

Suvi Taskinen

# WEB-ULJAAN KÄYTTÖOPAS ULOSOTTOLAITOKSEN KIRJAAMOHEIKILÖSTÖLLE

Opinnäytetyö  
Liiketalous

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Suvi Taskinen	Tradenomi (AMK)	Helmikuu 2018
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Web-Uljaan käyttöopas ulosottolaitoksen kirjaamohenkilöstölle		28 sivua 3 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Valtakunnanvoudinvirasto		
<b>Ohjaaja</b>		
Yrjö Tyni		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään Ulosottolaitoksen kirjaamohenkilöstölle tehtyä opasta päivitetystä Ulosottolaitoksen järjestelmästä, Web-Uljaasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas, minkä avulla henkilöstö voi tarkastaa, miten uusi järjestelmä toimii ja millaisilla toiminnoilla työ sujuu helpommin. Oppaan tarkoitus on auttaa henkilöstön kouluttajia järjestelmän kouluttamisessa uusille ja vanhoille työntekijöille.</p> <p>Web-Uljas järjestelmä on otettu käyttöön vuosina 2014–2017, toiminnot vanhasta järjestelmästä uuteen järjestelmään on tarkoitus viedä vuoden 2018 loppuun mennessä, uuden Ulosottolaitoksen aloittaessa toimintansa 1.1.2019. Uusi järjestelmä toimii eri tavalla, kun vanha Uljas Client -järjestelmä. Järjestelmälle on tarpeellista saada yhdenmukainen opas, josta löytyy tarvittava tieto, eikä sitä tarvitse etsiä monesta eri paikasta. Oppaan avulla materiaali on käyttäjän saatavilla yhdestä paikasta.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen työ, joka koostuu kahdesta osasta, kirjallisesta osasta ja työn tuotteesta, eli oppaasta. Opasta varten on päivitetty Ulosottolaitoksen aiempaa materiaalia ja tietoa sekä tarkastettu tiedon ajantasaisuus.</p> <p>Työn kirjallisessa osassa on kuvattu kirjaamohenkilöstön työnkuvia yleisesti Ulosottolaitosta sekä käyty läpi ulosottoasian elinkaari ulosoton prosessissa, hakemuksen saapumisesta asian lopputilitykseen. Materiaalina työssä on käytetty Ulosottolaitoksen sisäistä materiaalia ja ohjeistusta sekä haastateltu asiantuntijoita kirjaamon tehtäviin liittyen.</p> <p>Työstä syntyvä opas pitää sisällään päivitetyn materiaalin ja on kirjaamohenkilöstölle apuna työssä. Työ on rakennettu järjestelmää mukailevaksi, niin ulkoisesti kuin rakenteellisesti. Lisäksi oppaaseen on kasattu työtä helpottavia keinoja, jotka uusi erilainen järjestelmä on mahdollistanut.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
ulosotto, käyttöopas, kirjaaminen		

Author (authors)	Degree	Time
Suvi Taskinen	Bachelor of Business Administration	February 2018
<b>Thesis title</b>		
Web-Uljas Manual for Registry Staff for Enforcement		28 pages 3 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
National Administrative Office for Enforcement		
<b>Supervisor</b>		
Yrjö Tyni, Senior Lecturer		
<b>Abstract</b>		
<p>The purpose of the thesis was to produce an updated manual of Web-Uljas portal for registry staff for enforcement. The study clarified how to use Web-Uljas manual. There were instructions about Web-Uljas; how the portal works and which tools and functions help the staff to work more fluently. One of the aims of the updated manual was to help instructors of the portal to educate and apprise new and old-timed workers.</p>		
<p>The Web-Uljas system was introduced in 2014-2017. All the functions are scheduled to be in the updated portal by the end of 2018. All information in the new portal will be located in one place, which makes it more user-friendly than before.</p>		
<p>This practice-based thesis included theoretical and practical part, the practical being the - manual. The material from Enforcement was updated and audited.</p>		
<p>The theory part of the research introduced jobs descriptions and generally information for enforcement. The material comes from the National Administrative Office for Enforcement and expert interviewees.</p>		
<p>The conclusion contained updated manual on the use of the new portal as an effective part of work. In addition, the manual comprised new functions of the Web-Uljas portal which has to make staff work easier.</p>		
<b>Keywords</b>		
enforcement, manual, registry		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Työn tavoite ja aiheen rajausta.....	7
1.2	Toimeksiantajan esittely.....	8
1.3	Keskeiset käsitteet.....	8
2	ULOSOTTO LYHYESTI.....	9
3	ULOSOTTOASIAN ELINKAARI ULOSOTON PROSESSISSA.....	11
3.1	Asian saapuminen ja vireilletulon edellytykset.....	11
3.1.1	Hakemuksen sisältö.....	11
3.1.2	Muut vireilletuloon vaikuttavat seikat.....	13
3.2	Asian kirjaaminen ja tarkastaminen.....	13
3.3	Vireilletulon jälkeiset toimenpiteet.....	15
3.3.1	Peruutukset, maksu- ja saatavamuutokset.....	16
3.3.2	Muut muutokset, tiedustelut ja elatusapuasian muutokset.....	17
4	KÄYTTÖOPAS.....	17
4.1	Prosessin kuvaus ja toteutus.....	17
4.2	Menetelmien kuvaus.....	18
4.3	Aineiston kerääminen.....	19
4.3.1	Toimeksiantajan toimittama materiaali.....	20
4.3.2	Haastattelu.....	20
5	TUOTTEEN JA PROSESSIN ARVIOINTIA.....	21
5.1	Haasteet.....	22
5.1.1	Materiaalin määrä.....	22
5.1.2	Järjestelmän kehittäminen.....	23
5.2	Opas.....	24
6	LOPUKSI.....	24
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	

## Liite 1. Mallisivut käyttöoppaasta

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kuuluu käyttöopaskokonaisuuteen, jonka muodostavat kaksi erillistä opinnäytetyönä tehtyä käyttöopasta. Tämä työ käsittelee kirjaa-mon näkökulmasta Web-Uljasta eli sähköistä ulosoton järjestelmää ja kokonai-suuden toinen osa käsittelee kihlakunnanulosottomiehien näkökulmasta Web-Uljasta ja järjestelmän yleistä ohjeistusta, toinen osa toteutetaan ensi keväänä. Käyttöopas tulee koko Ulosottolaitoksen käyttöön ja on apuna koulutettaessa uutta henkilöstöä.

Työn tuloksena syntyvä käyttöopas Ulosottolaitoksen kirjaamohenkilöstölle si-sältää toiminnot, jotka ovat olleet käytettävissä järjestelmässä lokakuussa 2017. Oppaasta löytyy kaikki materiaali, joka Web-Uljas järjestelmästä on tuo-tettu. Toiminnallinen opinnäytetyö tehtiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tehtiin käyttöopas kirjaajien avuksi eli opinnäytetyön tuote ja käytiin läpi toimeksiantajan Valtakunnanvoudinviraston eli VVV:n ja sen alaisuudessa toimivan URA-hanketoimiston toiveet ja odotukset käyttöoppaalle, rajattiin aihe-alue ja suunniteltiin toteutusta. Opinnäytetyön toisessa vaiheessa toteutettiin sen dokumentointi.

Aiheena työssä on tehdä käyttöopas Ulosottolaitoksen kirjaamohenkilöstölle liit-tyen uuteen Web-Uljas-järjestelmään. Päivitetty tietojärjestelmä tulee vanhem-man Uljas Clientin, myöhemmin Uljas, tilalle. Uljas on vuonna 2004 käyttöön-otettu järjestelmä, joka ei tue nykyajan tarpeita. Järjestelmän kehittäminen on osa suurempaa Ulosottolaitoksen rakenneuudistusta eli URA-uudistusta, jossa käydään läpi virastojen toiminnot. Web-Uljas on otettu käyttöön vuoden 2014 marraskuussa, jolloin kolme virastoa, Etelä-Savon ulosottovirasto, Pohjois-Sa-von ulosottovirasto ja Pohjois-Karjalan ulosottovirasto, aloittivat kirjaamisen pi-lotoinnin. Kaikille toimistolaisille järjestelmä tuli käyttöön vuonna 2015 ja ke-väällä 2017 järjestelmään oli päivitetty kaikki ominaisuudet, jotka kirjaamisessa on olennaista. (Web-Uljaan käyttäminen kirjaamisessa 2017.)

URA-hankkeen taustalla on oikeusministeriön vuosille 2013–2025 laadittu uu-distamisohjelma, jossa Valtakunnanvoudinvirastolle ja Ulosottolaitokselle an-

nettiin tavoitteeksi leikata menoja noin 8–10 miljoonalla eurolla. Säästötavoitteeseen on tarkoitus päästä muun muassa kehittämällä organisaatiota, keskitämällä toimintoja, lisäämällä sähköistä asiointia sekä automatisoimalla toimintoja (URA-hankesuunnitelma 2016, 4–9). Web-Uljasta kehittämällä on tarkoitus lisätä automatisaatiota järjestelmään erilaisten uusien toimintojen avulla sekä mahdollistaa uusien sähköisten järjestelmien käyttöönotto ja järjestelmän helpompi päivittäminen. (URA-hankesuunnitelma 2016, 10–12.)

Web-Uljasta kehitetään koko URA-hankkeen ajan tavoitteena valmistua 1.1.2019 mennessä, jolloin uudistettu Ulosottolaitos on suunniteltu aloittavan toimintansa. Järjestelmän kehityksessä 2016 oli tärkeä vuosi, jolloin toimiston toimintojen lisäksi otettiin käyttöön kihlakunnanulosottomiesten toimintoja. (URA-hanke ICT-hankesuunnitelma 2016, 4.) Järjestelmän käyttöönotto on tapahtunut vaiheittain. Ensin järjestelmä oli käytössä pilottivirastoilla, jolloin järjestelmän kapasiteettia testattiin ja kehitettiin. Toimiston kirjaajille tuli ensin järjestelmään sähköiset asiat, sitten siellä päästiin kirjaamaan uusia asioita, tekemään hakemuksia ja omien virastojen muutoksia. Viimeisessä vaiheessa yhdistettiin koko Suomen kirjaustoiminnot.

### **1.1 Työn tavoite ja aiheen raja**

Opas tulee järjestelmäkouluttajien koulutuksen välineeksi sekä ohjeistukseksi henkilöstölle. Ohjeistuksen tarkoitus on antaa riittävät tiedot järjestelmän sisällä liikkumiseen ja toimimiseen. Tuotteen muodon tulee olla sellainen, jota ulosottolaitos pystyy myöhemmin päivittämään.

Materiaaleina käytetään jo olemassa olevaa VVV:n ja virastojen oheistusta kirjaamisesta ja siihen liittyvistä toiminnoista, esimerkiksi muutoksen tekemisestä. Työ tehdään yhdessä URA-hankkeen hanketoimiston kanssa, joka toimii VVV:n alaisuudessa. Käyttöoppaan ei ole tarkoitus ottaa kantaa kirjaustoimenpiteisiin vaan, siihen millaisten toimintojen avulla kirjaaminen sujuu parhaiten. Tulokset ovat VVV:n käytettävissä URA-hankkeen aikana ja sen jälkeen.

Oppaan kohderyhmä on Ulosottolaitoksen toimistohenkilöstö ja teemaksi on rajattu kirjaamistoiminnot, jotka ovat kokonaisuudessaan pisimmällä kehitystasolla Web-Uljas-järjestelmässä. Opinnäytetyössä ei käsitellä ulosottomiehille kuuluvaa osuutta eikä yleistä ohjeistusta, koska ne kuuluvat kokonaisuuden toiseen osaan, joka toteutetaan myöhemmin.

## **1.2 Toimeksiantajan esittely**

Työssä toimeksiantajana toimii Valtakunnanvoudinvirasto eli VVV. Valtakunnanvoudinvirasto on oikeusministeriön alainen keskusvirasto, jonka päätehtävänä on valvoa ulosottolaitoksen toimintaa. VVV huolehtii myös ulosottolaitoksen toimintaedellytyksistä ja kehittää ulosottotoimintaa. Se vastaa tulo-ohjauksesta, toimitila-asioista, tietojärjestelmien ylläpidosta ja kehittämisestä sekä huolehtii henkilöstön kouluttamisesta. VVV:n tehtävänä on myös käsitellä muun muassa ulosottoviranomaisista tehdyt kantelut. (Valtakunnanvoudinvirasto s.a.)

Valtakunnanvoudinvirasto on jaettu eri yksiköihin, joita ovat hallinnollinen yksikkö, oikeudellinen yksikkö ja kehittämis- ja ohjausyksikkö. Jokainen yksikkö vastaa sille tehtäväalueeksi määrätystä tehtävästä, esimerkiksi hallinnollinen yksikkö vastaa henkilöstön nimityksistä. Tehtävät voivat olla myös päällekkäisiä. URA-hanketoimisto toimii VVV:n alaisena, ja osa VVV:n työntekijöistä toimii hankkeen ajan hanketoimistossa. Tästä syystä työssä on ollut useita ohjaajia, pääohjaajan rinnalla. Osa ohjaajista tietää työhön tulevasta käytännöistä ja osa teoriasta tai aihe muuten kuuluu omalle toimialueelle. Ylintä päätösvaltaa Valtakunnanvoudinvirastossa käyttää valtakunnanvoudinviirasto s.a.)

## **1.3 Keskeiset käsitteet**

Tässä työssä keskeisiä käsitteitä ovat muun muassa ulosoton henkilöstö ja asianosaiset. Käsitteitä käytetään työn kirjallisessa osassa ja tuotteena syntyvässä oppaassa. Lähteinä käsitteissä on käytetty Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamisohjetta (2013), URA-hanketoimiston suunnitelmaa (2016) sekä Koulun ja Lindforssin (2009) teosta.

Asiamies	Luonnollinen tai juridinen henkilö, joka edustaa hakijaa ulosoton prosessissa.
Hakija	Luonnollinen tai juridinen henkilö, jolla on velvoite toista henkilöä kohtaan.
Kihlakunnanulosottomies, ulosottomies	Paikallinen ulosottoviranomainen, joka tekee ensivaiheen lainkäytönpäätökset.
Kirjaamo(henkilöstö)	Toimistohenkilöstö, jonka tehtäväksi on määrätty asian kirjaaminen ja siihen liittyvät toimenpiteet.
Ulosotto	Laiminlyödyn veloitteen täytäntöönpanoa
Ulosottolaitos	Ulosottovirastojen muodostama kokonaisuus, 1.1.2019 alkaen yksi virasto eli ulosottolaitos.
URA-hanke	Ulosoton rakenneuudistushanke
Velallinen	Luonnollinen tai juridinen henkilö, jolla on maksu-, luovutus-, kieltotai tekemisvelvoite toista luonnollista tai juridista henkilöä vastaan.
VVV	Valtakunnanvoudinvirasto

## 2 ULOSOTTO LYHYESTI

Ulosotto on velallisen suoritusvelvollisuuden toteuttamista viranomaisen avulla. Se on erityistäytäntöönpanoa, joka panee täytäntöön esimerkiksi tuomioistuinten päätöksiä. Ulosotto on yksi insolvenssimenettelyn eli täytäntöönpanon muodoista. Muita menettelyjä ovat konkurssi, yrityssaneeraus ja yksityishenkilön velkajärjestely. (Koulu & Lindfors 2009 3–4.)

Ulosottotoimet tulee suorittaa puolueettomasti, joutuisasti ja tarkoituksenmukaisesti, asianmukaisesti ja tarpeetonta haittaa aiheuttamatta sekä vastaajan oma-toimisuutta ja asianosaisten sovinnollisuutta edistäen. Ulosottoviranomaisten toimet ovat julkisen vallan käyttöä, ja niiden tulee tarkoin noudattaa ulosotto-kaarta tai muuta lakia, eli ulosotto toimii laillisuusperiaatteella. Viranomaisten tulee noudattaa tehokkuusperiaatetta eli hoitaa annetut tehtävät joutuisasti ja tehokkaasti. Asioita hoidetaan avoimesti ja hyvää ulosottotapaa eli avoimuus-

ja asianmukaisuusperiaatteita noudattaen. (Linna 2008, 44–46.) Keskeisillä periaatteilla pyritään varmistamaan yhdenmukainen ja tasapuolinen kohtelu kaikkia asianosaisia niin velallista, hakijaa kun sivullistakin kohtaan.

Maksuvelvoite on yleisin velvoite, jota haetaan ulosoton kautta. Maksuvelvoitteen ulosottoprosessi alkaa ulosoton hakemuksesta, minkä jälkeen velalliselle lähtee maksukehotus. Jos velallinen maksaa asian, prosessi päättyy lopputilitykseen, ja velka katsotaan hoidetuksi. Velallinen voi tehdä myös maksusuunnitelman tai sopimuksen, jolloin maksu hoidetaan sopimuksen puitteissa ja tilitetään loppuun kertyneeksi ajallaan hakijalle. Jollei velallinen noudata sopimusta, voidaan asialle todeta varattomuudesta, jolloin asia palautuu hakijalle. Ulosottomies voi tehdä myös ulosmittauksen esimerkiksi toistuvaistulosta tai omaisuudesta. Ulosmitattu tulo tilitetään hakijalle. Asia voi päättyä lopputilitykseen, osatilitykseen ja varattomuus- tai varattomuus- ja tuntemattomuusesteeseen tai varattomuus- tai varattomuus- ja tuntemattomuusesteeseen ilman maksusuoritusta. (Linna 2008, 43.)

Muita velvoitteita ovat velvoite luovuttaa toiselle irtainta tai kiinteää omaisuutta eli luovutustuomio, velvoite luovuttaa kiinteistön tai tilojen hallinta eli häätötuomio, velvoite tehdä jotakin, esimerkiksi siirtää laituria eli teettotuomio ja kielto tehdä jotakin tai sallia, että toinen tekee jotakin eli kieltotuomio. (Linna 2008, 47.) Myös näiden velvoitteiden prosessi alkaa ulosoton hakemuksesta. Tuomiot voivat sisältää myös useamman kuin yhden velvoitteen, esimerkiksi häätö- ja maksuvelvoitteen, jolloin toimenpiteet kulkevat yhtäaikaaisesti ulosoton prosessissa. Hakijalla on mahdollisuus myös perua hakemuksensa, esimerkiksi häätövelvoite, jos velallinen suorittaa maksuvelvoitteen sovitulla tavalla, eikä hakijalla ole tarvetta häätämiseen.

Häätötuomio loppuu, joko hakijan peruutukseen tai suoritettuun häätöön häädettävästä kohteesta. Luovutusvelvoite pannaan täytäntöön irtaimen esineen kohdalla noutamalla esine ja kiinteän omaisuuden suhteen velvoite voidaan laittaa täytäntöönpanoon esimerkiksi häätämällä velallinen pois. Tekemisvelvoite laitetaan täytäntöönpanoon esimerkiksi noudattamiskehotuksella, jos määräajan jälkeen velallinen ei ole noudattanut teettotuomiota, voi hakija teettää sen velallisen kustannuksella itse tai ulkopuolisella avulla. Kieltotuomio, esimerkiksi salliminen velalliselta hakijan rakentamaan rakennukseen hänen kiinteistöllään,

voidaan panna täytäntöönpanoon ulosottomiehen tuomioistuimelta hakemalla uhkasakolla. Uhkasakkoa voidaan käyttää myös häätötuomiossa ja luovutus- tai tekemisvelvoitteiden kohdalla. (Linna 2008, 222–230.)

### **3 ULOSOTTOASIAN ELINKAARI ULOSOTON PROSESSISSA**

Ulosoton prosessi alkaa asian saapumisella ulosottoon joko paperilla, sähköpostilla tai ulosoton sähköisellä järjestelmällä. Asian saapumisen jälkeen toimistohenkilöstö tarkistaa asian ulosottokelpoisuuden, minkä jälkeen asia hylätään tai siirretään täytäntöönpanoon.

#### **3.1 Asian saapuminen ja vireilletulon edellytykset**

Hakija eli velkoja voi hakea asian täytäntöönpanoa joko paperilla, sähköpostilla tai ulosoton sähköisellä järjestelmällä. Hakemus voidaan toimittaa kenelle tahansa ulosottoviranomaiselle, huolimatta velallisen tai hakijan kotipaikasta. Hakija voi myös halutessaan käyttää asiamiestä. Ulosottokaaren (UK 3:1) mukaan esimerkiksi asianajajat, julkiset oikeusavustajat ja luvan saaneet oikeudenkäyntiavustajat eivät tarvitse erikseen valtakirjaa, ellei ulosottomies sitä erikseen pyydä.

##### **3.1.1 Hakemuksen sisältö**

Ulosottihakemuksessa on ilmoitettava tietyt ulosottokaaren määrittelemät asiat, jotka ovat kaikille samat. Kriteerit ovat seuraavat:

- 1) hakijan nimi, henkilö- tai yritys- ja yhteisötunnus, 38 §:ssä tarkoitettu tiedoksianto-osoite, puhelinnumero ja maksuvelvoitteen täytäntöönpanossa tilitysosoite
- 2) asiamiehen nimi, osoite ja puhelinnumero, jos hakija käyttää asiamiestä, sekä asiamiehen henkilö- tai yritys- ja yhteisötunnus, jos asiamiehellä on oikeus nostaa varoja tai ottaa omaisuutta haltuunsa
- 3) vastaajan nimi ja hakijan tiedossa oleva vastaajan henkilö- tai yritys- ja yhteisötunnus, osoite ja puhelinnumero
- 4) hakijan saatavan määrä sekä koron laskemista varten ulosotto-perusteen antamisen tai edellisen ulosottokerran jälkeisten lyhenysten määrät ja ajankohdat

5) ulosottoperusteen tunnistetiedot, jos se 5 §:n 2 momentin nojalla jätetään liittämättä hakemukseen tai jos ulosottoperuste toimitetaan 7 §:n mukaisesti jälkikäteen. (UK 3.)

Näiden viiden kohdan lisäksi hakijan tai hakijan asiamiehen on ilmoitettava onko asialla useampi velallinen ja vastaavako he saatavasta eli velasta yhteisvastuullisesti tai vastaako velallinen vain osasta saatavaa. Hakijan tulee ilmoittaa jos velallinen on toisessa ulosottoasiassa velallisena eli kyseessä on samanaikainen ulosotto.

Hakijan on mahdollista hakea asiaansa suppealla tai normaalilla täytäntöönpanotavalla. Täytäntöönpanotavasta riippuen asiaa käsitellään laajasti tai suppeasti. Halutessaan hakijan voi pyytää laajaa eli normaalia käsittelytapaa, sekä asian passiivirekisteröintiä, jolloin asian päättyessä esteeseen, siirtyy asia passiivirekisteriin. Jollei hakija erikseen pyydä suppeata käsittelytapaa, kirjataan asian normaalin tavan mukaan. Suppeassa täytäntöönpanotavassa ulosottomies selvittää Uljas rekisterin avulla, löytyykö velalliselta vero- tai työviranomaisten, Kelan ja Eläketurvakeskuksen tietojärjestelmistä tai pankkien talletustiedoista omaisuutta tai varallisuutta, jota voidaan muuttaa rahaksi. Normaalissa tavassa selvitys velallisesta tehdään laajemmin. (Linna 2008, 106.)

Hakemukseen voi lisätä myös halutessaan esimerkiksi tietoja velallisen omaisuudesta tai muusta velallisen tilannetta koskevasta tiedosta. Hakija voi myös pyytää yhteystietojansa pidettäväksi salaisina. Asiaa uudistettaessa eli asiaa uudestaan vireille tuotaessa on hakijan ilmoitettava ulosoton asianumero tai tarpeeksi selvästi ulosottoperusteen tiedot sekä mahdolliset velallisen suorittamat maksusuoritukset. (UK 3:2.)

Hakemuksesta tarkastetaan ulosottokaaren mukaiset asiat, jotka on lueteltu edellä. Manuaalihakemukset tulee olla allekirjoitettu. Hakemus voi olla myös sähköinen hakemus, joita ovat internethakemus, telekopiona tai sähköpostina tulleet hakemukset sekä tietojärjestelmähakijan tekemä hakemus. Tietojärjestelmähakija on VVV:n hakijarekisteriin tallentama hakija. (Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamisohje 2013.) Kirjaaja tarkastaa hakemuksesta hakijan ja mahdollisen asiamiehen tiedot sekä sen, onko heillä oikeus periä velkaa. Jos hakija

ei ole alkuperäinen velkoja, on hakemuksessa oltava liitteenä esimerkiksi siirtokirja hakijalta toiselle. Jos asiamies tarvitsee valtakirjan, tulee se liittää hakemukseen.

### **3.1.2 Muut vireilletuloon vaikuttavat seikat**

Hakemuksen tietojen lisäksi asiasta tarkastetaan, ettei velka ole vanhentunut. Lainvoimaisen tuomion tai tuomion, joka voidaan laittaa täytäntöönpanoon kuten lainvoimainen tuomio, vanhenevat viidessä vuodessa (Laki velan vanhentumisesta 728/22003, 13) myös verot ja muut suoraan ulosottokelpoiset maksut vanhenevat viidessä vuodessa. Näiden lisäksi sakko, rikesakko ja uhkasakko (Rikoslaki 19.12.1889/39, 8) sekä elatusapuasiat (Elatustukilaki 29.8.2008/580, 22) vanhenevat viidessä vuodessa. Muuntorangaistusasiat vanhenevat kolmessa vuodessa (Rikoslaki 8:10). Rahamääräiset menettämisseuraamukset ja palkkaturva-asiat vanhentuvat 10 vuodessa ja opintolaina-asiat vanhentuvat 15 vuodessa (Opintotukilaki 728/22003, 38, 38a). Velkaa voi uudistaa, kunnes se on vanhentunut. (Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamisohje 2013.)

Vanhentumisen katkaisu voidaan suorittaa myös ulosoton ulkopuolella esimerkiksi muistutuksella, velallisen vapaaehtoisella maksusuorituksella ja sovitulla maksujärjestelyllä velallisen ja hakijan välillä. Kirjaajan tulee tarkastaa velan vanhentumisen katkaistu, jotta asialla on vireilletulon edellytys. Tuomioiden määräajat voivat vaikuttaa myös edellytykseen tulla vireille. Tuomiot ovat joko 15 vuoden tai 20 vuoden määräajalla, riippuen kantajasta, vastaajasta sekä mahdollisesta rangaistuksesta. (Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamisohje 2013.)

## **3.2 Asian kirjaaminen ja tarkastaminen**

Asian tallentamisen jälkeen manuaalisissa hakemuksissa tai asian tallentamisen jälkeen sähköisessä järjestelmässä kirjaaja tutkii edellytykset asian saattamisesta täytäntöönpanoon. Jos edellytyksiä ei ole tai luvussa 2.1 esitetyt ehdot eivät täyty, pyytää hän hakijaa täydentämään hakemustaan, tai jollei ulosottokelpoisuuden ehdot täyty, hylkää hän hakemuksen. Jollei täydennystä ole tehty

kolmen viikon määräajassa, voi asian vireilletuloajankohta siirtyä. Kun kelpoisuusehdot täyttyvät siirtää kirjaaja asian täytäntöönpanoon, minkä jälkeen asia siirtyy prosessin seuraavaan vaiheeseen.

Neuvontavelvollisuudella on pyritty varmistamaan, että kuka tahansa pystyy hakemaan ulosottoa. (Töyrylä 2007, 106). Hakijalla on mahdollisuus kysyä apua missä vaiheessa asian elinkaarta tahansa. Hakijan tulee myös viipymättä ilmoittaa muutoksia ulosoton viranomaiselle (UK 3:3.) Mahdollisia muutoksia ovat esimerkiksi hakijan henkilötietojen muutokset ja mahdolliset velan lyhennykset.

Hakemus voi sisältää liitteitä, joita ovat tavallisimmin ulosottooperuste, valtakirjat ja saamistodisteet. Ulosottooperuste on liitettävä hakemukseen, jos kihlakunnanulosottomies sitä vaatii, tai sitä ei ole toimitettu ulosottoviranomaiselle tuomioistuimen toimesta lain (Laki tuomioistuimen velvollisuudesta ilmoittaa eräistä ratkaisuistaan) 4 §:n mukaisesti. Jos asia on ollut vireillä aiemmin, ei perustetta tarvitse liittää hakemukseen, ellei sitä erikseen vaadita (UK 3:5). Saamistodisteet, joita ovat velkakirja, vekselit ja shekit, joihin ulosottooperusteessa maksuvelvollisuus perustuu, on liitettävä hakemukseen alkuperäisinä. Jos hakemus on tehty sähköisesti, on liitteet toimitettava kolmen viikon kuluessa ulosottoviranomaiselle (UK 3:6–7.) Kun hakemus liitteineen on ehtojen mukaisesti täytetty ja toimitettu, siirtää kirjaaja asian täytäntöönpanoon, minkä jälkeen asia siirtyy prosessin toiseen vaiheeseen.

Kirjaajan kannalta kirjausvaiheessa on tärkeintä täsmällisyys ja huolellisuus. Kirjaajien täytyy tiedostaa kiireysjärjestys, eli ensin kirjataan esimerkiksi elatusapu- ja häätöasiat, näiden jälkeen saapumispäivä huomioiden kiireettömät asiat. Kirjaajien täytyy myös huomioida esimerkiksi muutokset tai peruutukset, jotka ovat myös kiireellisiä ja voivat vaikuttaa asian perintään. Kirjaajat tutkivat täytäntöönpanokelpoisuuden, hakemuksen kriteerit liitteineen ja selvittävät mahdolliset kuluennakot tai vakuudet. Kirjaajan tulee noudattaa yleistä ohjeistusta kirjaamisessa ja olla huolellinen tallentaessaan tietoja järjestelmiin. (Parvinen & Pulli 2017.)

Kirjaajan tarkastaessa sähköisesti tai manuaalisesti tullutta asiaa on kirjaamohenkilöstön selvitettävä vanhentuminen ja määräaika asialta. Velalla voi olla

useampi velallinen, joilla on kaikilla eri määräaika vanhentumisen suhteen. Hakijat ovat voineet myös esimerkiksi katkaista velan vanhentumisen vain toisen velallisen osalta. Näiden lisäksi tarkastetaan, onko tapahtunut muutoksia hakija- tai asiamiestiedoissa, pyytääkö hakija täytäntöönpanoa kaikkia vai vain osaa velallisia vastaan sekä minkä perintätavan hakija on kirjannut hakemuksensa, suppean vai normaaliin ja pyytääkö passiivirekisteröintiä. Asiaan siirrettäessä täytäntöön on asian siirtomerkintöjen oltava aukottomat, saldon täsmäittävä ja mahdollisten lisätietojen, liitteiden, toimenpiteiden ja mahdollisten kieltojen oltava kohdillaan. Asialle tallennettavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi tiedoksiantopyynnöt. Kiellot varmistavat, ettei keskeneräinen asia tility järjestelmästä pois, esimerkiksi lainvoimaa vailla oleva tuomioon perustuvaan asiaan, ei tilitetä varoja. (Parviainen & Pulli 2017.)

### **3.3 Vireilletulon jälkeiset toimenpiteet**

Kirjaamon pääsääntöinen tehtävä asian elinkaareissa täytäntöönpanoon siirron jälkeen on tehdä muutoksia. Muutokset jakaantuvat peruutuksiin, maksu- ja saatavamuutoksiin sekä muihin muutoksiin. Jokainen toimenpide jakautuu vielä useampaan laatuun eli perusteeseen, joille on määritelty omat ohjeistuksensa. Muutoksia voidaan tehdä hakijan ilmoitukseen perustuvan syyn johdosta, esimerkiksi maksumuutos tai viranpuolesta tehtävänä muutoksena, esimerkiksi lisättäessä uusi täytäntöönpanoperuste asiaan. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

Kirjaamon tulee huolellisesti tarkastaa pyydetyt muutokset. Ketä velallista muutos koskee, miten se vaikuttaa asiaan ja tehdä mahdolliset jatkotoimenpiteet muutoksen seurauksena. Muutoksia tehdessä on noudatettava yleistä ohjeistusta ja tarkastettava muutoksen oikeellisuus ja huomioitava mahdolliset ulosoton kulut oikeaa muutoslajia valitessa. Kirjaamon muihin tehtäviin vireilletulon jälkeen kuuluvat muun muassa muuntorangaistusten kirjaamiseen järjestelmään, passiiviperintäasioiden vastausten tarkastaminen ja ulosottomiesten pyynnöstä tehtävät toimenpiteet. (Parviainen & Pulli 2017.)

### 3.3.1 Peruutukset, maksu- ja saatavamuutokset

Peruutus on kirjaajan tekemä toimenpide asialle yleensä hakijan tai asiamiehen pyynnöstä. Peruutuksen laatuina ovat maksettu, kuittaus, muu syy tai aiheeton maksuunpano. Jos peruutuksen laatu on maksettu, on velallinen suorittanut saatavan esimerkiksi suoraan hakijalle, jolloin hakijan tulee peruuttaa asia ulosotosta. Kuittaukset ovat pääsääntöisesti verottajan lähettämiä veroasioita. Muu syy voi olla esimerkiksi kirjaajan toimenpide, kun asia pitää palauttaa esteellä hakijalle, ja on passiivirekisteröinti-tilassa, jolloin toimiston on tehtävä peruutus. Tällainen tilanne voi tulla vastaan esimerkiksi, kun velalliselle vahvistetaan käräjäoikeudessa maksuohjelma tai kun velka on vanhentunut. Aiheeton maksuunpano on harvinainen syy perua asia ulosotosta. Tällöin hakija on virheellisesti lähettänyt saatavan perintään. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

Maksumuutoksen laatuina voi olla joko maksettu, kuitattu tai muu syy. Maksumuutos nimenä jo kertoo, että velallinen tai muu henkilö on tehnyt velkaan suorituksen. Kun maksumuutoksen laatuina on maksettu, on asian velallinen suorittanut asiaan maksun. Muu syy -laatua käytetään esimerkiksi silloin, kun velkaan on tullut suoritus muualta kuin velalliselta itseltään. Esimerkiksi jos asialla on kaksi velallista ja toiselle vahvistetaan maksuohjelma, ja tämä maksaa ohjelman mukaisesti suorituksen, korjataan asian saldoa ajan tasalle. Muutoksen laadun valinta on tärkeä esimerkiksi ulosotonmaksun kannalta, milloin velallisen suorituksesta otetaan ulosoton kulut ja milloin ei. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

Saatavamuutos tehdään, kun joudutaan muuttamaan saldoa ulosoton saldoa isommaksi. Esimerkiksi Kelan saatavaan, joka muuttuu nettomääräisestä perinnästä bruttomääräiseksi perinnäksi, joutuu kirjaaja muuttamaan saldon ilmoitetuksi. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

### 3.3.2 Muut muutokset, tiedustelut ja elatusapuasian muutokset

Mikäli asian muutoksen lajiksi ei sovellu saatavan- tai maksumuutos, käytetään muu muutos lajia. Esimerkiksi jos täytyy muuttaa asian tietoja tai lisätä tilinnumero hakijalle, tehdään asialle muu muutos. Muun muutoksen laatuina ovat; asian hakijan tietojen muutos, asian asiamiehen tietojen muutos, tilimuutos, tilityksen muutos, valtakirjan muutos, täytäntöönpanoperusteen muutos, velallisen muutos tai täytäntöönpanotavan muutos. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

Hakijan tai asiamiehen tiedustelut ja pyynnöt asiaan liittyen viedään muutoksen kautta asian tietoihin. Tiedusteluja tai pyyntöjä asioille voidaan tehdä esimerkiksi tiedustellessa perintätilannetta, jolloin laatuna on tiedustelu, tai pyydetessä hädän lykkäystä, jolloin laatuna on lykkäys. Kolmantena laatuna voi olla muu syy, joka voi olla ulosotto selvityspyyntö ja ilmoitus jokin toimi asianomaisen suunnalta. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

Omana lajinaan muutoksissa ovat elatusapuasioiden muutokset, jotka ovat elatusapuasian saatavamuutos ja elatuskohteen muutos. Saatavamuutoksessa voidaan esimerkiksi korjata rästejä tai lisätä asialle elatuskorkoa. Elatuskohteen muutosta käytetään, kun halutaan muuttaa kuukausittain maksettavan elatusavun suuruutta. (Kirjaamisen yhteistyöverkosto 2017, 10–11.)

## 4 KÄYTTÖOPAS

Käyttöoppaaseen on koottu toimeksiantajan toimittama materiaali, josta käyttäjän on se helpompi löytää. Materiaali on tarkastettu ja vanhentunut tieto jätetty pois.

### 4.1 Prosessin kuvaus ja toteutus

Työn toteutus aloitettiin keräämällä olemassa olevaa aineistoa. Samalla selvitettiin toimeksiantajan näkemystä käytettävien aineistojen laajuudesta. Oppaan

yksi tarkoituksista on koota jo olemassa olevaa ohjeistusta yhteen. Ulosottojärjestelmä Uljaan päivitystiedoissa, toimituspaketeissa (2015.1, 2016.1, 2016.2, 2017.1, 2017.2 ja 2017.3) annetaan ohjeistusta uusista toiminnoista. Tiedon löytäminen toimituspaketeista ja muusta ohjeistuksesta ei ole käyttäjälle helppoa ja tuotteen tulisi ratkaista tämä ongelma. Poistuvan järjestelmän ohjeistus ei sovellu kaikilta osin päivitettyyn järjestelmään, jolloin kirjaamon tueksi on tarpeen tuottaa uutta ja ajantasaista ohjeistusta.

Ensimmäisen vaiheen alussa materiaaleja kootessa esille tuli yllättävän paljon materiaalia, joka sisälsi päällekkäistä ja osittain vanhentunutta tietoa. Niiden läpikäyminen olikin tärkeä prosessi tuotteen lopputuloksen kannalta. Tuotteen muotoa varten käytiin läpi Uljaan ohjeistus kirjaamisesta, joka on tehty vuonna 2004. Ulosottolaitoksen ulkoasumuoto on kuitenkin muuttunut, ja Uljaan vanhasta ohjeistuksesta otettiin runko oppaalle, jota lähdettiin työstämään.

Tuotteen tekstiosuus eli opas muotoillaan toimeksiantajan antaman ohjeistuksen mukaisesti, jotta kokonaisuudesta tulee yhtenäinen ja ulkoasu noudattaa laitoksen yleistä ohjeistusta. Tuote tehdään sähköiseen muotoon, jotta sitä pystytään tarpeen tullessa muokkaamaan ja jotta sitä pystytään jakamaan koko laitoksen henkilöstön kesken. Työssä käytetty lähdeaineisto on Ulosottolaitoksen itse tuottamaa tai tarkastamaa materiaalia, jolloin sen oikeellisuutta tarkastellessa selvitetään tietojen ajantasaisuus. Niiden luotettavuutta ei ole syytä epäillä.

## **4.2 Menetelmien kuvaus**

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on antaa ohjeistusta, opastusta tai tehdä toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voidaan toteuttaa esimerkiksi lehden, kirjan, oppaan tai kotisivujen muodossa. Toiminnallinen opinnäytetyö rakentuu kahdesta vaiheesta, käytännön toteutuksesta ja sen raportoinnista. (Airaksinen & Vilka 2003, 9.)

Ensimmäisessä vaiheessa työssä tehdään opas. Prosessissa toimintasuunnitelman tekeminen on tärkeää, jotta käytännön toteutus edistyy sekä idea ja ta-

voitteet ovat tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja. Toimintasuunnitelmasta tulee ilmetä kirjoittajan suunnitelmallisuus ja sitoutuminen aiheeseen. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 26–30.) Työssä toimintasuunnitelma rakentui vuorovaikutuksessa toimeksiantajan kanssa, jolloin heidän tavoitteet ja aikataulu pystyttiin ottamaan paremmin huomioon. Suunnitelman valmistuttua rakennetaan oppaan sisällysluettelo ja viimeiseksi tekstit ja mahdolliset kuvat oppaaseen. Ennen oppaan viimeistelyä, käydään läpi toimeksiantajan mahdolliset toiveet ja muutosehdotukset. Oppaan valmistuttua dokumentoidaan prosessi, joka on prosessin toinen osa. Kirjallisessa osassa tulee ilmetä kirjoittajan asiantuntevuus aiheeseen. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9–10.) Toiminnallisen opinnäytetyöstä tekee prosessissa syntyvä opas.

Menetelmä sopii työhön hyvin, koska tutkimuksellinen selvitys kuuluu oppaan toteutustapaan. Toteutustavalla tarkoitetaan keinoja, joita oppaan sisällön hankkimiseksi on käytetty. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 56). Tutkimuksessa aineisto saadaan toimeksiantajalta ja on tarkoitus analysoida annettua materiaalia sekä varmistaa sen ajankohtaisuus, jolloin tutkimuksellinen selvitys on pääasiallinen aineistonkeruu menetelmä. Työssä ei ole tarkoitus saada uutta materiaalia, jota tutkitaan, vaan yhdistää ja tarkastaa jo olemassa oleva materiaali. Kirjallisessa osassa on käytetty laadullista aineistonkeruu menetelmää haastattelua, jolla pyritään varmistamaan kirjallisen osan tiedon ajankohtaisuus ja sen oikeellisuus asiantuntijuuden avulla. Koska tutkimuksessa ei ole tarkoitus tuottaa uutta tietoa, eivät Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009) mukaiset kvalitatiivinen eli laadullinen ja kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä sovellu tutkimuksen pääasialliseksi menetelmäksi.

### **4.3 Aineiston kerääminen**

Aineistona työssä käytetään Ulosottolaitoksen sisäistä materiaalia, joka on saatavilla Ulosottolaitoksen Intranetistä. Ulosottolaitoksen yleisen materiaalin lisäksi työssä käytetään Etelä-Savon ulosottoviraston omaa ohjeistusta. Valmiin materiaalin lisäksi työtä varten on haastateltu Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamon esimiestä ja kirjaajaa lähdeaineistoksi ja aineistoa on käyty läpi yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa. Tuotetta varten otetut kuvakopiot järjestelmästä tai muut järjestelmätiedot kerättiin syksyn 2017 aikana.

### 4.3.1 Toimeksiantajan toimittama materiaali

Järjestelmästä ei ole olemassa yhtenäistä ohjeistusta, vaan sitä on tullut henkilöstön käyttöön vähitellen päivitysten myötä. Toimituspaketit sisältävät lyhyet ohjeistukset henkilöstölle uusista muutoksista. Toimituspakettien (2015.1, 2016.1, 2016.2, 2017.1, 2017.2 ja 2017.3) lisäksi materiaalina sisällölle käytetään 2004 vuonna julkaistua Uljaan ohjeistusta. Työssä käytetään materiaalina kouluttajakoulutuksessa saatua ja kerättyä ohjeistusta sekä omakohtaisia kokemuksia ja kouluttajan roolissa saatuja kirjaamohenkilöstön kokemuksia. Tärkeänä lähdeaineistona ovat myös muiden kouluttajien kokemat kokemukset.

VVV:n toimittama ja tuottama materiaali on saatavilla kaikkien ulottuvilla Intranetissä. Materiaalia on kuitenkin paljon, ja sen löytäminen ei ole helppoa. Materiaalin kokoamisessa auttoivat valmiiksi tallennetut tiedostot. Sitä mukaan mitä uutta materiaali on tullut, on se tulostettu tai tallennettu Etelä-Savon ulosottoviraston asiakaspalvelupisteeseen, josta löytyvät yleiset ohjeistukset ja oppaat. Materiaalia on tallennettu kouluttajan roolin vuoksi, kirjoittajan omiin tiedostoihin.

### 4.3.2 Haastattelu

Aineiston keräämisessä on käytetty asiantuntijoiden (Parviainen & Pulli 2017) haastattelua. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna. Haastattelun muita tyyppisiä Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 208–210) mukaan ovat lomakehaastattelu ja avoin haastattelu. Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa aihepiiri on määritelty, mutta kysymykset ja niiden järjestys eivät ole olennaista. Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu ei sovellu haastatteluun, sillä haastattelun tarkoitus on kerätä tukea antavaa aineistoa työhön lähdemateriaaliksi, jolloin vapaamuotoinen haastattelun muoto sopii haastattelun tarkoitukseen. Työssä ei käytetä avointa haastattelua, koska tarkoitus on pysyä annetussa aihepiirissä ja käydä rajatusti yhtä ulosoton osa-alueita läpi, jolloin valmis aihepiiri on tiedossa, eikä ole tarvetta käsitellä aihetta syvemmin. Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna, eikä aineiston keruun näkökulmasta ole tarvetta haastatella kaikkia kirjaamon

henkilökunnasta. Haastatteluun valittiin Etelä-Savon ulosottovirasto kirjaamon esimies sekä yksi kirjaajista. Molemmat toimivat valtakunnallisessa kirjaamon yhteistyöverkostossa jäsenenä ja asiantuntijoina.

Haastattelu toteutettiin sähköposti- ja puhelinhaastatteluna syksyllä 2017 kirjaamon pahimman kiireen jälkeen. Haastattelun kysymykset toimitettiin haastateltaville sähköpostilla, joihin haastateltavat saivat tutustua ja he vastasivat kysymyksiin alustavasti. Epäselviin kysymyksiin ja vastauksiin palattiin puhelinhaastattelun yhteydessä, jolloin tarkennettiin vastauksia. Haastattelu toteutettiin puhelin- ja sähköpostihaastatteluna haastateltavien ja haastattelijan välimatkan takia. Haastatteluajankohta osuu syyslomien kohdille, jolloin toimistohenkilöstöllä on kiireistä. Sähköposti- ja puhelinhaastatteluna tehdyt haastattelut eivät vaadi läsnäoloa ja voidaan suorittaa missä vain. Tällöin ajankohdan ei tarvinnut sopia kaikille, vaan vastaukset annettiin kun haastateltaville ajankohta oli paras.

Haastattelusta ilmeni kirjaamohenkilöstön toiveita ja odotuksia oppaalle ja Web-Uljaan ohjeistukselle. Kun vanha järjestelmän poistuu käytöstä ja tulee päivitetty järjestelmä, jonka toiminnot on rakennettu eri tavalla, aiheuttaa se epävarmuutta käyttäjien, niin toimiston kuin ulosottomiesten, keskuudessa.

Järjestelmä sisältää paljon oikopolkuja ja monia tapoja tehdä asioita. Järjestelmän ollessa uusi eivät käyttäjät tiedä kaikkia järjestelmän mahdollisuuksia. Oppaan on tarkoitus auttaa prossissa uuden ja vanhan järjestelmän välissä.

## **5 TUOTTEEN JA PROSESSIN ARVIOINTIA**

Oppaan prosessi alkoi Skype-tapaamisella syksyllä 2017. Tapaamisessa olivat läsnä VVV:n henkilöstöä, sekä oppaan toisen osan tekijä. Tapaamisessa annettiin yleiset ohjeet ja toiveet oppaiden tekijöille. Tapaamisen jälkeen työssä keskityttiin teoriaosan kirjoittamiseen ja materiaalin kokoamiseen. Minulla oli mahdollisuus töiden puolesta hankkia tarvitsemi materiaali itse, enkä tarvinnut tässä VVV:n apua. Kun kirjallinen osa oli hahmottunut, keskityin enemmän oppaan kokoamiseen yhdistämällä materiaaleja. Lopuksi muokkasin oppaan haluttuun muotoon ja tarkastin, että toimituspakettien sisältö löytyy oppaasta.

Syksyllä olin muutaman kerran yhteydessä URA-hanketoimistoon, jolloin aihepiiri kosketti oman työtehtävän ohella myös oppaan sisältöä.

## **5.1 Haasteet**

Työssä nousi esiin kolme päähaastetta, joita lähdettiin purkamaan aluksi. Haasteiden ratkaisu vei työn prosessia samalla eteenpäin. Suurimmat haasteet koettiin materiaalin määrässä, järjestelmän jatkuvassa kehittämisessä, sekä tulevassa formaatissa.

### **5.1.1 Materiaalin määrä**

Ensimmäinen haaste oli materiaalin määrä. Yhdistettävää materiaalia oli edelleen paperilla eikä vanhoja, voimassa olevia ohjeistuksia ollut päivitetty sähköiseen muotoon. Uusimmat materiaalit olivat jo sähköisessä muodossa, kuitenkin eriytettyinä moneen paikkaan. Niin paperiset kuin sähköiset materiaalit oli käytävä läpi, oliko niissä vanhaa, osittain vanhentunut, vai edelleen voimassa olevaa tietoa. Materiaalin läpikäynti itsessään vei paljon aikaa kokonaisuutta ajatellen.

Materiaalin kokoaminen aloitettiin skannaamalla paperilla olevat tiedot sähköiseen muotoon. Samalla sieltä karsittiin vanhat tiedot pois. Materiaalia kerättiin paperilla Etelä-Savon ulosottoviraston Mikkelin ja Pieksämäen toimipaikoista, koska Mikkeli on päätoimipaikka, josta löytyi melkein kaikki tieto. Pieksämäellä työskentelee Uljaan koulutushenkilönä toiminut ulosottomies, jolla oli tallessa vanhempaa tietoa, joka on edelleen voimassa olevaa substanssi- eli asiatietoa. Kun substanssitetiedot ja ohjeistukset oli saatu koottua, aloitettiin oppaaseen tulevien kuvien kokoaminen. Työssä käytin Web-Uljas – harjoitus pohjaa apuna. Harjoitus pohjassa tehdyt muutokset eivät tallennu oikeaan järjestelmään, jolloin pystyin hakemaan järjestelmästä monipuolisemmin kuvia. Harjoitus pohja ei toimi kuitenkaan kokonaisuudessaan kaikilta osin samalla tavoin, mitä oikea käytössä oleva järjestelmä, minkä vuoksi myös varsinaista Web-Uljasta käytettiin kuvien lataamiseen.

Materiaalin ollessa valmiina ei ollut tarve keksiä uutta tietoa, joka auttoi prosessissa. Oma kokemus, jonka olen saanut käytännön työstä, oli tärkeä osa työssä, eikä ollut tarve konsultoida toimeksiantajaa tai käyttäjiä. Materiaalia saatiin koottua mielestäni hyvin ja sen jäsentely sujui ongelmitta, kun prosessi oli saatu ensin käyntiin.

### **5.1.2 Järjestelmän kehittäminen**

Toiseksi haasteeksi nousi esiin oppaan kehityskelpoisuus jatkossa. Järjestelmän jatkuva kehittyminen on itseisarvona hyvä asia, mutta opasta tehdessä tietynlainen pysyvyys olisi ollut parempi. Järjestelmä on siirtynyt opasta kirjoittaessani kahden päivityksen vuositason neljään, jolloin muutoksia, vaikkakin pienempiä tulee enemmän, vaikuttavat ne helposti kokonaisuuteen ratkaisevasti. Rajasin materiaalin lokakuussa 2017 ilmestyneeseen päivitysversioon. Otin järjestelmästä kuvia ja tietoa koko syksyn ajan, jolloin uusi päivitys oli tullut käyttöön, jolloin mukaan tuli pieniä muutoksia rajatun toimituspaketin toimintoihin. Oppaan viimeistely tapahtuu vuoden 2018 alussa, jolloin sinne on lisätty iso kokonaisuus, jonka tuomat muutokset vaikuttavat myös kirjaamon työhön. Vaikka oppaan isommat linjat tehtiin syksyn 2017 aikana, ei muutoksia voi arvioida ennen kuin ne on julkaistu. Muutoksen seurauksena opasta muutettiin, jolloin huomioitiin toimituspaketin (2017.4) tuomat muutokset.

Oppaan aiheen ja toimituspaketin rajaus olivat tarpeen työssä. Jos opas olisi koskenut toimintojen lisäksi varsinaista kirjaustyötä ja pidemmälle vietynä substanssia eli miten kirjaaminen tehdään, jotta asiat ja niiden tieto ovat oikein täytäntöönpanoon vietävissä asioissa, olisi aihe ollut liian laaja. Asian kirjaustapoja oli kuitenkin syytä ottaa huomioon, jotta oppaan tarkoitus täyttää vaatimuksensa toimeksiantajalle.

Rajan veto toimituspakettien välille oli helppo, sillä valitun toimituspaketin (2017.3) järjestelmän päivitys osui sopivaan kohtaan oppaan kokoamisessa. Toimituspaketti 2017.4 muutokset tulivat voimaan vasta vuoden 2018 alussa, jolloin materiaalin keräämiseen oli aikaa syksy 2017. Rajauksesta huolimatta oppaassa huomioidaan uusi muutos, joka on pieni, mutta merkittävä. Olin yhteydessä myös oppaan toisen osan tekijään, jonka toiveiden perusteella pystyin

järjestämään sisällyksen selkeäksi. Vaikka rajanveto tehtiin toimituspakettien välille, on työhön otettu päivityksen jälkeistä, oleellista tietoa mukaan.

Kolmas haaste oli oppaan tuleva formaatti. Toimeksiantajalla ei ollut valmista pohjaa, eikä tarkkoja vaatimuksia oppaan suhteen. Formaatin tulee kuitenkin sopia jatkokehitykselle, jolloin sinne tullaan lisäämään yleinen osa, kihlakunnan ulosottomiesten osa ja mahdollisesti rahaliikenteen osa tai muita toimiston puolen ohjeistusta, kun ne valmistuvat ja tulevat käyttöön järjestelmässä. Oppaan toisen osan tekijä aloittaa oman työnsä vasta tämän työn valmistuttua, mutta formaatin on oltava sellainen, joka tukee myös jatko-osaa. Toimeksiantajalla oli kuitenkin jotain toiveita, jotka oli otettava huomioon. Muoto valikoitui toimituspakettien ulkonäön mukaiseksi, jotta se oli käyttäjälleen tuttu.

## 5.2 Opas

Opas sisältää kansilehden, sisällysluettelon ja substanssiosan. Oppaan aluksi siinä kerrotaan lyhyesti, mikä se on ja mihin se on tarkoitettu, minkä jälkeen oppaassa käsitellään asiat järjestelmän kannalta loogisessa järjestyksessä. Ensin oppaassa on yleistä lyhyesti, minkä jälkeen tulee asian kirjaaminen, asian hallinta, eli toimenpiteet asian täytäntöönpanon siirron jälkeen ja lopuksi muuta yleistä asiaa. Yhteensä oppaassa on 67 sivua tekstiä.

Ulkoasusta tuli mielestäni selkeä, ja se noudattaa toimituspakettien sekä järjestelmän värimaailmaa ja muotoa. Tässä vaiheessa työ on kuitenkin keskeneräinen, kun vuonna 2018 siihen on tulossa muutoksia järjestelmän päivitysten myötä. Opas on mielestäni siihen nähden hyvin rakennettu. Uusi toimituspaketti julkaistaan huhtikuussa 2018, ja silloin voi olla tarpeellista päivittää tai lisätä tietoa oppaaseen.

## 6 LOPUKSI

Jokinen kirjoittaa blogissaan (2017, 2) järjestelmien tulevaisuudesta. Ensimmäinen tavoite on vuoden 2018 lopussa, jolloin Web-Uljas – järjestelmän tulisi olla

valmis laitoksen siirtymiseen. Tällä hetkellä järjestelmässä on puutteita ominaisuuksissa, jonka vuoksi on käytettävä kahta järjestelmää, Uljasta ja Web-UIjasta rinnakkain. Nykyaikana sähköiset järjestelmät kehittyvät pienessä ajassa ja Web-UIjaaseen on jo tiedossa paljon parannuksia, joita ei pystytä toteuttamaan vuoden 2018 loppuun mennessä. Käyttöopas onkin pyritty kokoamaan tämä seikka huomioiden. Oppaan rakenne on tehty järjestelmää mukailleen, jotta se olisi käyttäjälleen selkeä. Tärkeimpänä asiana oppaassa tässä vaiheessa on antaa käyttäjälleen tietoa, mutta mahdollistaa sen jatkokehittämisen ja mukautumisen tulevaisuuden muutoksiin.

Oppaan tekeminen vaati vuoropuhelua niin toimeksiantajan kuin työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Kirjallisen osuuden valmistuttua opas lähetettiin tarkastukseen toimeksiantajalle mahdollisten korjausten takia. Kun korjaukset on tehty, laitetaan opas jakoon henkilöstölle. Käyttöopas viimeistellään mahdollisten korjausten kanssa vuoden 2018 puolella, koska VVV:lla ja URA-hanketoimistolla vuodenvaihde on erityisen kiireistä aikaa. Opas tulee olemaan tärkeä väline käytännön työssä. Työssä liitteeksi on laitettu vain ensimmäiset sivut tulevasta käyttöoppaasta, sillä se sisältää henkilötietolain (22.4.1999/523) mukaista arkaluontoista tietoa, jota ei voi julkaista. Liitteenä oleva käyttöopas sisältää kansilehden, sisällysluettelon ja ensimmäisen sivun. Seuraavissa sivuissa käsitellään nimiä, henkilötunnuksia ja muita henkilöihin yksilöitäviä tietoja, minkä vuoksi oppaaseen liitetään vain ensimmäinen asia sivu.

Työtä oli helppo lähteä tekemään, sillä se tuli oikeaan tarpeeseen. Suurimmat muutoksen tulevat olemaan järjestelmässä vuoden 2018 loppuun mennessä, kirjaamon osalta kuitenkin jo nyt. Järjestelmään tulevat muutokset ovat siis pieniä ja opas on mahdollista saattaa mahdollisimman pitkälle. Oppaaseen on jätetty myös avoimia kohtia täydennettäväksi, koska niitä ei ole mahdollista toteuttaa vielä syksyn 2017 aikana järjestelmässä. Loppuosa työstä ja sen arvioiminen toimeksiantajan kanssa on pitkä prosessi, sillä materiaali on tarkastettava niin järjestelmän kehittäjän, kuin VVV:n puolelta. VVV:ssa ja URA-hanketoimistossa ainakin kolme eri henkilöä on ollut mukana prosessissa. Jokainen vastaa omasta osa-alueestaan ja käy läpi oppaan. Opas on apuna erityisesti uusille kirjaajille, mutta myös pitkään ulosottolaitoksessa olleille kirjaajille. Omassa työssä kirjaajana ja kirjaamon kouluttajana oppaalle on ollut tilausta ja oppaan avulla kouluttaminen tulee olemaan helpompaa.

Mielestäni prosessi sujui hyvin. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli helppoa. Henkilöt Valtakunnanvoudinvirastossa ja URA-hanketoimistossa ovat henkilöitä, jotka ovat kouluttaneet minua ja ovat olemme olleet jo aiemmin yhteydessä. Ulkopuolisena henkilönä materiaalin ymmärtäminen olisi voinut olla vaikeampaa. Olen kouluttanut ja ohjeistanut Etelä-Savon ulosottovirastossa Mikkelin toimipaikassa uusia kirjaajia muutaman vuoden ja käsittelen aihetta viikoittain. Tästä johtuen esimerkiksi termistön auki kirjoittaminen ja lähteiden käyttäminen on ollut haastavaa ulkopuolisen näkökulmasta mietittynä. Mielestäni työssä on avattu riittävästi termistöä ja kokonaisuus kertoi riittävästi kirjaamon työstä. Tulevaisuudessa oppaan päivittäminen on tärkeää, jotta henkilöstön opastaminen on ajan tasalla. Ulosottolaitoksen ollessa ison muutoksen alla, on tärkeää jakaa tietoa ja ohjeistusta tasaisesti kaikille, jotta työn jälki on tasaista ja asiakkaita pystytään kohtelemaan tasapuolisesti ja ulosottokaaren edellyttämällä tavalla.

## LÄHTEET

Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Elatustukilaki 29.8.2008/580.

Etelä-Savon ulosottoviraston kirjaamisohje. 2013. Etelä-Savon ulosottoviraston ohjeistus.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jokinen, J. 2017. Blogi-kirjoitus: Ulosottosektorin tietojärjestelmäkehitys URA-hankkeen aikana. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Kirjaamisen yhteistyöverkosto. 2017. Kirjaamispilotin yhtenevät toimintatavat ja käytännöt Web Uljaassa, Valtakunnanvoudinviraston ohjeistus.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2009. Ulosotto-oikeus. Helsinki: Edita.

Laki tuomioistuimen velvollisuudesta ilmoittaa eräistä ratkaisuistaan 14.5.2010/373.

Laki velan vanhentumisesta 728/22003.

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

Opintotukilaki 65/1994.

Parviainen, A. & Pulli, E. 2017. Kirjaamon esimiehet, kirjaamisen yhteistyöverkoston jäsenet. Sähköpostihaastattelu. 19.10.2017. Etelä-Savon ulosottovirasto.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Töyrylä, H. (toim.) 2007. Ulosottokaari. Laki ja yksityiskohtaiset perustelut. Helsinki: WSOYpro.

Uljas toimituspaketti 2015.1, 2015. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2016.1, 2016. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2016.2, 2016. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2017.1, 2017. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2017.2, 2017. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2017.3, 2017. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Uljas toimituspaketti 2017.4, 2017. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

UK= Ulosottokaari 15.6.2007/705.

URA-hanke ICT Hankesuunnitelma. 2016. Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

URA-hankesuunnitelma, 2016 Saatavissa: Ulosottolaitoksen Intranetissä.

Valtakunnanvoudinvirasto s.a. Saatavissa: <http://valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/>. [viitattu: 2.1.2018].

Web-Uljaan käyttäminen kirjaamisessa. 2017. Valtakunnanvoudinviraston määräys 241/030/13.

Opas

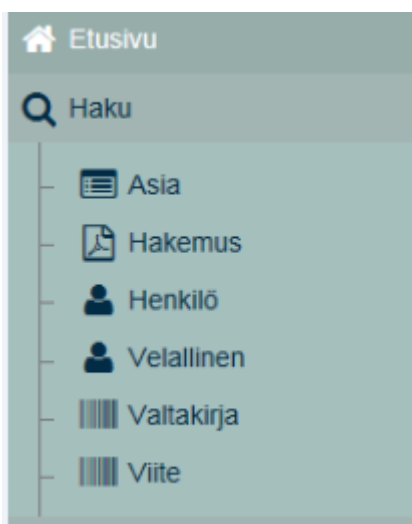
# WEB-ULJAAN - käyttöopas kirjaamolle

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	4
2. Haku	4
2.1 Asian haku	4
2.2 Hakemuksen haku	8
2.3 Henkilön ja velallisen haku	9
2.4 Valtakirja	9
2.5 Konkurssikieltoiset asiat	10
2.6 Viitteellä haku	10
3. Kirjaaminen	11
3.1 Hakemustyöpino	11
3.2 Kirjaustyöpino	16
3.3 Uusi asia	16
3.4 Kirjattavien haku	42
3.5 Omat kirjattavat	43
3.6 Asian uudistus	45
3.7 Kirjausmäärät	46
3.8 Saldotiedustelut	47
4. Asian hallinta	49
4.1 Muutostyöpino	49
4.2 Hakijarekisteri	59
5. Velallisen supernäyttö	60
5.1 Velkajärjestely/ yrityssaneeraus	60
5.2 Konkurssi	61
6. Muut toiminnot Web-Uljaassa	62
6.1 Laskurit	62
6.2 Ohjaustiedot	64

## 1 Johdanto

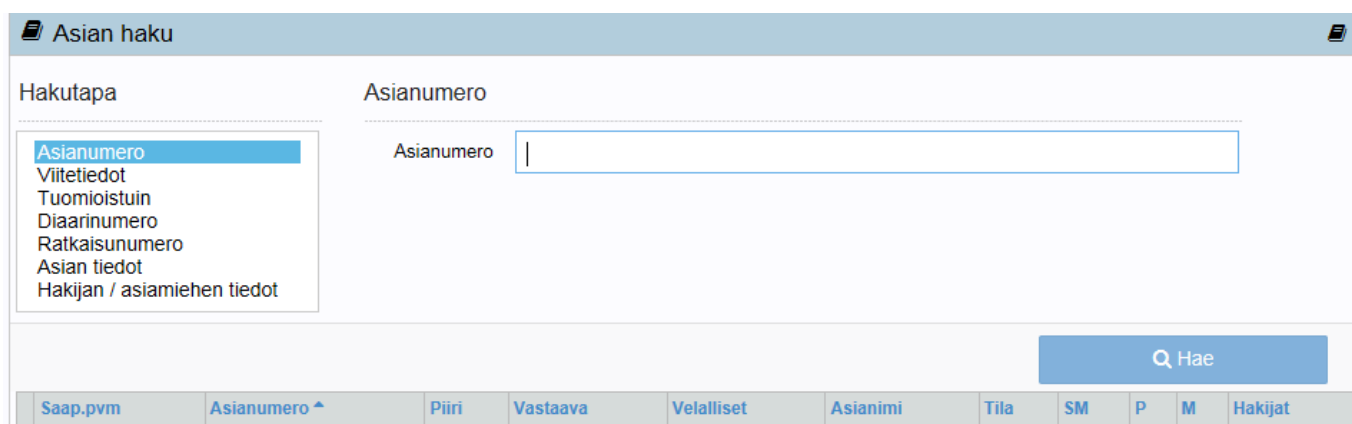
Opas on tarkoitettu kirjaamolle. Opas pitää sisällään tietoa järjestelmän toiminnosta. Opas ei ota kantaa kuinka kirjaaminen toimintona suoritetaan. Noudata annettuja ohjeita kirjaamisessa. Oppaassa on mukana joitakin vinkkejä, jotka auttavat järjestelmän hallinnassa. Web-Uljaan voi päivittää painamalla näppäinyhdistelmää CTRL+F5.

## 2 Haku



Asioita voi hakea asianumeron, viitetietojen, tuomioistuimen, diaarinumeron, ratkaisunumeron, asian tietojen tai hakijan/ asiamiehen tietojen avulla.

### 2.1 Asianumerohaku



Saap.pvm	Asianumero	Piiri	Vastaava	Velalliset	Asianimi	Tila	SM	P	M	Hakijat
----------	------------	-------	----------	------------	----------	------	----	---	---	---------