on kuitenkin vastuussa juridisesti vaativimmista tehtävistä, sillä UK 1:14 mukaan heidän kelpoisuusvaatimuksiinsa kuuluu oikeustieteen kandidaatin tai oikeustieteen maisterin tutkinnon suorittaminen. Kihlakunnanvoudilla on monenlaisia heille yksinomaiseen toimivaltaan kuuluvia tehtäviä joista luetellaan UK 1:9.<sup>37</sup>

Ulosottomiehellä on vastuu ulosoton etenemisestä. Hänen tulee huolehtia siitä, että ratkaisuihin tarvittavat selvitykset toimitetaan ajallaan.<sup>38</sup> Ulosotto organisaation virkamiesten sekä paikallisten ulosottomiesten virkatoimet ovat yleisen laillisuusvalvonnan alaisia. Ulosottomiehen toiminnasta voi kannella VVV:lle.<sup>39</sup>

Suomessa on 22 ulosottopiiriä. Ulosottopiirit ovat ulosottovirastoja, jotka kattavat yhden tai useamman kunnan tai kaupungin alueen. Ulosottomiehet hoitavat pääosin oman kotipaikkakunnan velallisten asioita.<sup>40</sup>

Helsingin ulosottovirasto sijaitsee Helsingissä Vallilan kaupunginosassa. Virastossa työskentelee 95 kihlakunnanulosottomiestä ja 83 toimistohenkilöstöä. Helsingin ulosottovirasto jakaantuu kahteen osastoon, hallinto-osastoon ja kahdeksaan täytäntöönpano-osastoon, joista yhdessä hoidetaan pelkästään erikoisperintätehtäviä. Erikoisperintäosaston toimialueena on koko Etelä-Suomi ja siellä hoidetaan suurvelallisten asioita, jotka ovat poikkeuksellisen laajoja ja joiden selvittämiseksi tarvitaan enemmän aikaa. Hallinto-osasto jaetaan edelleen kahteen osastoon, hallintotoimistoon ja täytäntöönpanotoimistoon. Hallintotoimistossa hoidetaan henkilöstö- ja taloushallintoasioita, kirjaamistehtäviä, muutosasiakirjaukset, kirjanpitoa, maksuliikennettä, arkistointia, lähetti- ja vahtimestaripalvelua, puhelinvaihdetta sekä asiakaspalvelutehtäviä. Täytäntöönpanotoimisto on jaettu vielä realiryhmään, kahteen asianhallintaryhmään sekä kahteen velallisselvitysryhmään. Täytäntöönpano-osastoilla työskentelevät kihlakunnanvoudit sekä kihlakunnanulosottomiehet. Voudit ja ulosottomiehet hoitavat osastoilla varsinaisen perinnän. Ulosottomiehille jaetaan asiat velallisen sukunimen mukaan.<sup>41</sup>

---

<sup>36</sup> Oikeus 2015

<sup>37</sup> Koulu - Lindfors 2010, 164

<sup>38</sup> Koulu - Lindfors 2010, 23

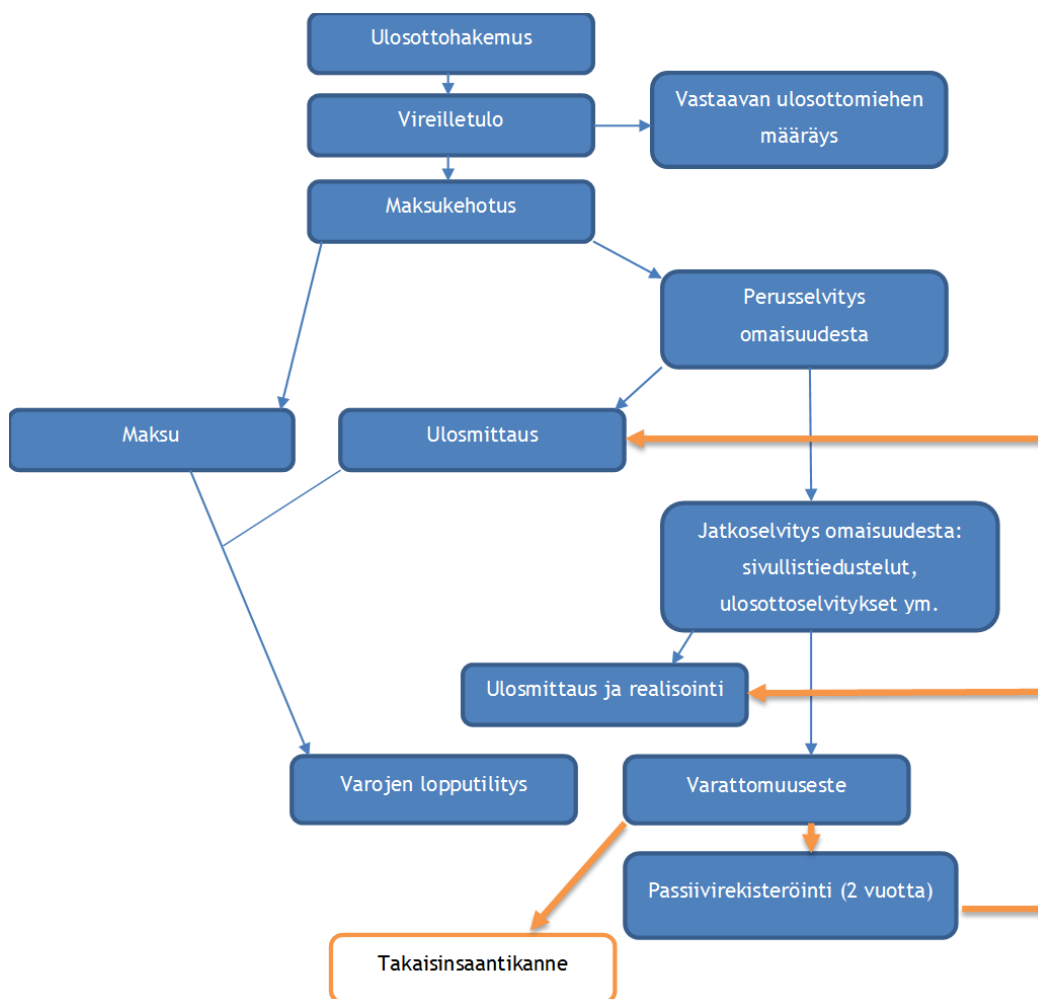
<sup>39</sup> Linna - Leppänen 2014, 10

<sup>40</sup> Koulu - Lindfors 2010, 165

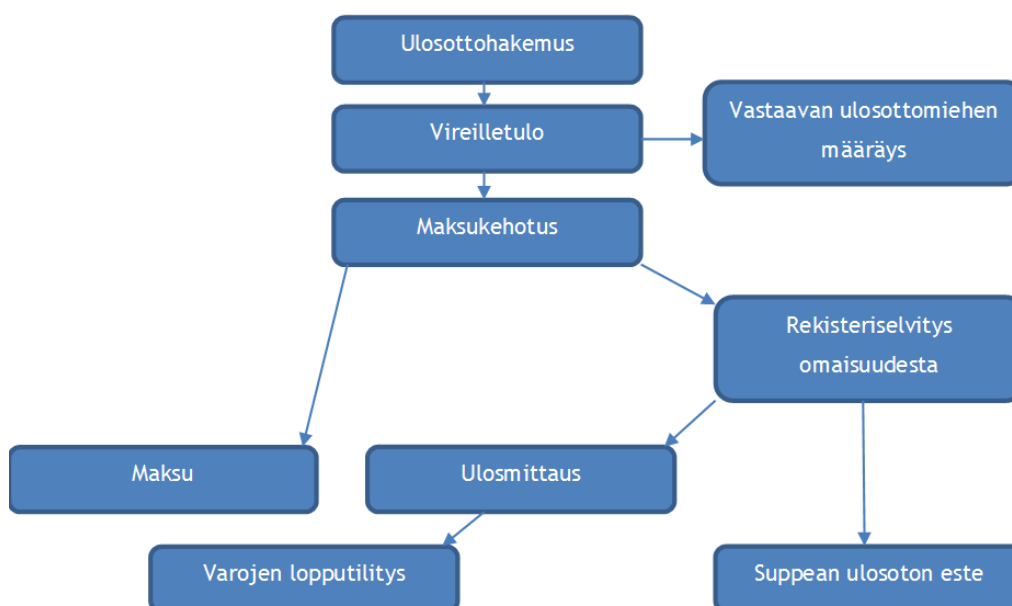
<sup>41</sup> Tervetuloa taloon -tiedote

## 2.5 Ulosotto prosessi

Tässä kappaleessa käsitellään pelkistetyksi ulosottomenettelyn päävaiheita. Ensimmäinen kaavio kuvaa normaalia ulosottoa ja toinen kaavio suppeaa ulosottoa. Ulosottomenettelyjen alkuvaiheet ovat hyvin samankaltaisia normaalissa ja suppeassa ulosottomenettelyssä. Liitteessä 1 on kuvattu ulosottomenettelyn vaiheet yhdessä kaaviossa.



Kuvio 2: Normaalin ulosottomenettelyn päävaiheet. (Linna & Leppänen 2014, 25.)



Kuvio 3: Suppean ulosottomenettelyn päävaiheet. (Linna & Leppänen 2014, 25.)

1. Ulosottoprosessi alkaa kun velkoja hakee ulosottoa hakemuksella, joko kirjallisesti tai sähköisesti.
2. Saatavat kirjataan Uljas-tietojärjestelmään (ulosoton valtakunnallinen järjestelmä) yleensä siinä järjestyksessä kuin ne on mainittu ulosotoperusteessa. Tämän jälkeen asia siirretään järjestelmässä tarkastajan tarkastettavaksi. Tarkastuksen jälkeen tarkastaja laittaa asian täytäntöönpanoon, josta se siirtyy vastaavan ulosottomiehen hoidettavaksi.
3. Hakemuksen saavuttua vastaavalle ulosottomiehelle, velalliselle annetaan vireilletuloilmoitus. Ilmoitukseen merkitään esimerkiksi maksukehotus ja yhteydenottokehotus.
4. Jos velallinen ei maksa saatavaa vapaaehtoisesti, häneltä etsitään ulosmittauskelpoista omaisuutta. Suppea ulosmittaus poikkeaa normaalista sen verran, että velalliselta voidaan ulosmitata vain sellaista tuloa, saatavaa tai omaisuutta, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi. Tällaisen tulon, saatavan tai omaisuuden selvittämiseksi käytetään tiettyjä rekistereitä apuna. Jos suppeassa ulosotossa ei löydy ulosmitattavaa, hakijalle annetaan suppean ulosoton estetodistus. Normaalissa ulosotossa omaisuuden etsimistä voidaan jatkaa perusselvityksen jälkeen jatkoselvityksillä. Jatkoselvityksillä tarkoitetaan, esimerkiksi sivullistiedusteluja ja ulosottoselvityksiä.
5. Hakijalle annetaan normaalissa ulosotossa varattomuusestetodistus, jos saatavalle ei kerry täyttä suoritusta. Jos suoritusta kertyy, ulosottomenettely päättyy varojen lopputilitykseen, oli sitten kyseessä normaali tai suppea ulosotto.

6. Saatava voidaan rekisteröidä hakijan pyynnöstä passiivirekisteriin jos normaali ulosotto päättyy varattomuusesteeseen.<sup>42</sup>

## 2.6 Oikeusturva ulosotossa

Riippumattomat tuomioistuimet ovat viimekädessä vastuussa oikeusturvan toteutumisesta. Vastuu oikeusturvan toteutumisesta kuuluu myös syyttäjille sekä ulosottoviranomaisille. Tuomioistuinten sekä muiden viranomaisten toiminnan kehittäminen ja ylläpito kuuluu oikeusministeriölle. Ministeriön tehtävänä on varmistaa oikeusturvan tosiallinen toteutuminen lainsäädännön ja sekä Suomea sitovien kansainvälisten sopimusten mukaisesti.<sup>43</sup>

Keskeisiä oikeusturvan takeita ovat, asianosaisten ja sivullisten kuuleminen, ulosottomiehen päätöksenteon laadukkuus sekä ulosoton oikeussuojakeinojen käytettävyyys. Lisäksi täytäntöönpanon keskeytysjärjestelmä on yksi tärkeimmistä oikeusturvatekijöistä. Keskeytysjärjestelmällä tarkoitetaan mahdollisuutta keskeyttää täytäntöönpano, jos voidaan ennakoida tai rajoittaa vahingon syntymistä. Tuomioistuin voi määrätä täytäntöönpanotoimen keskeytettäväksi tai peruutettavaksi. Jos täytäntöönpano määrätään keskeytettäväksi, jää se siihen pisteeseen, jossa se oli.<sup>44</sup>

Oikeusturvan takaamiseksi laissa on säädetty ulosottomiehen velvollisuudesta tehdä kirjallinen ja perusteltu päätös.<sup>45</sup> UK 3:28.1:n mukaan ulosottomiehen tulee tehdä kirjallinen päätös, jos siitä on erikseen säädetty. Kirjallinen päätös tulee tehdä lisäksi jos ulosottomies asettaa maksu- tai palautusveloitteen, ulosottomies asettaa uhan, ulosottomies päättää vakuuden hyväksymisestä tai jos asian luonne edellyttää kirjallista päätöstä.

Ulosottokaareissa on säädetty pakko- ja voimakeinojen käytöstä. Näitä keinoja tarvitaan ulosotossa siltä varalta, ettei vastaaja suostu vapaaehtoisesti täyttämään velvollisuuksiaan tai tämä käyttää fyysistä voimaa ulosottomiestä kohtaa. Pakkokeinoja ovat uhkasakko sekä nouto. Ulosottomiehellä ei ole valtaa käyttää pakkokeinoja, sillä niiden käyttäminen edellyttää siihen oikeuttavaa säännöstä.<sup>46</sup> UK 1:9:n 3 ja 4 kohta määrittävät, että kihlakunnanvoudin yksinomaiseen toimivaltaa kuuluu päätös uhkasakon asettamisesta sekä noutamisesta.

---

<sup>42</sup> Linna - Leppänen 2014, 23-24

<sup>43</sup> Oikeusministeriö 2015

<sup>44</sup> Linna 2008, 45, 54

<sup>45</sup> Linna 2008, 68

<sup>46</sup> Linna 2008, 90

### 3 Hyvä hallinto

Uudella hallintolailla (434/2003) kumottiin vuoden 1982 hallintomenettelylaki (598/1982). HMenL ei sisältänyt säädöksiä hyvästä hallinnosta.<sup>47</sup> Hallintolaki pyrkii edistämään hyvää hallintoa ja oikeusturvaa. Laissa säädetään muun muassa hyvän hallinnon perusteista, viranomaisten harkintavallasta, keskeisistä periaatteista, viranomaisten hyvästä kielenkäytöstä sekä asiakirjojen lähettämiseen liittyvistä asioista.<sup>48</sup> Oikeusministeriön tehtäviin kuuluu valmistella säännökset, joilla pyritään varmistamaan hyvän hallinnon toteutuminen.<sup>49</sup>

Hyvän hallinnon toteuttaminen voidaan katsoa vaikuttavan kolmella eri taholla: asiakkaiden taholla, julkista valtaa käyttävällä taholla sekä julkisen vallan toiminnan valvontaa harjoittavalla taholla. Hyvän hallinnon tulkinta ei ole kovin yksiselitteistä, sillä siihen liittyy monia erilaisia tekijöitä.<sup>50</sup>

PL 2:21 on säädetty hyvän hallinnon takeista seuraavasti: ”Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.”

Asianmukainen käsittely, käsittelyvelvoite sekä käsittelyn nopeus ovat kolme keskeistä velvoitetta hyvän hallinnon kannalta. Asianmukaisella käsittelyllä tarkoitetaan, että viranomaisen tulee välttää epäasianmukaista käytöstä. Tähän veloitteeseen liittyy muun muassa puolueettomuusperiaate.<sup>51</sup> Epäasianmukaista käytöstä on esimerkiksi kohtuuton käsittelyaika suhteessa asian arvioituun käsittelyaikaan.<sup>52</sup> Käsittelyvelvoitteella tarkoitetaan viranomaisen velvoitetta käsitellä asiaa ennalta säädettyjen edellytysten mukaan. Viranomaisella on ratkaisupakko, jolla tarkoitetaan velvollisuutta antaa ratkaisu vireille tulleet asiaan. Asian käsittelyn viivyttely ei täytä hyvän hallinnon takeita. Aiheetonta viivytystä on, kun asian käsitteleminen vie merkittävästi enemmän aikaa verrattuna muihin samankaltaisiin käsiteltäviin asioihin.<sup>53</sup>

---

<sup>47</sup> Hautamäki 2004, 69

<sup>48</sup> HE 72/2002 vp

<sup>49</sup> Oikeusministeriö 2015

<sup>50</sup> Hautamäki 2004, 15

<sup>51</sup> HE 309/1993 vp, 74

<sup>52</sup> Mäenpää 2003a, 149

<sup>53</sup> Hautamäki 2004, 60

### 3.1 Hallinnon oikeusperiaatteet

HallintoL 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista: hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvontaperiaate, hyvän kielenkäytön vaatimus ja viranomaisen yhteistyö.<sup>54</sup> Nämä edellä kuvatut hyvän hallinnon perusteet muodostavat viranomaistoiminnan laadulliset vähimmäisvaatimukset.<sup>55</sup> HallintoL 9 §:n mukaan hyvällä kielenkäytön vaatimuksella tarkoitetaan viranomaisen velvollisuudesta käyttää asiallista, selkää sekä ymmärrettävää kieltä. Kielilain (423/2003) 2:10:n mukaan jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä tarvittaessa mahdollisuus asiassa kuultavalle tulla kuuluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Hallinnon oikeusperiaatteita ovat yhdenvertaisuuden periaate, tarkoitussidonnaisuuden periaate, objektiviteettiperiaate, suhteellisuusperiaate sekä luottamuksensuoja periaate.<sup>56</sup> Yhdenvertaisuudesta säännellään PL:n ja HallintoL:n lisäksi yhdenvertaisuuslaissa (21/2004).<sup>57</sup> Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasa-arvoisesti noudattaen syrjinnän kieltoa koskevia säännöksiä. Viranomaisen päätökseen ei saa vaikuttaa sukupuoli, rotu, kansallinen tai etninen alkuperä, ihonväri, kieli, ikä, perhesuhteet, vammaisuus taikka terveydentila, uskonto, yhteiskunnallinen mielipide tai muu henkilöön liittyvä syy.<sup>58</sup>

Tarkoitussidonnaisuuden periaatteella tarkoitetaan, ettei viranomainen saa käyttää harkintavaltansa väärin. Viranomainen voi käyttää toimivaltaansa vain lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin, eikä oman henkilökohtaisen etunsa edistämiseen.<sup>59</sup> Viranomaisen toimivallan käytön tarkoitus ja sen sallitut rajat eivät ole aina selkeästi määriteltävissä. Tämän vuoksi epäselvissä tilanteissa on selvitettävä sovellettavan normin sisältöä ja tulkittava lain säännöstä.<sup>60</sup> Viranomainen rikkoo tarkoitussidonnaisuuden periaatetta jos hän yrittää vahingoittaa jotain tahoa tai huomio päätöksissään siihen kuulumattomia asioita tai pyrkii ratkaisullaan edistämään omaa etua.<sup>61</sup>

Objektiviteettiperiaatteella tarkoitetaan puolueettomuusperiaatetta. Kuten aiempana kerrottu, viranomaisen toiminnan on oltava puolueetonta.<sup>62</sup> Periaatteen tavoitteena on turvata

---

<sup>54</sup> Hautamäki 2004, 75

<sup>55</sup> HE 72/2002 vp, 54

<sup>56</sup> Hautamäki 2004, 76

<sup>57</sup> Hautamäki 2004, 76-77

<sup>58</sup> HE 19/2004 vp, 57

<sup>59</sup> Hautamäki 2004, 77

<sup>60</sup> Mäenpää 2008, 72

<sup>61</sup> Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 129

<sup>62</sup> Hautamäki 2004, 77

luottamus hallintotoiminnan puolueettomuuteen ja asianmukaisuuteen. Hallintotoiminnassa ei saa suosia ystäviä tai esimerkiksi tavoitella omaa henkilökohtaista hyötyä. Objektiveettiperiaate ilmenee hallintolain esteellisyssäännöksissä ja periaatteen toteutumista vahvistavat virka- ja rikosoikeudelliset normit.<sup>63</sup> Virkamiehen esteellisyysperusteista säännellään HallintoL 28 §:ssä.<sup>64</sup> Rikoslain (39/1889) 40 luku sääntelee virkarikoksista. RL 40 luvun mukaan virkamies ei voi ottaa lahjaa vastaan, jos tämä heikentää luottamusta viranomaistoiminnan tasapuolisuuteen.<sup>65</sup>

Suhteellisuusperiaate määrittää, että viranomaisen toiminnan ja käytettävien keinojen tulee olla oikeassa suhteessa siihen nähden mihin päätöksellä pyritään. Suhteellisuusperiaatteessa otetaan huomioon, asianmukaisuus, tehokkuus sekä sopivuus suhteessa tavoitteeseen ja päämäärään. Tarpeellisuus sekä välttämättömyys on myös otettava huomioon. Toimenpiteet eivät saa sisältää sellaisia yksityisen ihmisen rajoituksia tai pakkoa, kuin on välttämätöntä tavoitteiden saavuttamiseksi. Suhteellisuusperiaate pyrkii kohtuullistamaan viranomaisen toimintaa esimerkiksi vaatimalla varoituksen antamista ennen irtisanomista ja kohtuullisuuden huomioon ottamista takaisinperinnässä.<sup>66</sup>

Luottamuksensuojaperiaate tarkoittaa, että viranomaisen on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Periaatteen tarkoituksena on luoda luottamusta viranomaistoimintaa kohtaan. Yksityisen ihmisen tulee voida luottaa siihen, ettei viranomaistoiminta muutu yllättäen vaikuttaen tämän oikeuksiin tai etuuksiin. Luottamuksensuojaperiaate turvaa yksityisen ihmisen asemaa odottamattomilta ja epäoikeudenmukaisilta muutoksilta viranomaistoiminnassa. Viranomaisella ei ole oikeutta tehdä muutoksia sellaiseen asiaan, josta on jo annettu päätös.<sup>67</sup> HallintoL 8:50:n mukaan ”viranomaisen voi poistaa virheellisen päätöksensä ja ratkaista asian uudelleen, jos päätös perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen, päätös perustuu ilmeisen väärään lain soveltamiseen, päätöstä tehtäessä on tapahtunut menettelyvirhe tai asiaan on tullut sellaista uutta selvitystä, joka voi olennaisesti vaikuttaa päätökseen.” HallintoL 50 § määrittää lisäksi, että jos päätös korjataan asianosaisten vahingoksi, tarvitaan tällöin asianosaisten suostumus päätöksen korjaamiseen. Asianosaisten suostumusta ei tarvita jos päätöksen korjaus tapahtuu tämän eduksi.

---

<sup>63</sup> Mäenpää 2008, 73

<sup>64</sup> Hautamäki 2004, 78

<sup>65</sup> Mäenpää 2008, 73

<sup>66</sup> Mäenpää 2008, 74-75

<sup>67</sup> Mäenpää 2008, 76

### 3.2 Palveluperiaate

HallintoL 7 §:n mukaan viranomaisissa on järjestettävä asiointi ja asian käsittely niin, että asi-  
oiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tulok-  
sellisesti. Asioinnissa ja asian käsittelyssä tulee huomioida asiakkaan oikeudet, edut ja velvol-  
lisuudet ja siksi onkin tärkeää järjestää palvelut niin, että asiointi olisi mahdollisimman help-  
poa ja laadukasta.<sup>68</sup>

Viranomaisen tulee huolehtia palvelujen riittävydestä ja niiden helppokäyttöisyydestä. Pale-  
lujen riittävyteen vaikuttavat luonnollisesti viranomaisten resurssit sekä asiantuntevan hen-  
kilöstön määrä. Ilmaisista palveluista, kuten perusopetuksesta on huolehdittava erityisen hy-  
vin, sillä viranomaisella on oikeudellinen velvollisuus huolehtia perusopetuksen riittävydestä.  
Periaatteen tavoitteena on kohdella tasa-arvoisesti kaikkia hallinnon asiakkaita. Erot asiakkai-  
den tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät saa vaikuttaa epäedullisesti menettelyssä tai viran-  
omaispalvelujen saantiin ja laatuun. Menettelyn on hyvä olla menettelysäännösten mukainen  
sekä yksinkertainen ja joustava. Menettelyllisiä vaikeuksia hoidetaan parhaiten johtamalla  
menettelyä ja neuvomalla asiakasta.<sup>69</sup>

### 3.3 Neuvonta

Neuvontavelvollisuudesta säännellään HallintoL 8 §:ssä. Lain mukaan ”viranomaisen on toimi-  
valtansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää  
neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on mak-  
sutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toi-  
mivaltaiseen viranomaiseen.” Viranomaisella ei ole neuvontavelvollisuutta tai velvollisuutta  
tehdä asiaan koskevia selvityksiä sellaisissa asioissa, jotka kuuluvat toisen viranomaisen hoi-  
dettavaksi.<sup>70</sup>

Viranomaisen neuvontavelvollisuuteen luetaan kaikki hallintoasiaa koskettavat kysymykset.  
Viranomaisen on kerrottava asiakkaalle hallintoasian vireillepanosta ja käsittelyn menettely-  
tavoista. Neuvontaa on annettava tarpeen mukaan asian kaikissa käsittelyvaiheissa. Viran-

---

<sup>68</sup> Mäenpää 2008, 80

<sup>69</sup> Mäenpää 2008, 80-81

<sup>70</sup> Hautamäki 2004, 82

omaisen on ilmoitettava asiakkaalle, jos hakemus on täytetty väärin ja asiakkaalle on varattava riittävästi aikaa hakemuksen korjaamiselle.<sup>71</sup> Neuvontavelvollisuutta on täsmennetty toteamalla, ettei viranomaisen velvollisuuksiin kuulu lomakkeiden tai asiakirjojen laatiminen asiakkaiden puolesta.<sup>72</sup>

Viranomaisella on vastausvelvollisuus, joka tarkoittaa velvollisuutta vastata asiallisiin asiointiin liittyviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta- ja vastausvelvollisuus on vain viranomaisen toimivaltaan ja tehtäviin kuuluvissa asioissa. Neuvontaa annetaan tarpeen mukaan asiakkaalle. Viranomaisen tulee noudattaa myös neuvonnassa yhdenvertaisuusperiaatetta ja hänen tulee varmistaa neuvonnan riittävyys ja saatavuus.<sup>73</sup>

### 3.4 Hyvän kielenkäytön vaatimus

Kuten jaksossa 2.6.1 on mainittu, hallintoL 2:9 edellyttää viranomaiselta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Säännös koskee sekä suullista että kirjallista ilmaisua. Tavoitteena on, että viranomaisen kykenee ilmaisemaan itseään niin selkeästi, että voidaan olettaa asiakkaan ymmärtäneen asian sisällön. Viranomaiselta edellytetään kielellisen selkeyden lisäksi sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Hyvän kielenkäytön vaatimus korostuu erityisesti, kun on kyse henkilön oikeusturvaa koskevasta asiasta. Tästä syystä viranomaisten laatimien ohjeiden ja oppaiden tulee olla kielellisesti niin täsmällisiä ja yksiselitteisiä, etteivät ne jää tulkinnanvaraisiksi.<sup>74</sup>

Suomesta löytyy sekä yksikielisiä että kaksikielisiä kuntia yhteensä 320. Kaksikielisiä kuntia on 30 ja yksikielisesti ruotsinkielisiä kuntia kolme. Loput kunnat ovat yksikielisesti suomenkielisiä. Ahvenanmaalla on 16 kuntaa, joista kaikki ovat ruotsinkielisiä. Kaksikielisten kuntien viranomaisten velvollisuuksiin kuuluu palvella asiakkaita sekä suomenkielellä että ruotsinkielellä riippumatta kunnan enemmistökielestä. Esimerkiksi kuulutukset ja ilmoitukset tulee antaa suomen ja ruotsin kielellä. Viranomaisen tulee lähettää mahdolliset kirjeet ja muut ilmoitukset vastaanottajalle tämän rekisteröidyllä kielellä. Vastaanottaja voi kuitenkin itse päättää käyttääkö toista kuin rekisteröityä kieltä. Yksikielisten kuntien viranomaisten kuuluu palvella virka-alueensa kielellä. Toisen kielen käyttäminen on hyväksyttävää jos se palvelee asiakkaan etua. Viranomaisen vastuu on huolehtia kielellisten oikeuksien toteutumisesta.<sup>75</sup> KieliL 3:18 mukaan viranomaisen tulee järjestää asiakkaalle maksuton tulkkaus, jos laissa on säädetty oikeudesta käyttää omaa kieltään ja viranomaisen kieli on eri kuin oma kieli.

---

<sup>71</sup> Mäenpää 2008, 154-155

<sup>72</sup> HE 72/2002 vp, 58

<sup>73</sup> Mäenpää 2008, 156-158

<sup>74</sup> HE 72/2002 vp, 59

<sup>75</sup> Kielelliset oikeudet -esite 2015

### 3.5 Viranomaisen yhteistyö

Viranomaisten yhteistyöstä on säädetty HallintoL 2:10:ssä. Laki määrittää, että viranomaisen tulee toimivaltansa rajoissa sekä asian vaatimassa laajuudessa avustaa toista viranomaista hallintotehtävien hoitamisessa. Toista viranomaista avustetaan tarvittaessa ja tällä pyritään edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

Viranomaisten yhteistyöllä voidaan parantaa hallintotoiminnan tehokkuutta. Tämä edellyttää viranomaisilta tehokasta ja asianmukaista yhteistyötä. Viranomaisen toiminta rajoittuu yleensä vain sen oman toimivallan piiriin, mutta kaikkia viranomaisia yhdistää niiden toimintaan liittyen yhteiset päämäärät, arvot ja periaatteet. Näitä ovat esimerkiksi hallinnon oikeusperiaatteiden toteuttaminen, palveluperiaatteen toteuttaminen sekä menettelyn asianmukaisuudesta huolehtiminen. Samankaltaiset tavoitteet ja puitteet mahdollistavat yhteisten tavoitteiden saavuttamisen sujuvasti, taloudellisesti sekä tehokkaasti.<sup>76</sup>

Tärkein asia viranomaisen yhteistyössä on selvitysten ja tietojen välittäminen tehokkaasti niitä tarvitsevalle viranomaiselle.<sup>77</sup> Yhteispalvelulaissa (223/2007) on säädetty valtion viranomaisten, kunnallisten viranomaisten sekä Kansaneläkelaitoksen yhteistyöstä. YhteispalveluL 2:6:n mukaan yhteispalveluna voidaan hoitaa viranomaisten välisen sopimuksen mukaan esimerkiksi palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen, viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja edelleen lähettäminen sekä toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen perittävien maksujen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle.

Viranomaisen yhteistyö ei kuitenkaan oikeuta viranomaista saamaan salassa pidettäviä tietoja toiselta viranomaiselta. Salassapito ja tietosuoja säännöksen lisäksi on noudatettava myös julkisuuslain sekä henkilötietolain säännöksiä, mitkä koskevat tietojen luovuttamista toiselle viranomaiselle. Salassapitoperusteet pätevät viranomaisiin yhtä vahvasti kuin viranomaisen ja yksityisen välillä.<sup>78</sup> JulkL 7:29 sisältää salassapidosta poikkeamiseen liittyviä erityissäännöksiä. Lain mukaan viranomainen voi antaa toiselle viranomaiselle tiedon salassa pidettävästä asiakirjasta jos laissa on säädetty oikeudesta tiedon antamiseen tai saamiseen, asianomainen on antanut suostumuksensa, asiakirja on tarpeen toimenpiteiden kannalta tai jos asiakirja on tarpeen valvonta- tai tarkastustehtävän suorittamiseksi.

---

<sup>76</sup> Mäenpää 2008, 162-163

<sup>77</sup> Mäenpää 2008, 163

<sup>78</sup> Mäenpää 2008, 163

Viranomaisen voi käyttää virka-apua tehtävän suorittamiseksi. Virka-avulla tarkoitetaan viranomaisen toiselle viranomaisella antamaa apua. Viranomaisen saa taten käyttää toimivaltansa toisen viranomaisen tehtäväpiirissä. Virka-apua suorittaessa tulee noudattaa hallinnon oikeusperiaatteita.<sup>79</sup>

#### 4 Rakenneuudistushanke

Julkisen sektorin taloudelliset ongelmat vaikuttavat koko valtion hallintoon. Taloudelliset ongelmat vaikuttavat myös oikeusministeriön hallinnonalaan työvoiman supistuksilla sekä huomattavilla säästövelvoitteilla. Vuosille 2015-2018 on asetettu säästövelvoitteeksi ainakin noin 8 miljoonaa euroa.<sup>80</sup>

VVV:oon on perustettu hanketoimisto, jonne on palkattu riittävä määrä asiantuntijoita valmistelemaan rakenneuudistushanketta (URA). Valtiovarainministeriön tehtävänä on valvoa rakenneuudistushankkeen etenemistä ja siihen myönnetyn rahoituksen käyttöä.<sup>81</sup>

Rakenneuudistushankkeen taustalla on Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025. Oikeusministeriö asetti valtioneuvoston vuosille 2013-2016 antaman kehyspäättöksen perusteella neuvottelukunnan valmistelemaan ehdotukset pitkän aikavälin oikeusturvaohjelmaksi ja kehyspäättöksen edellyttämäksi sopeuttamisohjelmaksi. Uudistamisohjelmissa on kiinnitetty huomiota ulosoton rakenteeseen, menettelyyn, osaamiseen ja henkilöstöön sekä maksuihin.<sup>82</sup>

Rakenneuudistus toteutetaan muun muassa organisaatiouudistuksilla, työmenetelmien uudistuksilla, sähköisen asioinnin kehittämisellä sekä tehtävien keskittämällä.<sup>83</sup> Hankkeen tavoitteena on selvittää ulosoton organisaation tarve uudistukselle ja se toteutetaan taloudellisuuden ja tuottavuuden parantamiseksi vaarantamatta kenenkään oikeusturvaa. Tarkoituksena on siirtyä yhden viraston malliin, mikä tarkoittaisi paikallisiipireistä luopumista. Tämä mahdollistaisi hallinnon keventämistä ja edesauttaisi toiminnan yhdenmukaistamista.

Menettelyjen osalta selvitetään erilaisissa täytäntöönpanoissa tarvittava menettely ja sen edellyttämä henkilöstörakenne. Tarkoituksena on selvittää miten henkilöstöä voitaisiin käyttää laajemmin varsinaisissa ulosottoimituksissa, miten edistää asioiden sähköistä käsittelyä sekä tiettyjen tehtävien keskittämistä yhteen tai muutamaankin yksikköön. Tällaisia tehtäviä oli-

---

<sup>79</sup> Mäenpää 2008, 165

<sup>80</sup> Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2014, 4

<sup>81</sup> URA-hankkeen infokiertue

<sup>82</sup> Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025, 7 ja 9

<sup>83</sup> URA-hankkeen infokiertue

sivat esimerkiksi asioiden kirjaaminen, asiakaspalvelu sekä rahavarojen tilittäminen. Työmenetelmien kehittämällä voidaan saavuttaa merkittäviä säästöjä henkilötyövuosissa sekä palkkamennoissa. Henkilöstön osaamistasosta huolehditaan jatkuvasti. Osaamistasoa pidetään ylhäällä koulutuksilla, joiden tehtävänä on edistää tehtävissä erikoistumista ja parantaa työn tuottavuutta. Lyhyen aikavälin tavoitteena on sähköisesti tilattujen todistusten maksun säätäminen halvemmaksi kuin virastosta tilatun. Oikeudenmukainen maksujen kohdentuminen velkojan ja velallisen kesken on tärkeää.<sup>84</sup>

Rakennemuutostuotteen varten on käynnistetty pilotoinnit keskittämismahdollisuuden ja henkilöstörakenteen muutostarpeiden selvittämiseksi. Keskitetty asiakaspalvelu Helsingin ulosottovirastossa oli ensimmäinen pilotti. Pilotti on tänä päivänä otettu käyttöön. Oulun, Raahen, Lapin sekä Kainuun ulosottovirastoissa käynnistettiin keskitetyn tilityksen ja kirjanpidon pilottihanke. Keskittäminen edellä mainituissa ulosottovirastoissa toimi ja onnistui. Kirjaamisen pilottihanke koskee Pohjois-Karjalan, Etelä-Savon sekä Pohjois-Savon ulosottovirastoja. Pilotti näissä ulosottovirastoissa on toistaiseksi kesken, mutta tulokset ovat olleet lupaavia. VVV:n mukaan lisää pilotteja voidaan vielä käynnistää.<sup>85</sup>

## 5 Sähköinen asiointi ulosotossa

Noin 85 % ulosottoasioista saapui sähköisesti vuonna 2013.<sup>86</sup> Henkilökohtainen asiointi ulosotossa on vähentynyt. Nykyään asiointi tapahtuu pääsääntöisesti sähköisesti sekä puhelimitse. Paikanpäällä asiointi ulosotossa on edelleen mahdollista. Ulosottoviraston tietojärjestelmiä on uudistettu, mikä mahdollistaa esimerkiksi velallisia tilaamaan velallisen ulosottoasiat - tulosten sähköisen asiointipalvelun kautta.<sup>87</sup>

Hallitus antoi eduskunnalle esityksen 17.12.2015, jolla pyritään mahdollistamaan asiakirjojen toimitus postituksen sijaan sähköisesti. Tämä yksinkertaistaisi ja nopeuttaisi ulosottomenettelyä. Tämä toteutettaisiin käyttämällä valtion tuottamaa palvelua, asiointitili. Asiakirjat toimitettaisiin suoraan vastaanottajan asiointitilille, mikäli hän on sen ottanut käyttöön. Sähköinen asiointin lisääntyminen tuottaisi kustannussäästöjä.<sup>88</sup> Ainakin Kansaneläkelaitos ja Verohallinto ovat suunnitelleet asiointitilin käyttöön ottamista.<sup>89</sup>

---

<sup>84</sup> Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025, 55-56

<sup>85</sup> Ulosottoimen rakennemuutostuote 2014, 54-55 ja URA-hankkeen infokiertue

<sup>86</sup> Ulosottolaitoksen tulossopimus vuodelle 2014, 14

<sup>87</sup> Esitys oikeusministeriön asetukseksi ulosottovirastojen toimipaikoista 2012, 1 ja Oikeus 2015.

<sup>88</sup> Valtioneuvosto 2015

<sup>89</sup> Ulosottoimen rakennemuutostuote 2015, 7

Sähköistä asiointia ei ole määritelty lainsäädännössä, mutta sen järjestämisen perusteista on säädetty laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003).<sup>90</sup> Lakia sovelletaan ulosottoviranomaisen lisäksi hallintoviranomaisissa, tuomioistuimissa sekä muissa lainkäyttöelimissä ja muissa julkista hallintotehtäviä hoitavissa.<sup>91</sup> SähköAsL 1:1:n mukaan, lain tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta, joutuisuutta, tietoturvallisuutta muun muassa ulosotossa ja kaikissa muissa lainkäyttöelimissä edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä.

Sähköisen asiointin lisäksi voidaan puhua vaativasta sähköisestä asioinnista. Vaativan sähköisen asiointin palvelujen tietoturvallisuusvaatimukset ovat tiukempia kuin sähköisessä asiointissa. Sähköisellä palvelulla tarkoitetaan esimerkiksi sähköistä asiointia, viranomaisen ja asiakkaan välistä verkkoviestintää, asiakasneuvontaa sekä tiedotuspalveluita. Sähköisten palvelujen käyttöön tarvitaan sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä kuten telekopiota ja telepalvelua.<sup>92</sup> Sähköiset palvelut voidaan jakaa viiteen pääryhmään:

1. **Tieto- ja tiedottamispalvelut**, jossa asiakkaalle tarjotaan tietoa hallinnosta ja sen palveluista
2. **Asiakaspalaute ja kansalaisten osallistumispalvelu**, jossa asiakkaan on mahdollista antaa palautetta viranomaiselle palveluista tai osallistua keskusteluun yhteiskunnan toiminnan kehittämisestä
3. **Tiedonkeruupalvelu**, jossa viranomaiselle voi luovuttaa sähköisesti tietoja
4. **Vireillepanopalvelu**, jossa asiakkaalla on mahdollisuus täyttää ja lähettää hakemuslomake sähköisesti viranomaiselle
5. **Vuorovaikutteinen asiointipalvelu**, jossa asiakas voi:
  - tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietoja
  - täyttää hakemuslomakkeita niin, että osa tiedoista täydentyvät lomakkeella viranomaisen järjestelmästä
  - jättää hakemuksena sähköisesti
  - seurata asian käsittelyn etenemistä
  - saada päätökseen hakemuksensa sähköisesti<sup>93</sup>

Tällä hetkellä ulosotossa ei ole käytössä kaikkia näitä edellä mainittuja palveluita, mutta ulosoton sähköistä asiointia pyritään kehittämään rakenneuudistuksen myötä. Uudistuksella pyritään lisäämään asiakkaiden omatoimista palvelujen käyttämistä ja tätä kautta vähentämään henkilöstö- ja palvelutarvetta ulosotossa. Sähköistä palvelua pyritään kehittämään niin,

---

<sup>90</sup> Voutilainen 2007, 4

<sup>91</sup> HE 17/2002 vp, 34

<sup>92</sup> Voutilainen 2007, 4-5

<sup>93</sup> VM 6/01/2003, 2

että asiakkaat voisivat seurata entistä paremmin asioiden käsittelyn etenemistä. Sähköisiä palveluita on suunniteltu lisättävän seuraavien toimintojen osalta:

- Hakija voi tiedustella saataviensa suuruutta ja kertymiä sekä asioille tehtyjä toimenpiteitä
- Hakija voi ilmoittaa saatavan siirtoja sähköisesti
- Hakija ja velallinen voivat viestitellä ulosottoviraston kanssa
- Velallinen voi tarkistaa ja maksaa velkansa
- Velallinen voi tarkistaa palkastaan pidettävän summan
- Velallinen voi tarkistaa kokonaisuudessaan ulosottoon maksamansa määrän<sup>94</sup>

## 5.1 Tietoturva

Tietoturvajärjestelyillä pyritään varmistamaan, että tietoaineistot- ja järjestelmät ovat hyvin suojattuja ja niihin liittyvät riskit osataan ottaa huomioon. Tietoturvan tarkoituksena on turvata yksilön, yhteisön sekä yhteiskunnan etuja. Organisaation jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia tietoturvasuunnitelmasta. Tietoturvasuunnitelman ongelmat johtuvat yleensä esimerkiksi kiireestä, huolimattomuudesta sekä tietojärjestelmien toteutukseen liittyviin tekijöihin. Huono tietoturvasuunnitelma vaarantaa yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan etuja sekä aiheuttaa ylimääräistä työtä ja lisäkustannuksia.<sup>95</sup>

Valtiovarainministeriö on vastuussa valtion tietoturvasuunnitelman ohjauksesta ja kehittämisestä.<sup>96</sup> Tietoturvasuunnitelmalla pyritään varmistamaan viranomaisen toiminnan jatkuvuus, laatu sekä oikeusturvan toteutuminen.<sup>97</sup> VVV:lle asetettiin tavoitteeksi varmistaa tietoturvasuunnitelman mukaisen tietoturvan vaatimusten täyttyminen sekä saavutetun tason ylläpitäminen. Tavoitteena oli lisäksi tukea ulosottovirastoja tavoitteiden saavuttamisessa. Nämä tavoitteet tuli toteuttaa vuoden 2014 aikana. VVV:n tuli varmistaa, että tietoturvasuunnitelman tehtävät sekä vastuu oli dokumentoitu viraston tietoturvasuunnitelmiin ja työjärjestykseen, henkilökunta sai riittävää koulutusta tietoturvasuunnitelmasta, virastolle laadittu tietoturvasuunnitelma annettiin työntekijöille tiedoksi ja, että tietoturvasuunnitelmiin puututtiin ajoissa.<sup>98</sup>

---

<sup>94</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistus - Kehittämislinjaukset toteuttamissuunnitelma 2014

<sup>95</sup> VAHTI 4/2013, 17-18

<sup>96</sup> VAHTI 12/2006, 5

<sup>97</sup> VAHTI 2/2010, 7

<sup>98</sup> Ulosottolaitoksen tulossopimus vuodelle 2014, 7

JulkL 5:18:ssä on säädetty hyvästä hallintotavasta, joka velvoittaa viranomaisia huolehtimaan asiakirjojen ja tietojärjestelmien sekä niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Tietoturvasta säädetään myös SähköASL:ssa. Lain 5 § ja 6 § määrittävät, että viranomaisen tulee huolehtia riittävästä tietoturvallisuudesta asioinnissa sekä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien toimivuudesta.

Myös henkTL 7:32:ssä on säädetty tietoturvasta. Laki määrittää, että rekisterinpitäjän tulee suorittaa tarpeelliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä.

## 5.2 Yksityisyyden suoja

Yksityisyyden suojasta säännellään tietoyhteiskuntakaassa, jonka tavoitteena on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen.<sup>99</sup> Edellä mainitun lain 5 § määrittää, että se joka on vastaanottanut tai muutoin saanut tiedon luottamuksellisesta viestistä tai tunnistamistiedosta, jota ei ole hänelle tarkoitettu, ei saa ilman viestin lähettäjän suostumusta ilmaista tai käyttää hyväksi viestin sisältöä, tunnistamistietoa tai tietoa viestin olemassaolosta, ellei laissa toisin säädetä. Lain 6 §:n mukaan tilaajalla ja käyttäjällä on oikeus suojata viestinsä ja tunnistamistietonsa haluamallaan tavalla. Tämä voidaan toteuttaa käyttämällä suojattua viestintää varten tarjolla olevilla teknisillä mahdollisuuksilla, jollei laissa toisin säädetä. Teknisten palvelujen tarjoajalla on 19 §:n mukaan velvollisuus huolehtia palvelujen tietoturvasta eli toiminnan turvallisuuden, tietoliikenneturvallisuuden, laitteisto- ja ohjelmistoturvallisuuden sekä tietoaineistoturvallisuuden varmistamisesta.

Käyttöoikeuksien hallinnalla ja tietojärjestelmien pääsyhallinnalla pyritään varmistamaan, että asiakkaan tietoja pääsevät näkemään ja käsittelemään vain sellaiset viranomaiset, joilla on oikeus käsitellä tämän tietoja.<sup>100</sup> HenkTL 9 § määrittää, että rekisterinpitäjän tulee huolehtia, että käsiteltävät tiedot ovat tarkoituksen kannalta tarpeellisia (tarpeellisuusvaatimus). Käsitteilyn tarkoitusta ja merkitystä tulee ottaa huomioon rekisteröidyn yksityisyyden suojan kannalta.

---

<sup>99</sup> TYKKI 1:1

<sup>100</sup> Voutilainen 2008, 3

## 6 Virastopostin käsittely

Tässä luvussa käsitellään pääsääntöisesti virastopostin ulkoista viestintää. Tarkoituksena on tarkastella ulosottovirastoon tulevia asiakirjoja ja kuinka saapuvia viestejä ja asiakirjoja lähdetään hoitamaan. Luvussa 5.2 kerrotaan lisäksi millä perusteella tietynlaisia asiakirjoja on luokiteltu kiireellisiksi.

Virastopostiin tulee ympäri vuorokauden viestejä ja useimmiten hyvin tiheään tahtiin. Alla olevasta taulukosta voimme tarkastella vuoden 2015 muutosraporttia. Taulukon on tarkoitus kuvata määrällisesti vuonna 2015 käsiteltyjä muutosasiakirjoja, valituksia ja itseoikaisupyyntöjä, vastattuja sähköposteja sekä eteenpäin välitettyjä viestejä. Liitteestä 2 voi tarkastella vuosien 2009-2014 tilannetta.

Muutosasiakirjat 2015	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Yhteensä
Sähköiset asiakirjat	1244	1180	1303	1280	1312	1479	1201	1116	1265	1407	1425	2666	16 878
Manuaaliset asiakirjat	298	332	329	279	269	320	239	199	280	326	313	309	3 493
Valitukset ja itseoikaisupyyntöt	6	16	16	4	9	10	6	4	9	8	17	17	122
Vastattu s-posteihin	165	141	132	118	99	118	151	100	122	138	136	170	1 590
Muutosasiakirjoja käsitelty	984	860	834	579	528	727	613	488	785	1 102	1 679	1 199	10 378
Välitetty edelleen	983	969	1171	1069	1135	1296	992	963	1083	1189	2921	2444	16 215

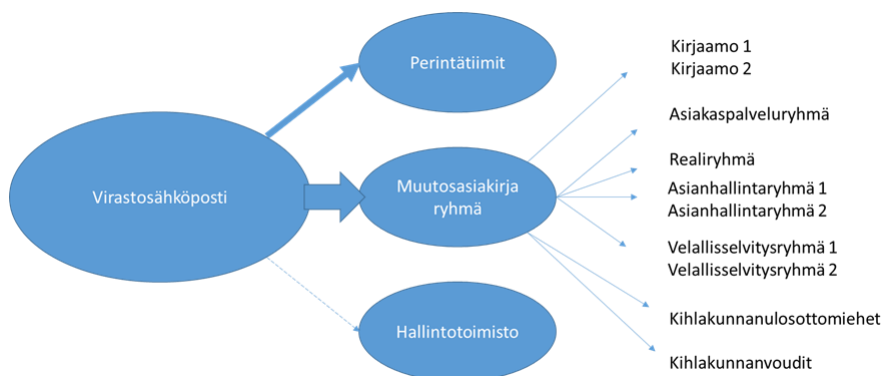
Taulukko 2: Muutosasiakirjat vuonna 2015. (Muutosasiakirjat 2015.)

Virastopostin käsittelyprosessi on ulosottovirastossa työn alla ja prosessia pyritään tehostamaan muun muassa poistamalla turhaa työtä aiheuttavat toimenpiteet. Tähän asti yhtenä ratkaisuna on pidetty tiimipostilaatikoiden käyttämisestä. Tiimipostilaatikot on jo otettu käyttöön, mutta niiden kehittäminen on vielä tekeillä. Tavoitteena on suosia tiimipostilaatikoiden käyttämistä omien henkilökohtaisten postilaatikoiden sijaan. Tätä suositetaan, koska lomien ja poissaolojen tullessa muut tiimin jäsenet voivat jatkaa työskentelyä sellaisten asioiden parissa, joiden käsittely on jäänyt toiselta kesken. Näin voidaan varmistaa, että asiat saadaan hoidettua toisen oikeusturvaa vaarantamatta eikä tärkeitä asiakirjoja jää roikkumaan lomalla olevien henkilöiden postilaatikoihin. Tällä on suuri merkitys myös hyvän hallinnon periaatteiden toteutumisen kannalta. Velallisten kuuluu saada kohtuullisessa ajassa asiansa hoidettua. On siis merkittävää, että velallisten, velkojien sekä muiden tahojen viesteihin ja tiedusteluihin vastataan asianmukaisesti, kohtuullisessa ajassa ja sekä mahdollisimman selkeästi.

Virastopostia hallinnoi keskitetysti hallintotoimisto, jolla on käsittelyä varten laajat oikeudet. Virastopostiin tulee sellaisia asioita, joiden hoitaminen vaatii enemmän tietoa virastosta. Näitä ovat esimerkiksi henkilöstö, taloushallinto sekä yleisjohtamista koskevat asiat. Hallintotoimisto poimii nämä viestit hoidettavakseen. Hallintotoimisto pystyy tunnistamaan viestien

perusteella ohjatut sekä keskitetyt asiat, mikä on merkittävä asia prosessin toimivuuden kannalta.

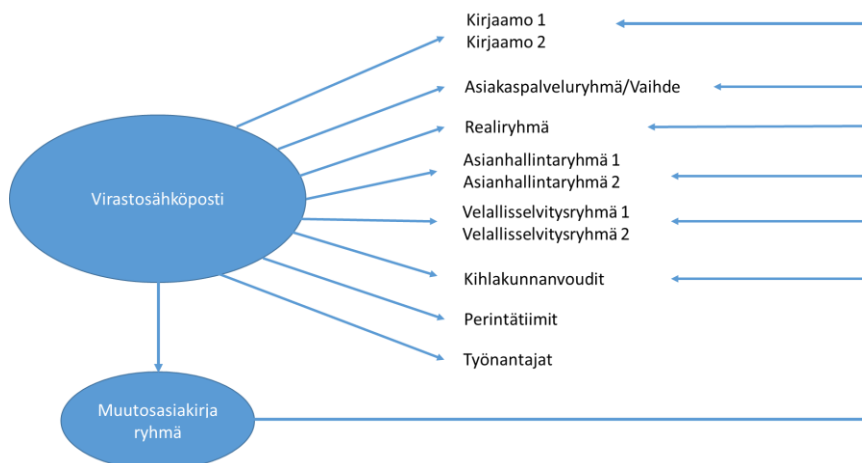
Alla olevassa kuviossa on kuvattu Helsingin ulosottoviraston vanhempaa sähköpostinvälitysprosessia.



Kuvio 4: Vanha sähköpostinvälitysprosessi

Nykyinen sähköpostin välitysprosessi eroaa edellisestä esimerkiksi siten, että virastopostista välitetään nyt suoraan perintätiimiin heille kuuluvat asiat. Myös muille tiimeille kuuluvia asioita välitetään jo virastopostista suoraan. Vanhemmassa toimintamallissa viestit välitettiin virastopostista ensin muutosasiakirjaryhmälle ja muutosasiakirjaryhmä välitti viestit edelleen perintätiimeille. Tässä on hyvä esimerkki siitä kuinka viestien turhaan kierrättämiseen on tämän asian kannalta jo puututtu. Prosessin tehostamisella pyritään siihen, että viestit kohtaisivat mahdollisimman nopeasti loppukäyttäjän eli varsinaisen käsittelijän. Nykyisessä prosessia pyritään lisäksi siihen, että sähköposteihin vastaaminen hajaantuisi tasavertaisesti, eikä kuormittuisi vain yhdelle tiimille.

Alla olevan kuvan on tarkoitus kuvata tämän hetkistä sähköpostin välitysprosessia sekä Helsingin ulosottoviraston ryhmäpostilaatikoita. Viestit ohjataan ryhmäpostilaatikkoihin asialajien perusteella. Virastopostista välitetään muutosasiakirjaryhmälle diariotavaksi peruutukset sekä muutokset.



Kuvio 5: Nykyinen sähköpostin välitysprosessi

### 6.1 Saapuvat viestit

Tässä kappaleessa tarkastellaan kahta taulukkoa. Ensimmäiseen taulukkoon on kerätty Helsingin ulosottoviraston virastopostiin tulevia viestejä. Taulukosta puuttuu hallinnolliset viestit. Huomiot - kohtaan on merkitty kiireellisinä pidettyjä asioita, jotka tulee hoitaa mahdollisimman pian ilman aiheetonta viivytystä. Toisessa taulukossa on ryhmitelty tarkemmin saapuvat viestit, kerrottu tehtävän toimenpiteet sekä viestien loppukäyttäjä eli varsinaisen käsittelijä.

Sähköpostin aihe	Huomiot
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alaikäiset velalliset</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan kysymys: paljonko maksanut ulosotolle</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autokauppaan (Op-reaalipalvelu) liittyvät ilmoitukset</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ei-lainvoimaisiin asioihin tulevat HO:n ja KKO:n päätökset, ulosottovalituspäätökset</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hakijamuutokset: tilinumerot, osoitteet, siirtokirjat</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hakijan tiedustelut</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hakijan viestit</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hakijavakuuden palautus ja siihen tili-numeropyyntö 1*)</li> </ul>	<b>KIIREELLINEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hypoteekkipäätös UK 4:30:n mukaan ulosmitattu omaisuus käräjäoikeudessa</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Häädön peruutus, häätöasian peruutus, häädön lykkäys, häätöasiat 2*)</li> </ul>	<b>KIIREELLINEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kantelut oikeusasiamiehelle (käsittelijät Oikeuskanslerivirasto ja VVV)</li> </ul>	

• Konkurssi-ilmoitukset (pyydetään palauttamaan konkurssipesän varat)	
• Kuitti- ja laskupyynnöt	
• Estetilitystiedot, saldododistus	
• Sähköiset asiat (saldododistus/uudistus sähköinen)	
• Lainopilliset tiedustelut	
• Liikasuoritusilmoitukset	
• Luottotietomerkinnän oikaisupyynnö	
• Maksuaikapyynnö (perintäasia)	
• Maksukieltojen palautus	
• Maksusuunnitelmaan liittyvä tiedustelu/ehdotus	
• Muut VP-ulosmittaukseen liittyvät kysymykset	VP=veronpalautus
• <b>Muutoksenhakuasiakirjat: valitukset, itseoikaisupyynnöt, perustevalitukset sekä liittyen muuntorangaistuksiin. Valitukseen liittyvä omaisuuden haltuunotto- ja huutokauppaan liittyvät valitukset, ammattivalittajien viestit</b>	<b>KIIREELLINEN</b>
• Kirjallinen valvontamenettely 3*)	
• Muutuskirjeet (peruutus, maksumuutos, saatavamuutos, samasaatava, akordi)	
• <b>Myyntiä koskevat asiakirjat: huutokauppaan liittyvät tiedustelut, tarjoukset, suostumukset vapaaseen myyntiin ja huutokauppaan liittyvät valitukset (as. osakkeet + kiinteistöt)</b>	<b>KIIREELLINEN</b>
• <b>Kuolinpesän realisointi 4*)</b>	
• Osamaksutilityksiasiaan liittyvät ilmoitukset (peruutukset, laskelmat ja toisten piirien tiedustelut lainvoimaisuudesta)	
• Tiedustelut lainvoimaisuudesta	
• Saatavalaskema, panttaussitoumus	
• Pakotelain mukaiset täytäntöönpanopyynnöt	
• Palkkaturva -asiat	
• Passiiviperinnän saldovastaukset	
• Perukirja	
• Puutteelliset viestit	Tarvitaan lisätietoja
• Pyyntö englanninkielisestä vireilletuloilmoituksesta	
• Saamistositteisiin ja ulosottooperusteisiin liittyvä posti	
• Seulaan liittyvä posti	
• Suojelupoliisin kyselyt	

• Sähköisiin asiointeihin liittyvät ongelmat	
• Sähköisiin kirjauspinoihin liittyvä posti	
• Tiedustelut ulosottoasian tilasta (velallinen, velkoja, asiamies)	
• Tilityserittelypyynnöt	
• Todistuspyynnöt	
• Toisesta ulosottovirastosta saatu tiedustelu hakijalta kertyneiden varojen ulosmittauksesta (hakija velallisena)	
• Toisista piireistä tulevat viestit	
• Työnantajien osoitteenmuutokset/työnantajarekisteriin liittyvä posti	
• Täytäntöönpanon keskeytykset	
• Ulosottoselvitys-tilaukset	
• <b>Uudet turvaamistoimenpidehakemukset</b>	<b>KIIREELLINEN</b>
• <b>Muu turvaamistoimenpideasioihin liittyvä kirjeenvaihto ja lapsen noutoihin liittyvät asiat</b>	
• <b>Väliaikainen turvaamistoimenpide 5*)</b>	
• Uudet ulosottihakemukset	
• Uudistamishakemukset/neuvonta hakemuksen tekemisessä	
• Vapaakuukausi - anomukset	
• Vapaakuukausiin liittyvät epäselvyydet, jos hakemusta ei ole käsitelty	
• Vapausrangaistukset ja niihin liittyvät lykkäysanomukset ja poliisin haasteet	
• Varattomuus- ja esteettömyystodistuspyynnöt	
• Varojen takaisinpyynnöt, väärin tilitetyt varat, vanhentuneelle asialle tilitetyt varat	
• Vastaukset pankkitiedusteluihin ja niihin liittyvät maksukiellot	
• Velallisen maksu- ja tilinumeroilmoitukset takaisinmaksua varten	
• Velallisen maksukuitit	
• Velallisen viestit (osoitteenmuutokset, perintään liittyvät viestit ym. selvityspyyntö)	
• Velkajärjestelyyn ja yrityssaneeraukseen liittyvä posti	
• Käräjäoikeuden ilmoitus velkajärjestelyhakemuksista	
• Perinnän jäädytys	
• Viestit, jotka pitää ohjata toiselle viranomaiselle	

• Virka-apupyynnöt	
• VP-ulosmittauspöytäkirjojen pyynnöt ja VP:n ulosmittauksiin liittyvät kuittipyynnöt	VP= veronpalautus
• Yksityiset- ja ulkomaalaiset elatusapuasiat	
• Yleiset tiedusteluviestit Helsingin ulosottovirastolle	

Taulukko 3: Virastopostiin saapuvat viestit

1\*) Hakijavakuuden palautukseen liittyviä asioita pidetään kiireellisenä koska ne saattavat koskea suuria summia.

2\*) Häätöasioita pidetään kiireellisenä erityisesti hädön peruutuksen takia. Peruutusta koskevia asiakirjoja on käsiteltävä viivytyksettä. Tämä perustuu siihen, että asukasta voidaan olla häättämässä asunnosta, koska hädön peruutusta koskeva asiakirja ei ole tavoittanut oikeaa henkilöä tarpeeksi ajoissa. Häätö voidaan perua vuokranantajan toimesta jos vuokralainen hoitaa maksut kuntoon.

3\*) Muutoksenhakuasiakirjojen kiireellisyys perustuu niiden määräaikoihin. Määräajat laskeaan yleensä päätöksen tiedoksiannosta lukien. Velallinen ei esimerkiksi ehdi valittamaan annetusta päätöksestä, jos valitusta koskeva asiakirja toimitetaan vastaavalle henkilölle määräajan mennessä umpeen.

4\*) Myyntiä koskevia asiakirjoja pidetään kiireellisinä, koska kauppa voi toteutua hyvinkin nopeasti ja silloin tarvittavien asiakirjojen on oltava ulosottovirastossa. Myös valitusajalla on vaikutusta kiireellisyyteen.

5\*) Turvaamistoimenpide hakemuksia pidetään kiireellisenä, sillä toimenpiteellä pyritään varmistamaan ja turvaamaan, ettei jonkun oikeuksia vaaranneta. Esimerkiksi A myy B:lle viallisen tuotteen. A ei kerro tuotteen viallisuudesta B:lle kaupanteon yhteydessä. Myöhemmin B huomaa tuotteen virheen. Tämän johdosta tehdään turvaamistoimipäätös, jotta A ei pääse hukkaamaan epärehellisesti ansaittuja rahoja.

Oheinen taulukko on tehty ulosottovirastossa sähköpostimenettelyn kehittämiseksi. Taulukko on edelleen kehityksen alla.

HELSINGIN ULOSOTTOVIRASTO

### SÄHKÖPOSTI

KÄSITTELYMENETTELYJEN KEHITTÄMINEN 2015

	DIARIOIDAAN diarikirjaan	DOKUMENTOIDAAN ULJAKSEEN	TOIMENPIDE ULJAKSESSA	Ryhmä / henkilö	Loppukäyttäjä
<b>Täytäntöönpanohakemuksiin liittyvät viestit</b>					
- Uudistuspyynnöt			ULJAS	MuutosasiakirjaSPosti	
- Turvaamistoimenpidehakemukset			ULJAS	Kirjaamo1	
- Saamistodisteet			ULJAS		
- kyselyt saamistodisteista			ULJAS		
- Valtakirjat, siirtokirjat			ULJAS		
- Hakijamuutokset			ULJAS	Kirjaamo 1	
- Elatusapuasiat			ULJAS		
- Ulkomaiset hakemukset			ULJAS		
- Hakijan ilmoittamat muut viestit		ULJAS	ULJAS		
- HO:n ja KKO:n päätökset (ei lvv-asiat)			ULJAS		
<b>Muutosasiakirjat</b>					
- Peruutukset			ULJAS	MuutosasiakirjaSPosti	
- Saatavan muutokset, maksuilmoitukset			Uljas	MuutosasiakirjaSPosti	
- Asian viitetietojen muutokset			Uljas	MuutosasiakirjaSPosti	
- Akordit			ULJAS		Kihlakunnanulosottomies
- Häädön peruutukset			Uljas		Kihlakunnanulosottomies
- Häätöasian peruutus			Uljas		Kihlakunnanulosottomies
- Täytäntöönpanon keskeytykset			Uljas		
- Turvaamistoimenpiteisiin liittyvät asiakirjat	Diarioidaan			MuutosasiakirjaSPosti	Ashat, Kihlakunnanvouti
- Kiellot			Uljas		
<b>Hakijan tiedustelut,</b>					
- tp-tilat, saldot,				Kirjaamo2	
- vanhentumisperusteet					
- saldoerot					
- Häädön muuttopäivää koskevat kyselyt					Kihlakunnanulosottomies
- Esteen perustelut					Kihlakunnanulosottomies
-					

<b>REALISOINTI</b>					
- myyntiä koskevat asiakirjat	Diarioidaan			MuutosasiakirjaSPosti	Reali, Kihlakunnanvouti
- OPRealisointipalvelun ilmoitukset				MuutosasiakirjaSPosti	Reali, Kihlakunnanvouti
<b>PERUkirjat</b>		Uljas		VESE	Kihlakunnanulosottomies
<b>MAKSUKieltojen palautukset, muutokset</b>				Kuomihet	
- Työnantajan osoite ym. ilmoitukset		Uljas		TyonantajaSPosti	
<b>PANKKITIEDUSTELUJEN vastaukset</b>				Kuomiehet	
<b>ERAISSET ILMOITUKSET ym.</b>					
- Sekalaista					
<b>LUOTTOTIETO</b> merkintöihin liittyvät asiat				VaidesPosti	
<b>TODISTUS</b> pyynnöt				VaihdeSPosti	
<b>ULOSMITTAUKSIIN</b> liittyvät kyselyt ym.				Kuomies, Veset, Reali	EPÄSELVÄT ?
<b>KYSELYT</b> ulosottomenettelystä					
<b>KYSELYT</b> vastaavista asian hoitajista				MuutosasiakirjaSPosti	
<b>VIHJETiedot</b>				Kuomies	
<b>YHTEYDENOTTO</b> pyynnöt				Asianosainen	
<b>OSOITTEIDEN MUUTOKSET</b>			ULJAS		
- Velallinen					
<b>SISÄINEN VIESTINTÄ</b>					

- Arkistohaut				Kirjaamo2	
- Kertymän peruutukset					
- Selvityspyynnöt / tilat / maksut / asiat					
- Maksuihin liittyvät tiedustelut				KIPO	
- Erp-toimeksiannot				VESE1	
- Toimintaohjeet – turvaamistoimenpideasiat				ASHA	
- Toimintaohjeet – realisointi				REALI	
- Palkanmaksajarekisterin muutokset				TyonantajaSPosti	
- Elatusapuasioiden saatavatarkastus					
- Rauenneet konkurssit – kiellon poisto				VESE	
- Samavelka –suoritukset					
- Uudet työnantajajailmentymät				TyonantajaSPosti	
- Kopio pyynnöt ulosmittauksista				VESE	
-					
-					
-					
-					
<b>HALLINTOON LIITTYVÄ VIESTINTÄ</b>					
- Henkilöstöhallinto					
- Taloushallinto					
- Koulutus					
- Erilaiset toimintaa koskevat viestit/tiedustelut /ohjeet					

Taulukko 4: Käsittelymenettelyjen kehittäminen 2015. (Menettelyjen kehittäminen 2015.)

## 6.2 Diarointi ja arkistointi

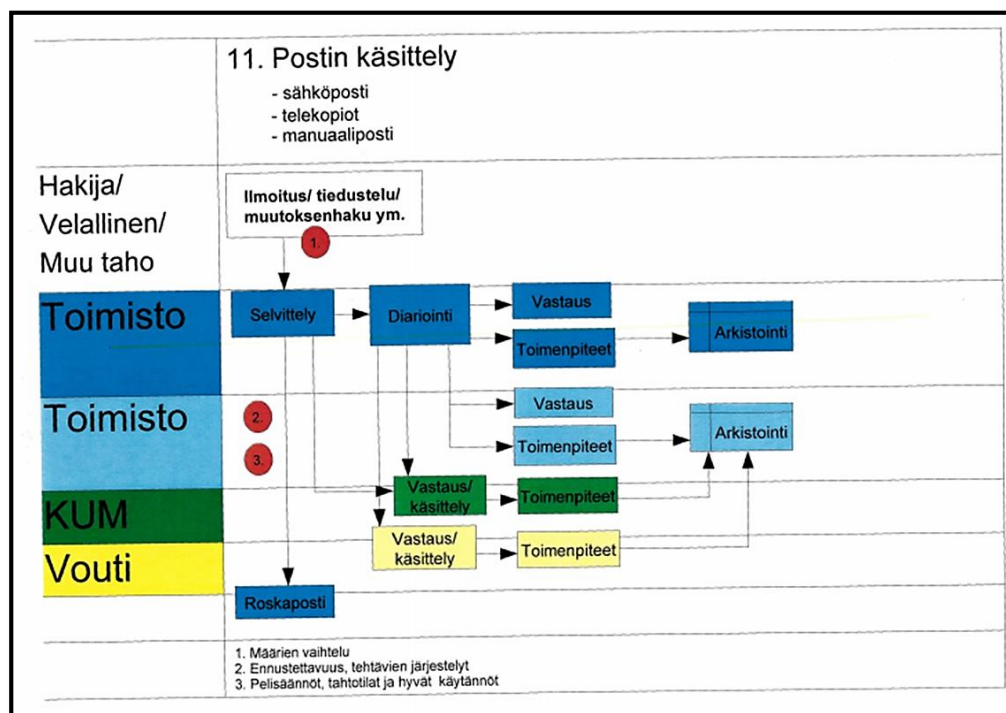
Kirjaaminen manuaalisesti luetteloon eli diarointi on yksi viranomaisten käsiteltävien asioiden käsittelyvaiheiden sekä niihin liittyvien asiakirjojen merkitsemistä tiettyyn rekisteriin eli diaariin. Diarointi perustuu hyvälle tiedonhallintatavalle ja se on osa arkistonmuodostusta. Diarionnin avulla toteutetaan julkisuuslain sekä lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa vaatimuksia asiakirjan hallinnasta.<sup>101</sup> JulkL 5:18 määrittää, että viranomaisen tulee pitää luetteloa käsitellyistä asioista. Tällä tarkoitetaan asioita, jotka on annettu sekä otettu käsiteltäväksi. Luetteloa on pidettävä myös ratkaisuista sekä käsitellyistä asioista. Lisäksi tulee huolehtia siitä, että julkiset asiakirjat ovat vaivattomasti löydettävissä. SähköAsL 3:13:n mukaan saapuneet sähköiset asiakirjat on kirjattava tai niiden saapuminen on muulla luotettavalla tavalla rekisteröitävä. Tämä tarkoittaa, että asiakirjat tulee kirjata diaariin tai muuhun rekisteriin.

Helsingin ulosottovirastossa on päätetty sähköpostimenettelyn kehittämisen myötä, ettei sellaisia viestejä tarvitsisi diarioida, jotka dokumentoidaan ulosoton valtakunnalliseen järjestelmään Uljaaseen.

Oheisessa kuvassa on kuvattu tämänhetkistä ulosottoviraston postinkäsittelyprosessia. Tämän kuvan tarkoituksena on selventää, missä vaiheessa prosessia diarointi ja arkistointi toteutetaan.

---

<sup>101</sup> Tiedonhallinnan toimintaohje 2010, 4



Kuvio 6: Postin käsittely (Postin käsittely -kaavio.)

Arkistointia sääntelee arkistointilaki. ArkistoL 4:11 määrittää, että asiakirjat, jotka on määrätty pysyvään säilytykseen, tulee tallentaa pitkäaikaista säilytystä kestäviä materiaaleja sekä säilyvyyden turvaavia menetelmiä käyttäen. Jos asiakirjoja säilytetään pitkään tai pysyvästi sähköisessä tietojärjestelmässä, tiedot tulee tulostaa arkistokelpoiselle paperille, ellei ole erillistä lupaa säilyttää tietoja pelkästään sähköisessä muodossa. Asiakirjat tulee kuitenkin säilyttää niin, että ne ovat turvassa tuhoutumiselta, vahingoittumiselta sekä asiattomalta käytökseltä. Lisäksi niitä tulee käsitellä siten, etteivät ne vaurioitu. Pysyvästi säilytettäviin alkuperäisiin asiakirjoihin on kiinnitettävä erityistä huomiota, sillä ne ovat ainutkertaisia dokumentteja, joiden säilyminen on tärkeää.<sup>102</sup>

### 6.3 SWOT-analyysi

Alla oleva SWOT-analyysi laadittiin kokouksessa, jonka tarkoituksena oli tarkastella virastopostin käsittelyä. Kokous pidettiin opinnäytetyöni tukemiseksi ja paikalle kutsuttiin Helsingin ulosottoviraston osastosihteerit. SWOT-analyysi luotiin keskustelunomaisesti niin, että jokainen sai vapaasti kertoa omia kokemuksia ja mielipiteitä virastopostista. SWOT-analyysiin kerättiin virastopostin kehittämisen kannalta keskeisimmät asiat.

<sup>102</sup> Tiedonhallinen toimintaohje 2010, 4-5

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nopea</li> <li>• ilmainen</li> <li>• keskitetty</li> <li>• helppo tiedon jakaminen</li> <li>• ajasta riippumaton</li> <li>• samanaikainen viestintä</li> <li>• ekologinen</li> <li>• kuittaus mahdollisuus</li> <li>• osaaminen, jatkuva ylläpito</li> <li>• vähentää asiakirjojen kuljetusta</li> <li>• puhelut vähenevät</li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keskitetty</li> <li>• ajasta riippumaton</li> <li>• samanaikainen viestintä (kaikki lukee, kaikki tutkii)</li> <li>• poissaoloviestit</li> <li>• henkilökohtaiset sähköpostit</li> <li>• salattu/suojattu posti</li> <li>• postin kierrättäminen</li> <li>• kuinka moni lukee saman viestin, ennen kuin viesti löytää oikean osoitteen</li> <li>• tuplaviesti, henk. koht. + tiimiposti</li> <li>• erilaiset vastaukset samaan asiaan</li> <li>• viestintäsävyt mm. viranomaiskieli ja asiallisuus</li> <li>• arkistointi</li> <li>• vastaaminen tiedustelijalle ei onnistu suoraan nykyohjelmalla</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastaanottokuittaus</li> <li>• etätyöt</li> <li>• helppous</li> <li>• sähköinen asiointi</li> <li>• järjestelmän tekniset mahdollisuudet mm. eri kansiot ja värit</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• turhat viestit ”varmuuden vuoksi”</li> <li>• vastausten määräajat</li> <li>• ammattivalittajat</li> <li>• postimäärät</li> <li>• tietoturva mm. väärään osoitteeseen lähetetyt viestit</li> <li>• sähköpostiosoitteet mm. nimi.a. sukunimi@...</li> <li>• viestin tarpeeton kierrätys</li> </ul>

Taulukko 5: Virastopostin SWOT-analyysi

#### Vahvuudet

Kokouksessa todettiin, että virastopostilla on monia vahvuuksia. Sähköposti mahdollistaa nopean, ilmaisen ja ekologisen viestinnän. Sähköpostilla voidaan jakaa nopeasti ja helposti tietoa sekä tiedostoja ja tätä kautta vähentää asiakirjojen kuljetusta mukana. Sähköposti on

ajasta riippumaton, mikä mahdollistaa esimerkiksi asiakkailta viestin kirjoittamisen juuri silloin kuin heille sopii. Virastopostiin voi lähettää viestejä ympäri vuorokauden, vaikka niihin reagoidaankin vain arkisin viraston aukioloaikana klo 8.00-16.15.

Myös samanaikainen viestintä kuuluu vahvuuksiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että sähköposti mahdollistaa viestin lähettämisen koko virastolle. Toisin sanoen yhden viestin voi lähettää kerralla koko viraston luettavaksi. Toisaalta edellä kuvattu toiminto voi olla myös uhka, sillä helposti tulee lähetettyä viestejä myös sellaisille, jotka eivät tee tiedolla mitään. Tämä aiheuttaa niin sanotun turhan viestinnän.

Sähköpostissa on kuittaus mahdollisuus, jonka tarkoituksena on ilmoittaa lähettäjälle, kun sähköposti on toimitettu vastaanottajan postilaatikkoon. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vastaanottaja olisi lukenut viestin. Lähettäjä saa ilmoituksen omaan saapuneet -kansioon siltä varalta, että vastaanottajan sähköpostiosoite on virheellinen. Näin voidaan myös varmistaa viestin perillemeno.

#### Heikkoudet

Sähköpostin ajasta riippumattomuus on vahvuuden lisäksi heikkous, koska se antaa ammattivalittajille mahdollisuuden lähettää helposti valitus- ja kiukutteluviestejä ulosottoon. Myös samanaikaista viestintää pidettiin vahvuuden lisäksi heikkoutena, sillä helposti käy niin, että monet saavat saman viestin ja tästä syystä lähtevät hoitamaan sitä samaan aikaan. Tällaista sattuu erityisesti tilanteissa, joissa sähköpostiviesti on lähetetty tai delegoitu useampaan tiimisähköpostilaatikkoon viraston sisällä, eivätkä postivuorolaiset tai muut sähköpostia lukevat ole tietoisia tästä. Tämä aiheuttaa päällekkäisyyksiä ja vie turhaa aikaa.

Monesti poissaoloviesti jää laittamatta, työntekijän ollessa poissa. Poissaoloviesti on hyvä olla ja siinä tulisi ilmoittaa ainakin poissaoloaika ja mahdollinen sijainen tai virastosähköpostiosoite ja puhelinnumero, johon voi tarvittaessa olla yhteydessä. Yleensä vastaanottaja tarvitsee vain tiedon siitä, koska henkilö on seuraavan kerran paikalla. Sairaustapauksissa ei oletettavasti aina voida tietää tarkkaa poissaoloaikaa.

Viestin salaaminen ja suojaaminen on tietoturvan ja yksityisyyden suojan kannalta tärkeää, mutta toiminnon käyttäminen saattaa aiheuttaa teknisiä ongelmia. Monesti on niin, että viestin vastaanottaja ei saa viraston lähettämää suojattua viestiä auki. On myös törmätty tapauksiin, joissa vastaanottaja ei ole uskaltanut avata viestiä, koska on pelännyt viestin sisältävän viruksen.

Postin tarpeettomalla kierrättämisellä tarkoitetaan, postin lähettämistä aina eteenpäin toiselle henkilölle tai tiimille, kun ei tiedetä kenelle posti oikeasti kuuluu. Tällaiset tilanteet voidaan välttää kirjoittamalla saatekirje sähköpostille. Saatekirjeessä on hyvä mainita mitä viestille kuuluu tehdä, onko sille jo tehty jotain ja miksi se on välitetty tietyn henkilön tai tiimin hoidettavaksi.

Viestin sävyihin tulee kiinnittää enemmän huomiota. Asioidessa velkojien, velallisten ja muiden tahojen kanssa on käytettävää selkeää ja asiallista kieltä. Esimerkiksi monet asiakkaat eivät ymmärrä viranomaiskieltä tai kaikkia ulosottomenettelyyn liittyviä termejä. Hyvää asiakaspalvelua on, kun viranomainen käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja varmistaa asiakkaan ymmärtäneen viestin sisällön. Mitä asiallisemmin, selkeämmin ja ymmärrettävämmin viesti on kirjoitettu, sitä nopeammin ja vaivattomammin sähköpostiasiointi asiakkaan kanssa saadaan hoidettua.

Arkistoinnin katsottiin olevan heikkous, koska edelleen ylläpidetään paperiarkistoa. Tämä johtuu tietojärjestelmän puutteista.

#### Mahdollisuudet

Etätyö työskentelyä pidettiin mahdollisuutena, koska työntekijällä on mahdollisuus käyttää sähköpostia hänen ollessaan etänä. Työntekijä pystyy vastaamaan etänä normaalisti asiakkaiden ja kollegoiden viesteihin.

Sähköpostissa nähtiin mahdollisuutena sen tarjoamat tekniset palvelut. Sähköpostiin on mahdollista luoda erikseen kansiot tietyille vastaanottajille ja näiden sähköpostiviestit voidaan korostaa eri väreillä.

#### Uhat

Turhien viestien lähettäminen varmuuden vuoksi on uhka, koska se aiheuttaa turhaa viestintää ja ruuhkauttaa postilaatikoita. Myös vastausten määräaikoja pidettiin uhkana, koska määräajat voivat tapauksesta riippuen pidentyä. Yksinkertaisemmat ja selkeämmät asiat saadaan hoidettua vaativimpia ja epäselviä viestejä nopeammin. Ammattivalittajia ja velallisten avautumisia pidetään uhkana. Ammattivalittajilta tulee yleensä samoja kysymyksiä päivittäin, vaikka olisivatkin jo saaneet hyvän vastauksen. Ammattivalittajien samoihin kysymyksiin vastaaminen vie turhaa aikaa, sillä vastausaikaa pitäisi osata käyttää oikein. Velallisten avautumisilla tarkoitetaan heidän tarvetta päästä purkaa pahaa oloa ja muita ongelmia virastopostiin.

Väärään osoitteeseen lähetetyt viestit aiheuttavat tietoturvaongelmia. Viranomaisen hoitaessa tapauksia joissa velallisilla on samanlaiset nimet, voivat aiheuttaa viestin lähettämisen väärälle henkilölle. On toki mahdollista, että viesti lähetetään erehdyksessä väärälle henkilölle nimestä huolimatta. Viestit saattavat sisältää arkaluonteista tietoa ja siksi on pyrittävä erityiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen.

Uhkana pidettiin lisäksi hankalia sähköpostiosoitteita, jonka vuoksi viestin lähettäminen voi olla hankalaa. Tämä ongelma ilmaantuu tilanteissa, joissa työntekijöillä on samanlaiset nimet ja toisen työntekijän sähköpostiosoitteeseen lisätään toisen nimen alkukirjain etunimen ja sukunimen lisäksi. Viestin lähettäjä ei välttämättä tiedä poikkeuksesta henkilön sähköpostiosoitteesta ja siksi viesti ohjautuu väärälle henkilölle.

#### Kehittämiskohteet

Kokouksessa todettiin, että työvoiman käyttöön tulee kiinnittää enemmän huomiota. Lisäksi erilaisia sähköpostityöskentelyyn liittyviä työprosesseja ja valmiita vastauspohjia tulee kehittää entistä paremmiksi. Sekalaisten kysymysten vastaamisessa on huomioitava paremmin vastaustapaa sekä vastausten kirjoittamiseen käytettävää aikaa. Kokouksessa nostettiin myös esille, että viranomaisen on pyrittävä käyttämään selkeää ja ymmärrettävää kieltä asioidessa asiakkaiden kanssa. Viranomaisina työntekijöiden tulee varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt asian. Lisäksi oikeaa diariointia ja dokumentointia on mietittävä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tulee pohtia, mitkä ovat sellaisia dokumentteja, jotka oikeasti vaativat diarioinnin sekä kuinka dokumentoinnin tasoa voitaisiin vielä parantaa. Viraston omaa keskinäistä viestintää tulee kehittää paremmaksi. Lisäksi työt on osattava priorisoida oikein, sillä osa töistä ovat kii-reellisimpiä kuin toiset.

#### 7 Tutkimuksen toteutus

Kappaleen 6.1 perusteella voidaan todeta, että virastopostiin saapuu monenlaisia asiakirjoja sekä viestejä. Sähköposti mahdollistaa nopean ja tehokkaan viestinnän ja sillä voi lähettää helposti tiedostoja eteenpäin, mikä vähentää asiakirjojen kuljetusta mukana. Sähköposti mahdollistaa lisäksi ajantasaisen tiedon jakamisen kerralla useammalle vastaanottajalle.

Työssä toteutettiin kolme tutkimusta. Ensimmäinen tutkimus koski ulosoton rakenneuudistusta ja sen ehdotettuja muutoksia. Tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää mitä uudistuksella tavoitellaan ja kuinka uudistus tulee vaikuttamaan ulosoton toimintaan jatkossa. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda selkeämpi käsitys ulosotto toiminnan vanhasta ja uudesta toimintamallista. Toisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää postinkäsittelyn ongelmakohdat Helsingin ulosottoviraston toimistohenkilöiden näkökulmasta. Lisäksi haluttiin selvittää parannuskeinot

toimintatapoihin, jotka helpottaisivat ja tehostaisivat postinkäsittelyä. Kolmannen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sähköpostin käsittelyä työtehtävänä sekä työtehtävien tuomia haasteita muutosasiakirjaryhmän näkökulmasta. Tämä tutkimus toteutettiin muutosasiakirjaryhmän näkökulmasta, koska heidän työtehtäviin kuuluu pääsääntöisesti saapuvan postin käsittelytehtävät.

Toisen ja kolmannen tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää opinnäytetyön tutkimusongelma. Näiden tutkimusten ensisijaisena tarkoituksena oli selvittää postinkäsittelyprosessin ongelmakohdat ja miettiä miten sitä tulisi kehittää, jotta se palvelisi ulosoton osapuolia mahdollisimman hyvin. Lisäksi tutkimuksissa haluttiin selvittää työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia postivuoron hoitamisesta, sillä osaamisella ja omalla asenteella on merkittävä vaikutus työn suorittamiseen ja laatuun.

Kyselyt toteutettiin huhtikuussa 2016 ja vastausaikaa oli viikon verran. Ensimmäinen ja toinen kyselytutkimus lähetettiin sähköpostilla vastaajalle, sillä tarkoituksena oli, että kyselyt aiheuttaisivat mahdollisimman vähän vaivaa. Kolmannen kyselyn kysymykset olivat puolistrukturoiduja eli kysely toteutettiin teemahaastatteluna. Tämän tutkimuksen haastattelut toteutettiin Helsingin ulosottoviraston tiloissa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja koko tilaisuus nauhoitettiin. Haastateltavilta varmistettiin tilaisuuden alussa, että tilaisuuden nauhoittaminen sopi heille. Vastaukset käsiteltiin anonymisti, jotta niitä ei voida yhdistää vastaajiin. Tämä kysely toteutettiin hyvin rennosti sekä joustavasti ja haastatellut saivat käyttää vastauksissaan haluamansa ajan.

Haastattelumenetelmää pidetään luotettavana, sillä se mahdollistaa vastausten saamisen nopeasti ja varmasti.<sup>103</sup> Kaikki kyselylomakkeen kysymykset olivat avoimia kysymyksiä ja kyselyt toteutettiin käyttämällä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, sillä tarkoituksena oli saada mahdollisimman syventävää tietoa. Kaikissa kolmessa tutkimuksessa suositettiin avoimia kysymyksiä, koska tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattavat, rehelliset ja monipuoliset vastaukset. Pysin lisäksi tekemään kyselylomakkeista mahdollisimman selkeät eikä liian pitkiä, sillä hyvä kysely ei ole liian pitkä.

Laadullinen tutkimusmenetelmä pyrkii kuvaamaan todellista elämää sekä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman hyvin. Tutkimusmenetelmällä pyritään siis ymmärtämään kokonaisvaltaisesti tutkimuksen kohteena olevaa asiaa.<sup>104</sup> Laadullisen tutkimuksen määrittely on

---

<sup>103</sup> Lotti 1998, 45

<sup>104</sup> Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 161

todettu haastavaksi, sillä tutkimuksessa on käytössä erilaisia menetelmiä sekä tutkimuskäytäntöjä.<sup>105</sup>

Laadullisen tutkimuksen ja määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen välillä on melko paljon eroavaisuuksia. Laadullinen tutkimus sisältää enempi sanoja sekä lauseita, kun taas määrällisessä tutkimuksessa havaintoaineisto perustuu määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen. Määrällinen tutkimus pyrkii tutkimuksissa yleistykseen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään mielenkiintoinen tulkinta sekä ymmärtämään itse ilmiötä.<sup>106</sup> Määrällisellä tutkimuksella pyritään lisäksi todentamaan hypoteesit eli tutkimusongelmaan liittyvät väitteet todeksi tai epätodeksi. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan etsiä sekä paljastaa mahdolliset totuudet tutkittavasta asiasta. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eli kohdejoukon tulisi olla ennalta määritetty sekä tarkoituksella valittu.<sup>107</sup>

Valitsin toisen ja kolmannen tutkimuksen kohdejoukon tarkoituksenmukaisesti ja kaikkien tutkimusten kysymykset oli määritetty etukäteen. Pyrin selvittämään näillä tutkimuksilla sähköpostinkäsittelyn ongelmakohdat viraston toimistohenkilöstön avustuksella. Toisen kyselyn otokseen valitsin vain osastosihteerit sekä heidän tiiminjäsenet, sillä halusin saada selvyyttä heidän ajatuksista ja kehitysehdotuksista sähköpostinkäsittelyyn liittyen. Otoksen valinnassa pyrittiin lisäksi selvittämään erityisesti tiimien käsitykset sähköpostin hoitamisesta. Tutkimuksessa haluttiin siis selvittää mitä kehitettävää koko postinkäsittelyprosessissa on. Kolmannen tutkimuksen otokseen valitsin muutosasiakirjaryhmän, sillä heille saapuu eniten sähköposteja hoidettavaksi ja välitettäväksi. Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, kuinka asiakkaan yksityisyyden suoja ja tietoturva säännökset toteutuvat sähköpostiviestinnässä.

Tutkimuksen jälkeen aineisto on analysoitava ja tuloksia selvitettävä sekä tulkittava. Aineiston analyysillä tarkoitetaan tutkimuksessa esille nousseiden asioiden pohdintaa.<sup>108</sup> Analysoidessa aineistoa, selvitin prosessin ongelmakohtia, pohdin mistä ongelmat saattaisivat johtua ja kuinka hyvän hallinnon periaatteet toteutuvat sähköpostinkäsittelyssä. Lopuksi esitin erilaisia kehittämissuhteita prosessin tehostamiseksi.

---

<sup>105</sup> Metsämuuronen 2003, 162

<sup>106</sup> Kananen 2008, 24-25

<sup>107</sup> Hirsijärvi ym. 1997, 161-164

<sup>108</sup> Hirsijärvi ym. 2004, 213

## 7.1 Ensimmäisen tutkimuksen tulokset

Ensimmäinen kysely lähetettiin Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimistolle. Tutkimuksen pätevyteen vaikuttaa se, että URA-hanketoimisto toteuttaa rakenneuudistushanketta ja siksi voidaan olettaa sieltä tulleiden tietojen ja vastausten olevan erittäin ajan tasalla sekä luotettavia.

Tutkimuksen ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää mistä ulosoton rakenneuudistus on saanut alkunsa. Tähän vastattiin taustalla olevan Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025.

Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää mitä rakenneuudistuksella tavoitellaan. Vastauksessa pyydettiin katsomaan sähköpostiliitteenä olevaa toteuttamissuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelmasta selvisi muun muassa, että rakenneuudistuksella pyritään keventämään ulosottolaitoksen organisaatorakennetta, keskittämään toimintoja valtakunnallisiksi tai alueellisiksi toiminnoiksi, kehittämään sähköisiä asiointipalveluja, lisäämään automaatiota massaluonteisissa toiminnoissa, kehittämään lainsäädäntöä sekä käyttämään virkarakennetta ja toimistohenkilöstöä laajemmin täytäntöönpanotoimituksissa. Tähän kysymykseen vastattiin lisäksi, että uudistus toteutetaan taloudellisen ja tuottavuuden parantamiseksi ja, että tavoitteena olisi säästää ainakin 8 miljoonaa euroa.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, keitä uudistus koskettaa eniten. Tähän vastattiin uudistuksen koskettavan kaikkia osapuolia eli ulosottolaitoksen henkilökuntaa sekä ulosoton asiakkaita eli velkojia ja velallisia. Tässä tarkennettiin vielä vastausta kertomalla ihmisten kokevan muutoksen erilalla ja siksi on mahdotonta tässä vaiheessa arvioida ketä uudistus koskettaa eniten. Tähän kysymykseen vastattiin lisäksi vaikutuksen olevan pitkällä tähtäyksellä kokonaisuuden kannalta positiivinen.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, minkälaisia lakimuutoksia on odotettavissa. Tähän vastattiin, että lakimuutokset toteutetaan kahdessa vaiheessa. Vastauksessa kerrottiin HE1 olevan parhaillaan eduskunnassa ja se sisältää muun muassa sähköisen tiedoksiannon. HE2 kerrottiin olevan työn alla hankkeessa ja, että sen sisältö tarkentuisi vielä hankkeen edetessä. HE2 sisältää muun muassa säädökset ulosottolaitoksen organisaatiosta ja koko maan kattavasta toimialueesta.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, miten uudistus vaikuttaa henkilöstörakenteeseen. Tähän vastattiin henkilöstön vähennystarpeen olevan 150-200 henkilötyövuotta ja, että vähennys to-

teutettaisiin eläköitymisen avulla. Kysymykseen vastattiin lisäksi, että tarkoituksena olisi siirtä yhden viraston malliin, joka tarkoittaa yhtä virastoa, mutta useita alueellisia toimipisteitä. Tämän johdosta syntyy uusia työtehtäviä.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, miten uudistus vaikuttaa ulosottoprosessin vaiheisiin. Tähän vastattiin, että prosessia aiotaan tehostaa. Prosessien ja menettelyjen on tarkoitus tarkentua hankkeen edetessä.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka suuri merkitys sähköisen asioinnin lisäämisellä on. Kysymykseen vastattiin, että on arvioitu sähköisen asioinnin lisäämisen saavuttavan taloudellista ja laadullista hyötyä. Kysymykseen vastattiin myös, että sähköinen asiointi on tulevaisuudessa välttämätöntä erityisesti asiakkaiden näkökulmasta.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, onko työntekijöiden huomiota ja ajatuksia kuultu. Tähän vastattiin että, työntekijöitä on kuultu ja tullaan jatkossakin kuulemaan. Vastauksessa kerrottiin, että rakenneuudistusta on käsitelty ja sitä tullaan edelleen käsittelemään muun muassa YT-kokouksissa, henkilöstöä on runsaasti mukana työryhmissä ja työpajoissa sekä pilotoinnissa. Vastausta on tarkennettu kertomalla, että työryhmien johtoryhmässä on edustettuna kaikki henkilöstöjärjestöt ja että hanketoimistoon on rekrytoitu määräaikaista henkilöstä kentältä.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, miten työntekijöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta on huolehdittu. Tähän vastattiin, että on perustettu työhyvinvointiryhmä, jonka tehtävänä on tukea henkilöstön työhyvinvointia uudistushankkeen valmistelu- ja toteutusvaiheessa sekä uudistuksen toteuttamisen jälkeen. Tähän vastattiin lisäksi, että työryhmä on laatinut työhyvinvointisuunnitelman, henkilöstölle on järjestetty muutosvalmennusta. Vastauksia tarkennettiin kertomalla, että työyhteisöissä esimiesten tehtävänä on huolehtia alaistensa jaksamisesta ja hyvinvoinnista.

Viimeisessä kohdassa vastaajalle annettiin mahdollisuus kertoa omia ajatuksia ja kommentteja rakenneuudistuksesta. Tähän vastaaja vastasi, että tässä taloustilanteessa kustannussäästöt ovat välttämättömiä kaikilla hallinnon aloilla. Tähän vastattiin lisäksi, että URA:ssa kustannussäästöt toteutetaan tulosta ja oikeusturvaa heikentämättä. Lisäksi vastattiin vielä, että tulevaisuuden haasteisiin on vastattava ja oltava mukana yleisessä kehityksessä esimerkiksi digitalisaatiossa. Vastaaja kertoi, että yhdessä tehden tästä tulee hyvä lopputulos ja uskoo, että viiden vuoden päästä kukaan ei haluaisi enää palata entiseen.

## 7.2 Toisen tutkimuksen tulokset

Tämä kysely lähetettiin sähköpostitse seitsemälle osastosihteerille ja vastauksia saatiin viisi. Osastosihteerit vastasivat kyselyyn oman tiimin kanssa. Vastausprosenttia (80 %) voidaan pitää erittäin kohtuullisena tuloksena. Vastausten pätevyyteen vaikuttaa, että osa vastaajista on vastannut melko laajasti kysymyksiin ja osa hyvin lyhyesti. Pätevyyteen vaikuttaa myös se, että vastaukset vastasivat tutkimuskysymyksiä ja siksi niitä voidaan pitää luotettavina.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka sähköpostiyhteistyö sujuu tällä hetkellä muutosasiakirjaryhmän kanssa. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli saada selvyttä siihen, kuinka muut tiimit kokevat muutosasiakirjaryhmän työskentelyn postin välittämisessä. Tätä asiaa hulttiin tutkia, koska suurin osa virastopostista välitettävät viestit lähetetään muutosasiakirjaryhmän - tiimipostiin, josta viestit lähetetään edelleen oikealle henkilölle tai tiimille. Yksi tiimi koki sähköpostiyhteistyön vaihtelevaksi. Tämä perusteltiin sillä, että toisinaan tulee selaista postia mikä ei kuulu kyseisen tiimin hoidettavaksi. Vastauksessa myös mainittiin, ettei sähköpostinvälitys ole aina johdonmukaista ja siksi joitain asioita joutuu tarkastamaan, mikä aiheuttaa päällekkäistä työtä. Toinen vastaaja kertoi, ettei tehtävään liittyvää yhteistyötä juuri ole. Kolmas vastaaja kertoi viestien saapuvan suoraan hallintotoimistosta tai muutoasiakirjaryhmästä. Vastajaa kommentoi viestien kiertävän turhaan monen ryhmän tai henkilön kautta ennen kuin ne päätyvät heidän tiimiin. Neljännen vastaajan mukaan muutosasiakirjaryhmän kautta saapuvaa postia tulee vähän, mutta silloin tällöin tulee postia, joka ei kuulu heille tai jonka käsittely olisi järkevä tehdä jo ennen viestin välittämistä. Vastaaja kertoi lisäksi, että moneen paikkaan lähetetyt postit ovat hankalia, koska tällöin ei tiedetä kuka varsinaisesti ottaa postin hoidettavakseen. Viimeinen vastaaja koki, että sähköpostiyhteistyö sujuu melko hyvin.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin kuinka sähköpostin käsittely on organisoitu tiimeissä. Neljä vastaajista kertoi, että sähköpostin käsittelyä hoidetaan tiimeissä vuoropäivin. Yksi vastaaja kertoi, että sähköpostia käsittelevät ne henkilöt, jotka eivät ole puhelinvaihevuorossa. Lisäksi vastaaja kertoi, että tiimi kehittää parhaillaan tehokkaampaa menettelyä sähköpostilla tulevien töiden käsittelyyn ja arkistointiin eli jos tiimi joutuu pyytämään lisätietoja vastapuolelta, niin posti tulostetaan vasta sen jälkeen, kun on saatu riittäviä lisätietoja. Yksi vastaajista tarkensi, että sähköpostin käsittely vie kokonaisuudessaan 1-2 päivää per henkilö.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, miten työtehtävä koetaan tiimeissä. Yksi vastaajista kertoi, että työtehtävä koetaan vaihtelevasti, sillä postin määrät vaihtelevat eri päivinä. Lisäksi vastaaja kommentoi, että on osattava priorisoida tehtävät tapauksen mukaan ja on pystyttävä tunnistamaan posti ja tiedettävä mihin se kuuluu ja mitä täytyy tehdä. Toinen vastaaja kertoi, että nykyisin postin määrät ovat aika pieniä eikä työtehtävä siksi vie paljon aikaa. Kolmas

vastaaja kertoi sähköpostin purkamisen olevan hyvää vaihtelua muuhun työhön. Neljäs vastaaja vastasi, että postin käsittely koetaan mielekkääksi, joskin myös aikaa vieväksi työtehtäväksi. Postin käsittelyn koetaan tuovan paljon vaihtelua työpäiviin, mutta ylimääräiset poissaolot lisäävät postin käsittelyvuoroja ja tehtävän kuormittavuutta. Viides vastaaja vastasi työtehtävän olevan yksi työtehtävistä.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, mitä tiimit haluaisivat muuttaa taikka kehittää nykyisessä prosessissa. Yksi tiimi koki, että kiireelliset asialajit tulisi laittaa näkyviin aihekenttään, sillä tämä helpottaisi ja nopeuttaisi postin käsittelemistä. Sama tiimi koki myös, että sähköpostin kantakoon tulisi olla suurempi, koska sähköposti tukkeutuu suurista liitetiedostoista. Tiimi kertoi lisäksi, että tiimipostissa olisi hyvä säilyttää tärkeät sekä toimenpiteitä odottavat viestit, koska tämä mahdollistaisi sen, että tieto olisi helposti saatavilla ja helpottaisi jatkotoimenpiteitä varsinkin lomien ja poissaolojen aikana. Toinen tiimi vastasi, että pitkiin viesteihin tulisi liittää selventävät saatesanat edelleen lähettäessä. Tiimi vastasi lisäksi, ettei tulisi sitoa useita henkilöitä tai ryhmiä samaan viestin käsittelyyn eli viesti tulisi lähettää suoraan sille kuuluvalle. Kolmas tiimi vastasi, että viestit kiertävät usein turhan monen mutkan kautta. Tiimi koki, että ongelmia aiheuttavat myös salatut viestit, joita ei voi edelleen lähettää. Fax-viestien aukominen koettiin kohtalaisen työlääksi. Viimeinen vastaaja vastasi, että selvitettäviä asioita voisi jakaa eri ryhmien kesken.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, mikä on haastavinta/mukavinta sähköpostin käsittelyssä. Kolme vastaajaa vastasi, että haastavinta ovat saapuvat salatut viestit, sillä niiden avaaminen on työlästä. Nämä kolme vastaajaa kokivat haasteelliseksi myös epäselvät viestit, sillä niiden tulkitseminen on haastavaa. Yksi vastaajista koki postien priorisoinnin haastavaksi, koska työ on aikataulutettua. Toinen vastaaja koki tiedustelujen lähettämisen haasteelliseksi, koska vastauksia voi tulla jopa 60 kappaletta. Mukavaksi koettiin työtehtävän monipuolisuus sekä sähköisen asioinnin helppous. Yksi vastaajista tarkensi, että työtehtävän hoitaminen on mielekästä, jos postia tulee tasaiseen tahtiin, koska se mahdollistaa tiimin tai viraston yhteisten tehtävien hoitamisen ohessa.

Kuudennessä kysymyksessä kysyttiin, onko joku viestityyppi, jonka voisi hoitaa toisin tai jättää kokonaan hoitamatta. Ensimmäinen vastaaja korosti, ettei mitään saisi jättää hoitamatta. Toinen vastaaja ehdotti, että kuittipyynnöt hoidettaisiin asiakaspalvelussa tai keskitetysti josakin. Vastaaja ehdotti lisäksi, että hakijan saldotiedustelut hoidettaisiin muutosasiakirjaryhmässä. Yksi vastaajista kommentoi, että pääsääntöisesti postit tulisi välittää suoraan käsittelijälle eikä tiimipostilaatikon kautta. Poikkeuksena tähän olisi tilanteet, joissa on sovittu, että dokumentointi ja toimenpide Uljaaseen hoidetaan toimistotyönä ennen kuin posti välitetään esimerkiksi ulosottomiehelle.

Seuraavaksi kysyttiin, millaisia tietoturvaongelmia sähköpostin käsittelyyn liittyy. Kaikki vastaajat vastasivat, että salatut viestit aiheuttavat ongelmia. Tämä perusteltiin sillä, että salattua sähköpostia ei saa uudelleen auki ja, että todistuksia ja muita sellaisia asiakirjoja joissa näkyy henkilötunnus, ei saa lähettää kuin salattuna. Ongelmana pidettiin myös sitä, että alkuperäisen lähettäjän tietoja ei voi kopioida.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, minkä arvosanan toimistohenkilöt antaisivat nykyiselle sähköpostitoiminnalle asteikolla 1-5. Arvosana 5 oli kiitettävä. Kaksi vastaajista antoi arvostukseksi 3, yksi antoi arvostukseksi 3,5 ja yksi antoi 4. Vastauksien keskiarvoksi tuli 3,3 eli hyvä.



Kuvio 7: Toimistohenkilöiden arviointi nykyisestä sähköpostitoiminnasta

Tämän tutkimuksen vastausten perusteella voidaan ymmärtää, että monet työntekijät ovat havainneet samankaltaisia ongelmia sähköposti työskentelyssä. Nykyistä sähköpostitoimintaa pidetään kohtalaisen hyvänä. Tutkimuksen tulos olisi voinut olla vieläkin parempi sillä monet työntekijät kokivat työtehtävän mielekkääksi. Tutkimuksessa kuvatut ongelmat saadaan varmasti ratkaistua koulutuksilla sekä yksityiskohtaisemmalla ohjeistuksella sähköpostin käsittelyyn liittyen.

### 7.3 Kolmannen tutkimuksen tulokset

Tämä tutkimus toteutettiin haastattelemalla viisihenkistä muutosasiakirjaryhmää. Haastattelut nauhoitettiin, mikä mahdollisti tilanteisiin palaamisen uudelleen. Haastattelujen nauhoittamisen ansiosta tulokset voitiin raportoida tarkemmin. Nauhoitetut aineistot muutettiin kirjoiteltuun muotoon eli litterointiin. Litterointi helpottaa yksityiskohtien havaitsemisen.<sup>109</sup>

<sup>109</sup> Ruusuvuori - Tiittula 2005, 14-16

Postinkäsittelyvuoroa pidettiin yleisesti mielenkiintoisena, vaihtelevana sekä mukavana työtehtävänä. Haastavaksi koettiin kun yhdessä viestissä on monta kysymystä, postien vaihtelevat määrät, suojatut viestit sekä epäselvät viestit, joiden selvittäminen vie paljon aikaa. Suojattua postia pidettiin sekä hyvänä tietoturvaongelmia ehkäisevänä asiana että hankalana tietoteknisten ongelmien vuoksi. Suojatun postin hankaluutta perusteltiin sillä, että kaikki asiakkaat eivät saa auki salattuna lähetettyjä viestejä. Haastatteluissa kerrottiin myös saapuvien suojattujen viestien aiheuttavan ongelmia, sillä niitä ei voi tietoturvasyistä lähettää eteenpäin. Vastaajat kommentoivat, että tällaiset viestit voidaan avata vain kerran ja tämän vuoksi ne tulee tulostaa ja arkistoida.

Hyvänä asiakaspalveluna pidettiin sitä, ettei asiakasta tai viestejä pompotella ihmiseltä toiselle vaan, että asiakas saisi nopeasti lyhyen ja ytimekkään vastauksen. Tähän lisättiin vielä, että vastausten tulisi olla hyvän kielenkäytön -vaatimuksen mukaisia eli selkeitä ja ammattimaisia eikä tulisi käyttää liian hankalaa ulosoton termistöä. Asiakkaan kanssa asioidessa tulisi olla ystävällinen ja kohtelias. Haastavissa tilanteissa ei pitäisi provosoitua vaan pyrkiä käyttäytymään hyvin neutraalista.

Asiakkaan yksityisyyden suojasta kerrottiin pitävän huolta erityisellä huolellisuudella. Tämä perusteltiin sillä, että pyritään välttämään sellaisia tilanteita, jossa vastattaisiin väärälle henkilölle väärästä asiasta. Lisäksi asiakkailta pyydetään henkilötunnusta henkilöllisyyden todentamiseksi.

Haastateltuja pyydettiin luettelemaan sähköpostitoiminnan vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia. Alla oleva SWOT-analyysi luotiin muutosasiakirjaryhmän vastausten perusteella kokonaiskuvan ymmärtämiseksi. Yksityiskohtaisemmat perustelut löytyvät liitteistä.

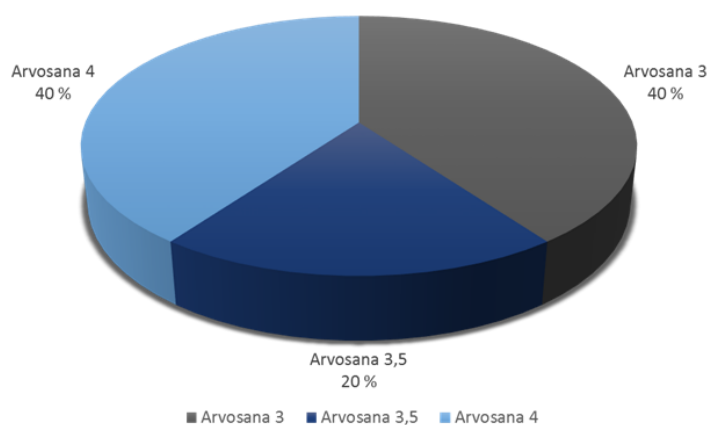
<b>Vahvuudet</b>	<b>Heikkoudet</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nopea</li> <li>• ammattitaito</li> <li>• helppoa</li> <li>• paikasta ja ajasta riippumaton</li> <li>• hyvä oikeusturva asiakkaille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ei voida olla varmoja viestin lähettäjästä</li> <li>• viestin lähettäminen väärään osoitteeseen</li> <li>• Notes - järjestelmä</li> <li>• tietoturva</li> <li>• petoksen mahdollisuus</li> <li>• mahdollisuus lähettää peräkkäin monta viestiä samasta asiasta</li> </ul>

Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kehittämisen mahdollisuus</li> <li>• tulevaisuudessa mahdollisuus tunnistautua verkkopankkitunnuksilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mahdollisuus lähettää viesti nopeasti ajattelematta sen sisältöä</li> <li>• tietoturva</li> </ul>

Taulukko 6: Sähköpostiviestinnän vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat

Haastateltuja pyydettiin antamaan arvosana omasta läpäisykyvystä ryhmässä sekä käsittelymallista asteikolla 1-5. Arvosana 5 oli kiitettävä.

### Nykyisen sähköpostitoiminnan arviointi



Kuvio 8: Muutosasiakirjaryhmän arviointi nykyisestä sähköpostitoiminnasta

Kaksi vastaaja antoi arvosanaksi 3, yksi vastaaja antoi arvosanaksi 3,5 ja loput kaksi vastaajaa antoivat arvosanaksi 4. Tämän vastauksen keskiarvoksi tuli 3,5 eli hyvä. Keskiarvon perusteella voidaan ymmärtää, että nykyinen sähköpostitoiminta ei ole ihan huonoimmasta päästä, mutta kehitettävää silti löytyy. Yksi vastaajista kommentoi, ettei voinut antaa täysiä pisteitä eli kiitettävää arvosanaa, koska hänen mielestään viestejä kierrätetään liikaa.

## 8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön aiheena oli virastopostin tehokkuus ulosottovirastossa. Työn tarkoituksena oli löytää tutkimusten pohjalta sähköpostikäsittelyprosessin ongelmakohdat ja niihin kehittämissvaihtoehtoja.

Ensimmäinen tutkimus koski meneillään olevaa ulosoton rakenneuudistusta. Merkittävin tieto opinnäytetyön varsinaista aihetta ajatellen koski sähköisen asiointipalvelun kehittämistä ja

lisäämistä. Kehitteillä olevaa asiointitiliä voidaan käyttää sähköisissä asiointipalveluissa viestintäkanavana. Lisäksi sähköinen asiointipalvelu tulee mahdollistamaan velallista seuraamaan muun muassa ulosotossa olevien velkojen määrää. Tämä voi tarkoittaa sähköpostimäärien vähenemistä ainakin velallisten tiedustelujen osalta. Sähköpostien väheneminen vähentäisi myös sähköpostin sitovuutta. Asiointitiliä kehittäessä on merkittävää, että viranomaisen huolehtii siitä, että palvelu mahdollistaa hyvän hallinnon turvaavat toimintatavat.

Toisen kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, ettei sähköpostin välittäminen ole aina johdonmukaista eli lopputuloksena voidaan todeta, että sähköpostinkäsittely prosessi tarvitsee vielä paljon kehittämistä. Vastauksissa kerrottiin viestien kiertävän monen mutkan kautta, ennen kuin ne löytävät oikean käsittelijän luo. Lisäksi kerrottiin moneen paikkaan lähetettyjen viestien olevan hankalia, koska tämä aiheuttaa päällekkäistä työtä. Samainen ongelma havaittiin myös osastosihteerien kanssa pidetyssä palaverissa. Tästä heräsi kysymys, että lähetetäänkö viesti monelle henkilölle, kun ei tiedetä kenelle se kuuluu ja jos näin on, miksi asiasta ei oteta selvää ennen kuin viesti laitetaan eteenpäin turhan monelle henkilölle sekä ymmärtävätkö kaikki tämän tuhlaavan resursseja ja siten vaikuttavan työn laatuun ja tehokkuuteen.

Sähköpostinkäsittelyn on todettu olevan välillä hyvinkin hektistä ja siksi työ on sitovaa, sillä saapuvat viestit on hoidettava heti. Resursseja ajatellen on järkevää, että postin käsittelyyn keskittyy vain yksi henkilö tiimissä, jotta muut kiireelliset työt saataisiin hoidettua pois alta. Osalla vastaajista oli hieman erilainen näkemys sähköpostin käsittelystä, sillä haastatteluissa selvisi postien määrän vaihtelevan paljon tiimeissä. Osalle tulee enemmän postia kuin toisille. Tämä auttoi myös ymmärtämään toimistohenkilöiden erilaista suhtautumista kyselyyn. Vastausten perusteella voitiin ymmärtää, että tiimit, jotka vastaanottavat enemmän postia olivat aidosti kiinnostuneempia vastaamaan kyselyyn, kuin sellaiset jotka vastaanottavat vähemmän postia. Kaikilta vastaajilta saatiin kuitenkin erilaisia kehittämis ehdotuksia nykyiseen prosessiin. Kyselyssä ehdotettiin muun muassa, että kiireelliset asialajit laitettaisiin näkyviin viestien aihekenttään, sähköpostin kantakokoa tulisi suurentaa, tiimipostilaatikoissa tulisi säilyttää tärkeät toimenpiteitä odottavat viestit ja pitkien viestien eteen tulisi liittää saatesanat edelleen lähettämisessä. Saatesanojen lisääminen viestiin edelleen lähettäessä nopeuttaa viestin käsittelyä, eikä viestin välittäjän tarvitse lukea koko tarinaa ymmärtääkseen kenelle viesti kuuluu. Lisäksi lähes kaikki vastaajista kokivat salatut viestit ongelmallisiksi.

Toisen kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta muutosasiakirjaryhmän pitävän sähköpostinkäsittelystä työtehtävänä. Työtehtävää pidettiin mielenkiintoisena ja vaihtelevana. Eri tyisen hankalana pidettiin sitä, jos ei tiedetä minne välittää velallisen epäselvä viesti sekä postien vaihtelevat määrät. Vastauksista ei saatu tietoturvaongelmiin liittyen haluttua tulosta. Haastateltavilta kysyttiin, minkälaisia tietoturvaongelmia sähköpostinkäsittelyyn liittyy

ja vain harva vastasi itse kysymykseen. Tämä saattaa johtua siitä, että haastateltavat eivät ole kohdanneet tietoturvaan liittyviä ongelmia sähköpostinkäsittelyssä. Asiakkaan yksityisyyden suojaa koskevaan kysymykseen saatiin haluttu tulos. Vastajaat ymmärsivät mitä kysymyksellä ajettiin takaa ja he osasivat kertoa oleelliset asiat. Haastateltavat kokivat sähköpostitoiminnan vahvuudeksi tiimin osaamisen ja ammattitaidon. Kokonaisuudessaan sähköpostitoiminnan heikkoutena pidettiin käytössä olevaa Notes - ohjelmaa sekä petoksen mahdollisuutta. Notes -ohjelmaa kuvailtiin vanhanaikaiseksi sekä kankeaksi. Toki ohjelma voisi olla uudenaikaisempi ja tehokkaampi.

Muutosasiakirjaryhmältä kysyttiin lisäksi hyvästä asiakaspalvelusta, sillä asiakasneuvonta on keskeinen osa viestintää. Hyvän hallinnon periaatteen mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että viestintä on sen vastaanottajille ymmärrettävää, selkeää sekä helposti omaksuttavaa. Muun muassa osastosihteerien kanssa pidetyssä palaverissa selvisi, että helposti tulee käytettyä viranomaiskieltä, jota kaikki vastaanottajat eivät ymmärrä. Tähän edellä mainittuun ongelmaan tulisi kiinnittää jatkossa erityistä huomiota etenkin sähköisessä viestinnässä, sillä on merkittävää, että velalliset ymmärtävät viestin sisällön oikein.

Luvussa 3 käsiteltiin hyvää hallintoa ja siellä todettiin, että kolme keskeistä velvoitetta hyvän hallinnon kannalta ovat asianmukainen käsittely, käsittelyvelvoite sekä käsittelyn nopeus. Koen, että nämä edellä mainitut velvoitteet toteutuvat sähköpostinkäsittelyssä. Saapuvia asiakirjoja ja viestejä lähdetään hoitamaan lähtökohtaisesti heti niiden saavuttua sähköpostiin eli viestejä ei jätetä roikkumaan turhaan saapuneet -kansioon. Kaikki saapuneet viestit käsitellään eli viestejä ei jätetä lukematta tai tarkoituksella hoitamatta, vaikka toinen osapuoli esittäisikin asiansa epäasiallisesti. Myös palveluperiaate sekä neuvontaperiaate toteutuvat sähköpostinkäsittelyssä. Velkojia ja velallisia kohdellaan tasa-arvoisesti ja neuvontaa annetaan aina tarvittaessa. Hyvän kielenkäytön vaatimus toteutuu esimerkiksi siten, että ruotsinkielisiin viesteihin vastataan aina ruotsinkielellä. Myös englanninkielisiin viesteihin vastataan englanninkielellä. Pidän tätä oikein hyvänä asiana sillä tällä varmistetaan, että esimerkiksi ruotsinkieliset asiakkaat saavat palvelua omalla äidinkielellään. Kuten jo aiemmin on kerrottu, hyvän kielenkäytön vaatimuksen osalta tulee kiinnittää vielä huomiota kielenkäytön selkeyteen ja ymmärrettävyyteen.

Johtopäätöksiä tehdessä nousi esille työntekijöiden samankaltaiset ajatukset nykyisen prosessin ongelmakohdista. Yhteisesti todettiin suojatun postin hankaluus sekä viestien turha kierättäminen. Suojattu viesti on ajankäytöllisesti hankala, mutta toisaalta monet tahot eivät vastaa suojaamattomina lähetettyihin viesteihin. Tässä kohtaa on hyvä mainita, että hyvän hallinnon mukaan asiakkaalta ei pyydetä koko henkilötunnusta eli loppuosa on hyvä jättää kysymättä, vaikka kyseessä olisikin suojattu viesti. Tällä tarkoitan erityisesti sähköpostiviestintää velallisten kanssa.

Vastaajat osasivat kertoa hyvin, mitä nykyisessä prosessissa tulisi muuttaa, mutta kukaan haastateltavista ei ottanut kantaan siihen mitä ei olisi valmis muuttamaan nykyisessä toimintamallissa. Kokonaisuudessaan sähköpostinkäsittelyä pidettiin kuitenkin mielekkäänä ja mielenkiintoisena. Haastateltavat kokivat toimistohenkilökunnalla olevan hyvää osaamista työtehtävän hoitamiseen liittyen. Epäselväksi kuitenkin jäi, mistä viestien kierrättäminen sitten johtuu. Tämä voi johtua esimerkiksi ihmisten asenteiden erilaisuudesta. Toiset suhtautuvat työhön intohimoisemmin kuin toiset ja toisilla saattaa olla ”ei kuulu minulle” -asenne. Tähän kysymykseen ei ehkä saada heti vastausta, mutta ongelma voidaan ratkaista uusilla ohjeistuksilla sekä ylläpitämällä toimistohenkilöstön osaamista esimerkiksi koulutuksilla. Kehittämissankkeessa olevien tulisi ottaa huomioon tutkimuksessa esille nousseet asiat. Lisäksi saapuville sekalaisille tiedusteluille sekä juridisille kysymyksille tulisi kehittää kattavat käsittelysäännöt. Sekalaiset ja yleiskysymykset voitaisiin keskittää yhdelle tiimille. Juridiset vastaukset taas olisi järkevintä ohjata esimerkiksi perintätiimeille. Myös muutosasiakirjaryhmän laatimaa saapuvien asioiden -listausta tulisi tarkastella ja täydentää sekä tehdä hyvin selkeät ja helposti ymmärrettävät ohjeet, joiden perusteella viestit osattaisiin välittää tarpeeksi ajoissa vastaavalle henkilölle. Toisin sanoen seuraavaksi tulisi seurata tunnistettuja riskejä ja löytää ratkaisu niiden hallintaan. Riskienhallinnalla varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen sekä turvataan toiminnan jatkuvuus. Tähän tarvitaan hyviä johtamisrakenteita ja -järjestelyitä. Toisaalta prosessi vaatii jatkuvaa kehittämistä eli riskejä voidaan tunnistaa koko ajan prosessin edetessä. Tärkeintä olisi löytää selkeä kuvio prosessin hoitamiseksi.

Kuten aiemmin on mainittu, tiimipostilaatikoiden käyttäminen on jo otettu käyttöön. Tarkoituksena oli, ettei kenenkään henkilökohtaiseen postilaatikkoon jäisi roikkumaan viestejä. Tätä uutta käytäntöä on hyvä lähteä käyttämään ja tarvittaessa kehittämään. Asiakkaalle aiheutuu ongelmia kun hänen asiansa käsittely pitkistyy. Ongelma saattaa jatkaa kasvuaan, jos asiakkaan asia linkittyy johonkin toiseen toimeenpantavaan asiaan, niin koko prosessin eteenpäin vieminen jää seisomaan kunnes tämä asiaa hoitanut työntekijä palaa takaisin töihin.

Diarioinnin osalta nousi esille sen suuri merkitys postinkäsittelyssä. Diarioinnilla varmistetaan asiakirjan tulo ja siksi kaikki virastoon tulevat asiakirjat tulee diarioida. Mielestäni kaikki sellaiset asiakirjat, joihin liittyy sisällöllisesti pienikin riski, tulisi diarioida. On tärkeää, että tällaisiin asioihin liittyvät kirjaukset tehdään kunnolla ja niin, että jos myöhemmin tarvitaan tietoja, niin ne ovat helposti löydettävissä, luettavissa sekä ymmärrettävissä.

Koen, että asiakirjoja ja saapuvia viestejä on hankala laittaa kiireellisyysjärjestykseen, sillä viestin sisältö on ratkaiseva tekijä eli kiireellisyyteen pitäisi vaikuttaa asiakirjoihin liittyvät riskit. Toisaalta kiireellisyyden toteamiseksi toinenkin henkilö joutuu väkisin lukemaan viestin eli tuplalukemista ei ihan kokonaan voi välttää edes saatesanoilla. Lisäksi ongelmana voidaan

pitää sitä, kun tärkeitä asiakirjoja saapuu viime tipassa eli juuri ennen viraston sulkeutumista, eikä tämän vuoksi saada ketään välttämättä enää kiinni. Tähän tulisi löytää jonkinlainen ratkaisu, joka helpottaisi viranomaisten työskentelyä, mutta ei kuitenkaan vaarantaisi kenenkään oikeusturvaa.

Ehdottaisin, että yleiskysymyksiä varten tehtäisiin yleispohjat sekä valmiit vastaukset. Oikeus.fi -sivustoa voisi kehittää siten, että sinne lisättäisiin ulosottomenettelyyn liittyvät vakiokysymykset ja -vastaukset. Sivustoa tulisi myös kehittää jatkuvasti uusien kysymysten ja vastausten mukaan.

Koen, että tämän työn tutkimustulokset ovat ulosotolle käyttökelpoisia, sillä tutkimusten avulla saatiin selvitettyä monia haasteita sähköpostin käsittelyssä. Työssä ei kuitenkaan saatu haluttua vastausta siihen, mistä viestien turha kierrättäminen mahtaisi johtua. Viestien kierrättämistä pidettiin kuitenkin hyvin haasteellisena sekä aikaa vievänä. Virastopostin tehokkuuden maksimoimiseksi tulee selvittää mitkä tekijät vaikuttavat edellä mainittuun ongelmaan.

Pidän hyvänä ja oikeana sitä, että viraston johtoryhmät ovat jo ottaneet monia tässä kappalessa kerrottuja asioita kehityksen alle. Kaikkien henkilöstötiimien lisäksi tullaan vielä kuulemaan kihlakunnanulosottomiehiä. Merkittävää on, että kehityksessä tullaan huomioimaan käytävissä olevat resurssit eli järjestelyissä otetaan huomioon organisaation rakenne, toiminnan laatu sekä laajuus.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hautamäki, V-P. 2004. Hyvän hallinnon toteuttaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hemmer, R. 1950. Suomen oikeushistorian oppikirja 1, Oikeuslähteiden, rikosoikeuden, prosessioikeuden ja ulosottotoimen historia pääpiirteittäin. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Jyränki, A. & Husa, J. 2012. Valtiosääntöoikeus. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010a. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyys - yritys velkojana ja velallisena. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Lindström, J. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum Media Oy.

Linna, T. & Leppänen, T. 2014. Ulosotto-oikeus 1. Ulosottomenettely. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lotti, L. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY.

Mäenpää, O. 1997. Hallinto-oikeus. Helsinki: WSLT Oy.

Mäenpää, O. 2003a. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita.

Mäenpää, O. 2008. Hyvä hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 3. painos. Helsinki: Edita.

Mäenpää, O. 2008. Julkisuusperiaate. Juva: WSOYpro.

Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M. & Kuusikko, K. 2010. Hyvän hallinnon perusteet. Teoksessa Hallintolaki. Helsinki: Wsoypro, 119-146.

Parviainen, M. 2010. Kenen on vastuu? Vastuut ja seuraamukset palvelussuhteessa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Voutilainen, T. 2007. Hyvä sähköinen hallinto. 2. painos. Helsinki: Edita.

Voutilainen, T. 2008. Sähköisen identiteetin käytöstä julkisessa hallinnossa. Joensuun yliopisto: Edita, 2-22.

## Sähköiset lähteet:

Esitys oikeusministeriön asetukseksi ulosottovirastojen toimipaikoista 2012. Viitattu 23.2.2016. [http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/ajankohtaista/uutiset/uutiset2012/6Cu8MKNF8/Ulosottovirastojen\\_toimipaikat\\_ja\\_muutosten\\_perustelut\\_muis-tio.pdf](http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/ajankohtaista/uutiset/uutiset2012/6Cu8MKNF8/Ulosottovirastojen_toimipaikat_ja_muutosten_perustelut_muis-tio.pdf)

Julkisoikeudelliset saatavat ulosottoasioissa. Tilastokeskus. Viitattu 15.1.2016. <http://www.stat.fi/meta/kas/jul.html>

Oikeusturva 2015. Toiminta ja tavoitteet. Viitattu 20.3.2016. <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajatavoitteet/oikeusturva.html>

Täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika ja saatavan lopullinen vanhentuminen 2015. Ulosotto. Viitattu 21.1.2016. <http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/taytantonpanokelpoisuudenmaaraaja-saatavanlopullinenvanhentuminen.html>

Ulosoton organisaatio 2015. Ulosotto. Viitattu 15.2.2016. <http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html>

Ulosoton sähköistä asiointia esitetään lisättäväksi. 2015. Ajankohtaista. Viitattu 21.3.2016. [http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ulosoton-sahkoista-asiointia-esitetaan-lisattavaksi](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ulosoton-sahkoista-asiointia-esitetaan-lisattavaksi)

Ulosottovirastot 2015. Valtiolle. Viitattu 5.3.2016. [https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat\\_ja\\_tyontekijat/Oikeusministerio/Ulosottovirastot](https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat_ja_tyontekijat/Oikeusministerio/Ulosottovirastot)

## Julkaisemattomat lähteet:

Kielelliset oikeudet - esite. 2015. Oikeusministeriö.

Käsittelymenettelyjen kehittäminen -taulukko 2015. Helsingin ulosottovirasto.

Muutosasiakirjat - taulukko. 2015. Helsingin ulosottovirasto.

Postin käsittely - kaavio. Helsingin ulosottovirasto

Tervetuloa taloon - tiedote. Helsingin ulosottovirasto.

Tiedonhallinnan toimintaohje. 2010. JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä.

Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2013. 2014. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2014. 2015. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2015. 2016. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottolaitoksen tulossopimus vuodelle 2014. 2013. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosotto Suomessa - Ulosottolaitoksen tilastoja vuodelta 2015. 2016. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottotoimen rakenneuudistus - Kehittämislinjauksen toteuttamissuunnitelma 2014. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottotoimen rakenneuudistushanke - Lainsäädäntöryhmän ensimmäinen mietintö. 2015. Valtakunnanvoudinvirasto.

URA-hankkeen infokiertue. Valtakunnanvoudinvirasto.

Vuosikertomus 2013. Helsingin ulosottovirasto 2014.

## Kuviot

Kuvio 1: Ulosottolaitoksen organisaatio. (Ulosottolaitoksen toimintakertomus 2014, 2.) ..	14
Kuvio 2: Normaalin ulosottomenettelyn päävaiheet. (Linna & Leppänen 2014, 25.) .....	16
Kuvio 3: Suppean ulosottomenettelyn päävaiheet. (Linna & Leppänen 2014, 25.) .....	17
Kuvio 4: Vanha sähköpostinvälitysprosessi .....	31
Kuvio 5: Nykyinen sähköpostin välitysprosessi .....	32
Kuvio 6: Postin käsittely (Postin käsittely -kaavio.) .....	39
Kuvio 7: Toimistohenkilöiden arviointi nykyisestä sähköpostitoiminnasta.....	50
Kuvio 8: Muutosasiakirjaryhmän arviointi nykyisestä sähköpostitoiminnasta .....	52

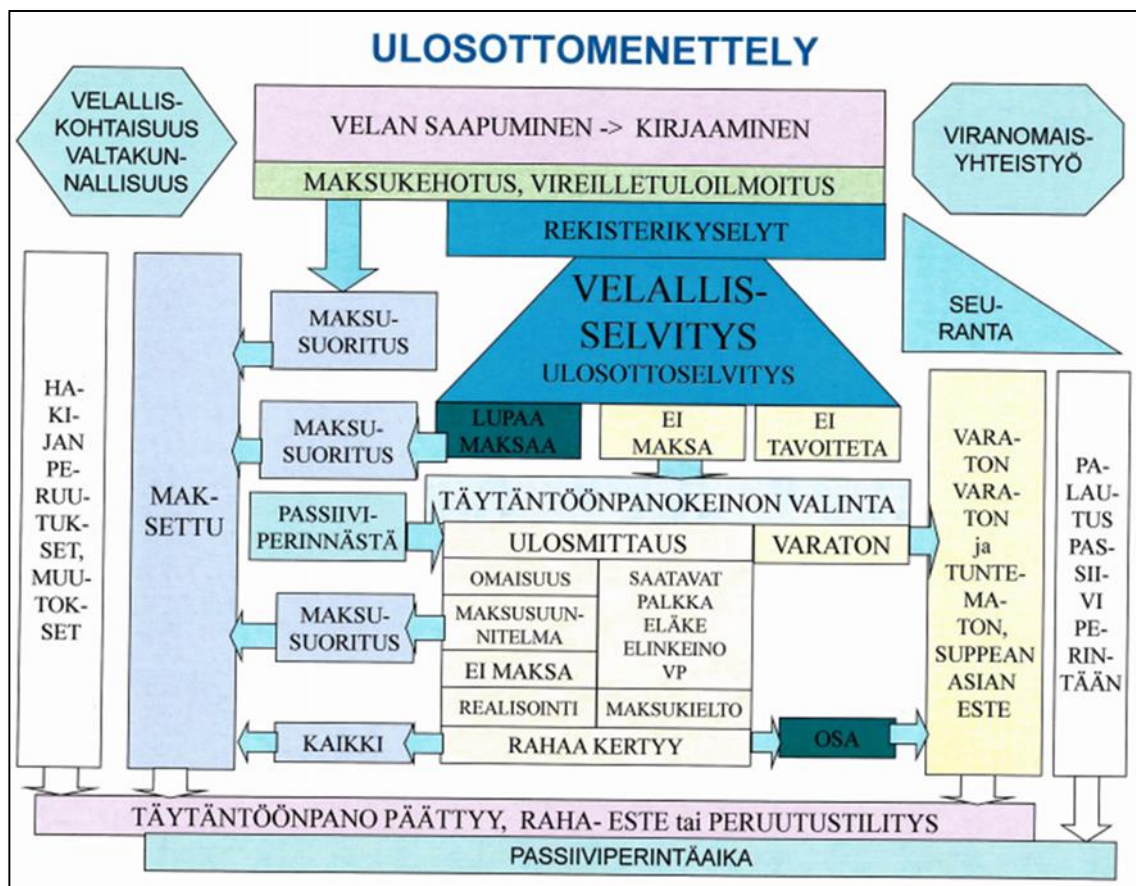
## Taulukot

Taulukko 1: Ulosoton missio, visio, strategia, vaikuttavuus ja arvot. (Ulosottoimen rakenneuudistus - Kehittämislinjoiden toteuttamissuunnitelma 2014.).....	11
Taulukko 2: Muutosasiakirjat vuonna 2015. (Muutosasiakirjat 2015.).....	30
Taulukko 3: Virastopostiin saapuvat viestit .....	35
Taulukko 4: Käsittelymenettelyjen kehittäminen 2015. (Menettelyjen kehittäminen 2015.)	37
Taulukko 5: Virastopostin SWOT-analyysi .....	40
Taulukko 6: Sähköpostiviestinnän vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.....	52

## Liitteet

Liite 1: Ulosottomenettely .....	63
Liite 2: Muutosasiaraportti vuosilta 2009-2014 .....	64
Liite 3: Saatekirje Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimistoon.....	66
Liite 4: Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimiston haastattelukysymykset.....	67
Liite 5: Saatekirje toimistohenkilöiden haastatteluun .....	69
Liite 6: Toimistohenkilöiden haastattelukysymykset .....	70
Liite 7: Muutosasiakirjaryhmän haastattelukysymykset.....	72

Liite 1: Ulosottomenettely



## Liite 2: Muutosasiaraportti vuosilta 2009-2014

<b>MuutosasiakirjaRyhmä</b>													
Muutosasiakirjat 2009	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 Yhteensä	
Sähköiset asiakirjat	1 637	1 400	1 495	939	1 232	1 459	1 311	1 288	1 455	1 458	1 370	1 204	16 248
Manuaaliset asiakirjat	1 624	979	1 230	949	1 781	938	848	759	1 105	1 052	1 164	979	13 408
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	11	7	8	9	10	25	8	5	8	15	15	10	131
Vastattu s-posteihin	165	121	173	166	166	152	150	136	147	148	152	150	1 826
Muutosasiakirjoja käsitelty								449	555	615	763	548	2 930
<b>MuutosasiakirjaRyhmä</b>													
Muutosasiakirjat 2010	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 Yhteensä	
Sähköiset asiakirjat	1 117	1 222	1 439	1 173	1 298	1 258	1 120	987	934	986	1 140	789	13 463
Manuaaliset asiakirjat	771	906	1 002	1 618	820	1 012	739	756	871	978	1 046	646	11 165
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	7	9	8	8	11	6	8	7	8	8	8	8	96
Vastattu s-posteihin	162	177	254	197	204	224	254	227	266	255	246	175	2 641
Muutosasiakirjoja käsitelty	359	544	630	575	497	670	531	458	863	588	936	576	7 227
<b>MuutosasiakirjaRyhmä</b>													
Muutosasiakirjat 2011	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 Yhteensä	
Sähköiset asiakirjat	755	666	880	639	878	813	618	746	776	803	733	803	9 110
Manuaaliset asiakirjat	429	431	516	339	407	498	444	386	452	424	436	424	5 186
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	9	7	9	7	9	9	8	9	7	6	15	6	101
Vastattu s-posteihin	198	168	321	223	253	306	241	962	1 099	1 088	1 304	1 088	7 251
Muutosasiakirjoja käsitelty	525	649	549	644	752	657	553	567	963	923	1 711	923	9 416
Valitettu osastopostiin							543	595	772	698	895	698	4 201
Muutosasiakirjat 2012	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 Yhteensä	

Sähköiset asiakirjat	954	1 076	854		1 950	977	801	883	861	1 172	1 093	891	<b>11 512</b>
Manuaaliset asiakirjat	414	431	442		779	440	324	324	373	435	358	324	<b>4 644</b>
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	4	13	8		20	8	8	13	10	9	13	7	<b>113</b>
Vastattu s-posteihin	144	204	208		309	155	141	129	120	229	157	119	<b>1 915</b>
Muutosasiakirjoja käsitelty	859	916	857		1 445	831	611	706	827	836	1 319	452	<b>9 659</b>
Valitetty osastopostiin	620	622	439		1247	611	533	584	569	729	753	621	<b>7 328</b>
<b>MuutosasiakirjaRyhmä</b>													
<b>Muutosasiakirjat 2013</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>Yhteensä</b>
Sähköiset asiakirjat	1256	1 130	1040	1 138	1 178	1 136	1 136	1 111	1 134	1 264	1 095	1 038	<b>13 656</b>
Manuaaliset asiakirjat	393	775	356	313	433	342	272	312	297	330	327	306	<b>4 456</b>
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	6	6	10	7	9	6	9	11	5	3	10	5	<b>87</b>
Vastattu s-posteihin	258	308	195	183	177	209	183	217	195	249	200	181	<b>2 555</b>
Muutosasiakirjoja käsitelty	649	775	634	675	634	763	711	614	659	2 217	1 921	780	<b>11 032</b>
Valitetty osastopostiin	819	688	696	804	831	759	810	749	756	871	756	753	<b>9 292</b>
<b>Muutosasiakirjat 2014</b>													
<b>Muutosasiakirjat 2014</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>Yhteensä</b>
Sähköiset asiakirjat	1270	952	1213	1 051	1 216	1 268	1 146	1 147	1 203	1 322	1 297	1 210	<b>14 295</b>
Manuaaliset asiakirjat	291	271	303	318	319	1 098	256	227	342	319	324	321	<b>4 389</b>
Valitukset ja itseoikaisupyynnöt	5	6	4	11	5	6	5	10	9	8	15	6	<b>90</b>
Vastattu s-posteihin	298	95	116	107	129	135	162	161	146	170	139	146	<b>1 804</b>
Muutosasiakirjoja käsitelty	1 588	1 074	1066	846	784	1 098	836	1 006	1 085	1 311	1 679	976	<b>13 349</b>
Valitetty edelleen	850	778	988	832	974	1028	881	876	972	1077	1065	961	<b>11 282</b>

Liite 3: Saatekirje Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimistoon

Hyvä kyselyn vastaanottaja

Opiskelen Laurea-ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä virastopostin käsittelystä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella viraston sähköpostiliikennettä ja pohtia miten sitä voisi kehittää. Kerron työssäni myös ulosoton rakenneuudistuksesta, mihin tämä kysely varsinaisesti painottuu. Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Vastauksesi on minulle arvokasta. Kyselyyn vastaaminen kestää vain muutaman minuutin. Kyselyyn voi vastata lyhyesti. Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, viimeistään 7.4.2016 mennessä.

Vastaamaan pääset liitteenä olevasta Excel tiedostosta.

Kiitos etukäteen opinnäytetyön tukemisesta!

Ystävällisin terveisin

Blandine Kumisenge

Nuorempi kollega

Oikeustradenomi opiskelija

Laurea-ammattikorkeakoulu


[blandine.kumisenge@student.laurea.fi](mailto:blandine.kumisenge@student.laurea.fi)

Laurea-ammattikorkeakoulu | Laurea University of Applied Sciences

Uudenmaankatu 22, FI-05800 HYVINKÄÄ, FINLAND

[www.laurea.fi](http://www.laurea.fi)

## Liite 4: Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimiston haastattelukysymykset

 <b>LAUREA</b> AMMATTIKORKEAKOULU	
	<b>Valtakunnanvoudinviraston URA-hanketoimiston haastattelu 5.4.2016</b>
<b>1. Miten ulosoton rakenneuudistushanke on saanut alkunsa?</b>	
<b>2. Mitä rakenneuudistuksella tavoitellaan?</b>	
<b>3. Keitä uudistus koskettaa eniten?</b>	
<b>4. Minkälaisia lakimuutoksia on odotettavissa?</b>	
<b>5. Miten uudistus vaikuttaa henkilöstörakenteeseen?</b>	
<b>6. Millä tavoin uudistus vaikuttaa ulosottoprosessin vaiheisiin?</b>	

<b>7. Kuinka suuri merkitys sähköisen asioinnin lisäämisellä on?</b>
<b>8. Onko työntekijöiden huomioita ja ajatuksia kuultu?</b>
<b>9. Miten työntekijöiden hyvinvoinnista ja jaksamisesta on huolehdittu?</b>
<b>10. Omia ajatuksia ja kommentteja rakenneuudistuksesta.</b>

Liite 5: Saatekirje toimistohenkilöiden haastatteluun

Hei

Teen opinnäytetyötä virastopostin käsittelystä. Olen laatinut siihen liittyen kyselyn, joka löytyy liitteenä. Vastauksesi on minulle arvokasta ja kyselyyn vastaaminen kestää vain muutamia minuutteja. Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, viimeistään 12.4.2016 mennessä.

Kiitos etukäteen opinnäytetyöni tukemisesta!

Ystävällisin terveisin

Blandine Kumisenge

perintäsihteeri/työharjoittelija

puh. 029 56 22600

Helsingin ulosottovirasto

[helsinki.uo@oikeus.fi](mailto:helsinki.uo@oikeus.fi) (virastopostiosoite)

Liite 6: Toimistohenkilöiden haastattelukysymykset



Kysely

5.4.2016

1. Kuinka sähköpostiyhteistyö sujuu tällä hetkellä muutosasiakirjaryhmän kanssa?
2. Kuinka sähköpostin käsittely on organisoitu tiimissänne? (työjärjestelyt, työaika)
3. Miten tämä työtehtävä koetaan tiimissänne?
4. Mitä haluaisit muuttaa taikka kehittää nykyisessä prosessissa?
5. Mikä on haastavinta/mukavinta sähköpostityöskentelyssä?
6. Onko joku viestityyppi, jonka voisi hoitaa toisin tai jättää kokonaan hoitamatta?
7. Millaisia tietoturvaongelmia sähköpostin käsittelyyn liittyy?

8. Minkä arvosanan antaisitte nykyiselle sähköpostitoiminnalle asteikolla 1-5? Arvosana 5 on kiitettävä.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Liite 7: Muutosasiakirjaryhmän haastattelukysymykset



Kysely  
6.4.2016

1. Minkälainen työtehtävä postivuoro on?
2. Miten postivuoroa hoidetaan? (työjärjestelyt, työaika)
3. Mikä on haastavinta työssäsi?
4. Miten luokitellaan sähköpostin kiireellisyys?
5. Millaisia tietoturvaongelmia sähköpostin käsittelyyn liittyy?
6. Miten tietoturvaongelmia ehkäistään?
7. Miten asiakkaan yksityisyyden suoja huomioidaan sähköisessä viestinnässä?

8. Millaista hyvä asiakaspalvelu on mielestäsi?

9. Miten vastata epäasiallisiin ja hankaliin viesteihin?

10. Miten näet tulevaisuuden, kasvaako sähköinen viestintä?

11. Sähköpostiviestinnän:

Vahvuudet	Heikkoudet
Mahdollisuudet	Uhat

12. Minkä arvosanan antaisitte nykyiselle sähköpostitoiminnalle asteikolla 1-5? Arvosana 5 on kiitettävä.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---