

Veera Välimaa

OPAS TALOUS- JA VELKANEUVOJILLE

OPAS TALOUS- JA VELKANEUVOJILLE

Veera Välimaa
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Veera Välimaa

Opinnäytetyön nimi: Opas talous- ja velkaneuvojille

Työn ohjaaja: Jaana Rissanen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019

Sivumäärä: 35 + 27

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda opas talous- ja velkaneuvojille. Suoritin ammattiharjoitteluni Ylivieskan oikeusapu- ja edunvalvontatoimistossa edunvalvontasihteerinä ja sain ajatuksen tutustua opinnäytetyön kautta myös oikeusaputoimiston puolella olevaan talous- ja velkaneuvontaan. Työ perustuu tarpeeseen, sillä talous- ja velkaneuvonta siirtyi vuoden vaihteessa Oikeusministeriölle ja näin ollen elää muutoksen aikakautta.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö, joten raportointiosuuden lisäksi se sisältää varsinaisen tuotoksen eli oppaan. Oppaan tavoitteena on talous- ja velkaneuvojan käytännön työn ohjeistaminen. Oppaaseen sisällytetyt ohjeistukset löytyivät aiemmin irrallisina ohjeistuksina ympäri virkamiesten intraa. Oppaan tarkoitus on auttaa uutta virkamiestä perehdytysprosessissa sekä jokapäiväisessä työssä varsinkin virkasuhteen alkuvaiheessa. Opas parantaa virkamiehen käytännön työn osaamista ja näin ollen tehostaa asiakkaan eli velallisen oikeusturvan toteutumista.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on lainopillinen eli oikeusdogmaattinen, joten raportointiosuudessa on tutkittu ajantasaista lainsäädäntöä. Valitsin tutkittavaksi kohteeksi talous- ja velkaneuvonnan palveluiden järjestämisen lisäksi lainsäädännön asettamat virkamiehen velvollisuudet sekä virkavastuu. Lisäksi teoreettinen viitekehys vastaa tutkimuskysymyksiin koskien sitä, miten talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee ja mitä kelpoisuusvaatimuksia talous- ja velkaneuvojilla on. Opinnäytetyön lähteinä on käytetty ajantasaisen lainsäädännön lisäksi hallituksen esityksiä ja muuta painettua kirjallisuutta.

Opinnäytetyölläni olen onnistunut luomaan yhtenäisen kokonaisuuden, joka helpottaa talous- ja velkaneuvojen käytännön työtä sekä kehittää osaamista. Osaavalla ja ammattitaitoisella henkilökunnalla varmistetaan velallisten saaman palvelun asianmukaisuus, ja sen vuoksi olen sisällyttänyt oppaaseen muun muassa hyvän hallinnon periaatteet. Tärkeimpänä havaintonani opinnäytetyöprosessissa oli, että talous- ja velkaneuvojan työnkuva on todella laaja ja monipuolinen.

Olen antanut oppaan sekä sen muunteluoikeuden Ylivieskan talous- ja velkaneuvojalle, jotta opasta voidaan tarpeen tullen päivittää. Näin opas säilyy hyödyllisenä myös tulevaisuudessa.

Asiasanat: talous- ja velkaneuvonta, virkamiesoikeus, virkavastuu, velkaantuminen, velkajärjestely

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Veera Välimaa

Title of thesis: Guide for the financial and debt counsellors

Supervisor: Jaana Rissanen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019 Number of pages: 35 + 27

This thesis aims to create a comprehensive guide for the financial and debt counsellors. The idea for the thesis was originated when I worked in Public Guardianship Office at Ylivieska and I wanted to get familiar with financial and debt counselling which are provided by the state legal aid offices. The thesis is based on need, because financial and debt counselling transferred to the Ministry of Justice.

The thesis is a functional by its nature and as such contains the guide itself and the reporting part. The aim of the guide is financial and debt counsellors' instructions for practical work. Prior to this guide, financial and debt counsellors' the instructions were found as loose instructions in the employees' intra. The function of this guide is to support financial and debt counsellors in everyday work and to serve a familiarization guide for new financial and debt counsellors. The guide improves the knowledge of practical work and intensify the legal protection of the debtor.

The research method is jurisprudence and it examines up-to-date legislation, in particular the qualitative and obligations requirements for civil servants. The theoretical framework responds also to my research questions on how the financial and debt counselling process is progressing and how these services are organized. The main sources of the thesis are up-to-date legislation, government proposals and other related literature.

With my thesis, I have managed to create a complete whole, which can simplify the financial and debt counsellors of practical work and develop their skills. Skilled and professional employees ensure that the debtor receives proper service and that's why I have included the basics of good administration to the guide. My most important observation in the thesis process was that the job description of a financial and debt counsellors is broad and well-rounded.

The authors have granted right of altering and revising the guide to Ylivieska financial and debt counsellors, so the guide will preserve its utility in the future as well.

Keywords: financial and debt counselling, civil service law, liability for acts in office, incurring of debts, debt adjustment

SISÄLLYS

LYHENTEET.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN PALVELUT	9
2.1 Kenelle talous- ja velkaneuvonta on tarkoitettu?	9
2.2 Millaista apua talous- ja velkaneuvojat voivat tarjota?	10
2.3 Miten talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee?	10
2.3.1 Velkojen selvittely	11
2.4 Velan vanhentuminen.....	12
3 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY.....	14
3.1 Velkajärjestelyn edellytykset.....	15
3.2 Velkajärjestelyn yleiset esteet	16
3.3 Velallisen maksuvaran laskeminen	17
4 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TUOTTAMINEN	20
4.1 Palvelun saatavuus	20
4.2 Kotikuntaedellytys ja etäpalvelu	21
5 TYÖSKENTELY TALOUS- JA VELKANEUVOJANA.....	22
5.1 Kelpoisuusvaatimukset talous- ja velkaneuvojaksi	23
5.2 Talous- ja velkaneuvojan virkavastuu.....	24
5.2.1 Yleiset virkavelvollisuudet	24
5.2.2 Vaitiolovelvollisuus, asiakirjasalaisuuden säilyttäminen ja hyväksikäyttökielto	25
5.3 Tietojensaantioikeus.....	26
5.4 Esteellisyys.....	26
6 OPPAAN KOKOAMINEN	27
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
8 POHDINTA	32
LÄHTEET.....	34
LIITTEET	36

LYHENTEET

HE	hallituksen esitys
JulkL	laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta
PL	Suomen perustuslaki
VahL	vahingonkorvauslaki
VanhL	laki velan vanhentumisesta
Velkaneuvontalaki	laki talous- ja velkaneuvonnasta
VirkamL	valtion virkamieslaki
VJL	laki yksityishenkilön velkajärjestelystä

1 JOHDANTO

Talous- ja velkaneuvonnan tarve kasvaa yhteiskunnassamme jatkuvasti. Yhä useammat velkaantuvat ja näin ollen turvaudutaan ammattilaisen apuun taloudellisissa asioissa. Talous- ja velkaneuvojan työnkuva on monipuolinen ja se koostuu esimerkiksi asiakkaalle eli velalliselle annettavasta neuvonnasta talouden ja velkojen hoidossa sekä velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksien kartoittamisesta. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden avun tarve voi vaihdella paljonkin, mutta useimmiten kaikkia niitä yhdistää tiedon ja neuvonnan tarve. Talous- ja velkaneuvojien tärkeimpänä tehtävänä on velallisen oikeusturvan takaaminen, joten heidän tarjoaman asiakaspalvelun on oltava asianmukaista.

Työskentelen tällä hetkellä edunvalvontasihteerinä Ylivieskan oikeusapu- ja edunvalvontatoimistossa, joka kuuluu Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Teen työtä edunvalvontatoimistossa ja halusin opinnäytetyöni kautta päästä tutustumaan myös oikeusaputoimiston puolella järjestettävään talous- ja velkaneuvontaan. Pohdin opinnäytetyössä talous- ja velkaneuvojien sekä yleisesti virkamiehien lainsäädännön asettamia oikeuksia ja velvollisuuksia. Lisäksi määrittelen talous- ja velkaneuvonnan palvelut ja kerron niiden saatavuudesta. Avaan talous- ja velkaneuvonnan prosessia ja kerron olennaisesti siihen liittyvästä yksityishenkilön velkajärjestelystä sekä velan vanhentumisesta.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka tarkoittaa, että opinnäytetyön lopullisena tuotoksena syntyy jokin konkreettinen tuote, kuten ohjeistus, tapahtuma tai käsikirja (Vilka & Airaksinen 2003, 51). Tässä tapauksessa opinnäytetyöni sisältää raportointiosuuden lisäksi varsinaisen tuotoksen eli oppaan. Opinnäytetyöni tavoitteena on oppaan avulla talous- ja velkaneuvojien käytännön työn ohjeistaminen. Oppaan pääasiallisena tarkoituksena on olla apuna uuden työntekijän perehdytysprosessissa, mutta sitä voidaan hyödyntää myös talous- ja velkaneuvojan jokapäiväisessä työssä. Oppaasta löytyy nopeasti tietoja, jotka tällä hetkellä ovat vaikeasti löydettävissä ympäri työntekijöiden Intraa. Opinnäytetyössäni ei ole virallista toimeksiantajaa, mutta työni kirjoitusvaiheessa olen haastatellut Ylivieskan talous- ja velkaneuvojaa, jonka vuoksi työni pohjautuu Ylivieskan talous- ja velkaneuvontaan. Kuitenkin työni tulosta voidaan hyödyntää missä toimipaikassa tahansa.

Opinnäytetyöni raportointiosuuden tutkimusmenetelmä on lainopillinen eli oikeusdogmaattinen. Näin ollen tutkimusongelmaa on tutkittu voimassa olevan oikeuden sisältöön nähden. Lainopin tarkoituksena on antaa vastaus kysymykseen kuinka todellisessa tilanteessa pitäisi toimia voimassa olevan oikeusjärjestyksen mukaan. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 20.) Saadakseni työni tutkimusongelmaan vastauksen, olen pohtinut tutkimusongelmaa alla olevien tutkimuskysymysten avulla:

- Mitä talous- ja velkaneuvonta on?
- Miten talous- ja velkaneuvonta on järjestetty?
- Kuinka talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee?
- Mitä tarkoittaa yksityishenkilön velkajärjestely?
- Millaisia kelpoisuusvaatimuksia talous- ja velkaneuvojilla on?
- Mitä lainsäädännön asettamalla virkamiehen virkavastuulla tarkoitetaan?

Raportointiosuuden teoreettinen viitekehys koostuu talous- ja velkaneuvonnan palveluista, niiden järjestämisestä ja tuottamisesta sekä työskentelystä talous- ja velkaneuvojana. Määrittelen myös talous- ja velkaneuvonnan prosessin ja siihen liittyvän yksityishenkilön velkajärjestelyn sekä velan vanhentumisen. Lisäksi käsittelen virkamiehen velvollisuuksia ja virkavastuuta. Työn lopusta löytyy johtopäätösten lisäksi kuvaus oppaan kokoamisprosessista. Teoreettinen viitekehys pohjautuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, hallituksen esityksiin sekä muihin lopussa mainittuihin lähteisiin.

2 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN PALVELUT

Luku kaksi käsittelee yleisesti talous- ja velkaneuvontaa. Määrittelen käsitteenä talous- ja velkaneuvonnan sekä kerron siitä, mitä kyseisillä palveluilla tarkoitetaan. Avaan talous- ja velkaneuvonnan prosessia sekä siihen liittyvää maksuvaran laskemista ja velkojen vanhentumista. Sivuutan myös talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista vuonna 2010 tehtyä tutkimusta.

2.1 Kenelle talous- ja velkaneuvonta on tarkoitettu?

Talous- ja velkaneuvontaa säätelee laki talous- ja velkaneuvonnasta, jäljempänä velkaneuvontalaki. Kyseinen laki vakinaisti talouden neuvontapalvelut, jotka syntyivät alun perin 1990-luvulla velkajärjestelylain tuntua voimaan. Velkaneuvontalaissa säädetään yleisellä tasolla palvelun sisällöstä, mutta talous- ja velkaneuvonnan sisältöön vaikuttaa myös yksityishenkilön velkajärjestelylaki. Yksityishenkilön velkajärjestelylaissa säädetään tarkemmin velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisesta. (Helesuo & Jokinen 2015, 13.) Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat tarkoitettu yksityishenkilöille sekä pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville elinkeinon- tai ammatinharjoittajille elinkeinotoimintaan liittyvien velkojen osalta. Näiden palveluiden tarkoituksena on kartoittaa velallisen kokonaistilanne ja auttaa maksuvaikeuksissa olevia henkilöitä antamalla neuvontaa sekä apua taloudenpidon suunnittelussa. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 1§.)

Vuonna 2010 tehdyn tutkimuksen mukaan 54 %:lla talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista pääosa veloista koostui pikavipeistä, kulutusluotoista ja maksamattomista laskuista. Useimmiten velat koostuvat useasta eri velkatyypistä ja velkoja oli keskimäärin 15 kappaletta. Keskimääräinen velkamäärä oli noin 30 000 €. Vain alle kolmasosalla velallisista velkamäärä oli alle 20 000 €. Hieman yli 15 %:lla talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista velat liittyivät yritystoimintaan. Niukka enemmistö talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista oli tutkimuksentekohetkellä miehiä, yleensä noin 35-54 -vuotiaita. (HE 83/2014 vp, 5-6.)

Nykyään nuoret ovat kasvava asiakaskunta talous- ja velkaneuvonnassa, sillä luotonantomekanismien muuttuminen on lisännyt ylivelkaantuneiden nuorten määrää. Harkintakyky velanotossa voi olla nuorilla vielä puutteellista, eivätkä nuoret välttämättä osaa arvioida mahdollisuutta velan takaisinmaksusta tai ymmärrä velkaantumisen seurauksia. Useimmiten ylivelkaantuminen mahdollisesti

johtaa myös muihin ongelmiin nuorten elämässä sekä voi aiheuttaa esimerkiksi syrjäytymistä. Nuoret kokevat, että on vaikea löytää keinoja taloudellisen tilanteen korjaamiseksi sekä uuden elämän alkuun pääsemiseksi. Tämän vuoksi velkajärjestelyyn pääsyä on helpotettu nuorten osalta lieventämällä säännöstä velkajärjestelyn estymisestä väliaikaisesta syystä sekä nuoren iän ottaminen huomioon. (HE 83/2014 vp, 27.)

2.2 Millaista apua talous- ja velkaneuvojat voivat tarjota?

Talous- ja velkaneuvonnassa voidaan selvittää esimerkiksi velallisen ratkaisumahdollisuutta talouden liittyvien ongelmien suhteen. Tällainen ratkaisumahdollisuus voi olla muun muassa se, onko velallisella mahdollisuus tehdä velkojien kanssa sovinto. Talous- ja velkaneuvojat voivat avustaa velallista sovintoratkaisun tekemisessä velkojien kanssa. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 1.3§.)

Talous- ja velkaneuvojat avustavat myös velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoidossa, kuten velkajärjestelyhakemuksen, erilaisten selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Tarvittaessa talous- ja velkaneuvojat neuvovat velallista oikeudellisen avun hakemisessa. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 1.4-7§.) Velkaneuvonnassa painotetaan myös ennalta ehkäisevää talous- ja budjettineuvontaa (HE 37/2000 vp, 11-12).

2.3 Miten talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee?

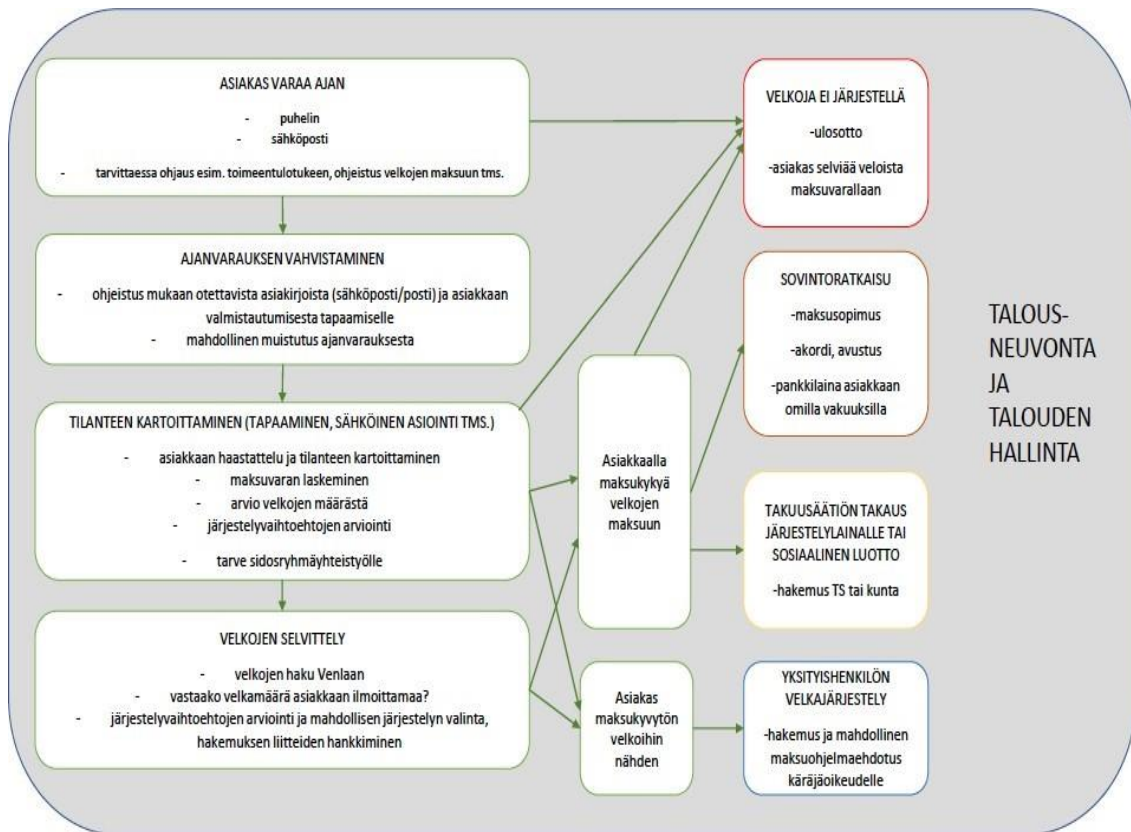
Talous- ja velkaneuvonta sekä velkajärjestely tulee vireille aina velallisen hakemuksesta (VJL 25.1.1993/57 2:8§). Velallisella on oltava halu päästä veloistaan eroon sekä vakaa elämäntilanne. Mikäli prosessi etenee velkajärjestelyyn asti, yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 3 luvun 9§:n edellytysten tulee täytyä.

Velallinen varaa ajan talous- ja velkaneuvontaan. Ajanvarauksen jälkeen talous- ja velkaneuvoja vahvistaa ajanvarauksen ja ohjeistaa velallista esimerkiksi siitä, mitä dokumentteja tapaamiseen täytyy ottaa mukaan. Sen jälkeen tapaamisessa talous- ja velkaneuvoja haastattelee velallista sekä kartoittaa hänen tilannettansa arvioitujen velkojen perusteella. Tapaamisessa lasketaan myös velallisen maksuvara ja selvitetään, onko velallisella mahdollista päästä yksityishenkilön velkajärjestelyyn. Talous- ja velkaneuvoja selvittää täyttyykö mikään yksityishenkilön velkajärjestelyn esteistä. Yleiset esteet on määritelty yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 3 luvun 10§:ssä. Mikäli

jokin este täyttyy, velkajärjestelyä ei voida myöntää. Velallisen taloudellisen tilanteen korjaamiseksi tuomioistuimien voi määrätä hänen velkojansa koskevista järjestelyistä sekä vahvistaa velalliselle maksukykyään vastaavan maksuohjelman eli velkajärjestelyn (VJL 25.1.1993/57 1.1§).

2.3.1 Velkojen selvittely

Tilanteen kartoittamisen sekä tapaamisen jälkeen talous- ja velkaneuvoja alkaa selvittämään kaikkia velallisen velkoja ja esimerkiksi sitä, vastaako velkamäärä velallisen ilmoittamaa määrää. Velat haetaan talous- ja velkaneuvojen järjestelmään, Venlaan. Prosessiin kuuluu, että talous- ja velkaneuvoja arvioi järjestelyvaihtoehtoja ja valitsee käytettävän järjestelyn sekä hankkii tarvittavat liitteet prosessin loppuun saattamiseksi. Velallisen maksuvaralla selvitettävä maksukyky vaikuttaa hyvin paljon valittavaan järjestelyyn. Mikäli katsotaan, että velallisella on tarpeeksi maksukykyä, velkoja ei aleta järjestellä vaan velallinen selviää veloistaan maksuvaralla. Tässä tapauksessa talous- ja velkaneuvoja voi auttaa velallista myös sovintoratkaisun tekemisessä ja tehdä esimerkiksi velallisen apuna maksusopimuksia velkojille (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 1.3§). Mikäli asiakas on maksukyvytön velkoihinsa nähden, hänelle haetaan käräjäoikeudelta yksityishenkilön velkajärjestelyä.



KUVIO 1. Prosessikuvaus talous- ja velkaneuvonnasta (TVN verkoston työpaja, viitattu 30.10.2019)

2.4 Velan vanhentuminen

Talous- ja velkaneuvonnan palveluihin liittyy olennaisesti myös velan vanhentuminen. Velan vanhentumisesta säädetään monessa eri laissa ja erityissäännöksessä. Olennaisimpana alan yleislakina voidaan kuitenkin pitää lakia velan vanhentumisesta 15.8.2003/728, jäljempänä VanhL. Mikäli muussa laissa on erityissäännöksiä velan vanhentumisajasta tai muusta vanhentumiseen liittyvästä seikasta, voidaan niitä noudattaa (VanhL 2.1§). Vaikka erityissäännöksiä saa noudattaa, laki velan vanhentumisesta on pakottavaa, sillä sen lain säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa velallisen vahingoksi (VanhL 3§). Velalla tarkoitetaan rahavelkaa ja muita velvoitteita (VanhL 1§). Velan vanhentumisella tarkoitetaan saamisen raukeamista sen vuoksi, ettei velkoja ole sopimukseen tai lakiin perustuvan ajan kuluessa saattanut oikeuttaan voimaan eikä velallinen ole uudistanut velvoitteitaan. Velan vanhentuminen perustuu niin velkasuhteen osapuolten passiivisuuteen kuin ajan kulumiseen. (Saarnilehto 2004, 11.)

Velan vanhentumisaika ja sen alkamisajankohta riippuu paljon siitä, mitä on sovittu. Joissain tapauksissa velkoja voi luopua kokonaan saatavasta ja velka vanhentuu sen vuoksi (Saarnilehto 2004, 11). Mikäli eräpäivästä on sovittu, vanhentumisaika alkaa kulua eräpäivästä lähtien (VanhL 5§). Jos taas eräpäivästä ei ole sovittu, vanhentumisaika alkaa esimerkiksi kaupankäynnin yhteydessä silloin, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle tai muu velkojana oleva sopijapuoli on täyttänyt suoritusvelvollisuutensa (VanhL 5§). Lisäksi esimerkiksi korvausvelan ja talletusten vanhenemisajasta on säädetty erikseen (VanhL 7-9§). Velan yleisenä vanhentumisaikana voidaan pitää kolmea vuotta (VanhL 4§). Yleisen vanhentumisajan lisäksi velkaan voidaan soveltaa toissijaista, erityistä sekä lopullista vanhentumisaikaa. Vanhentumisajat vaihtelevat velkatyyppin mukaisesti kolmesta vuodesta 25 vuoteen (VanhL 13§).

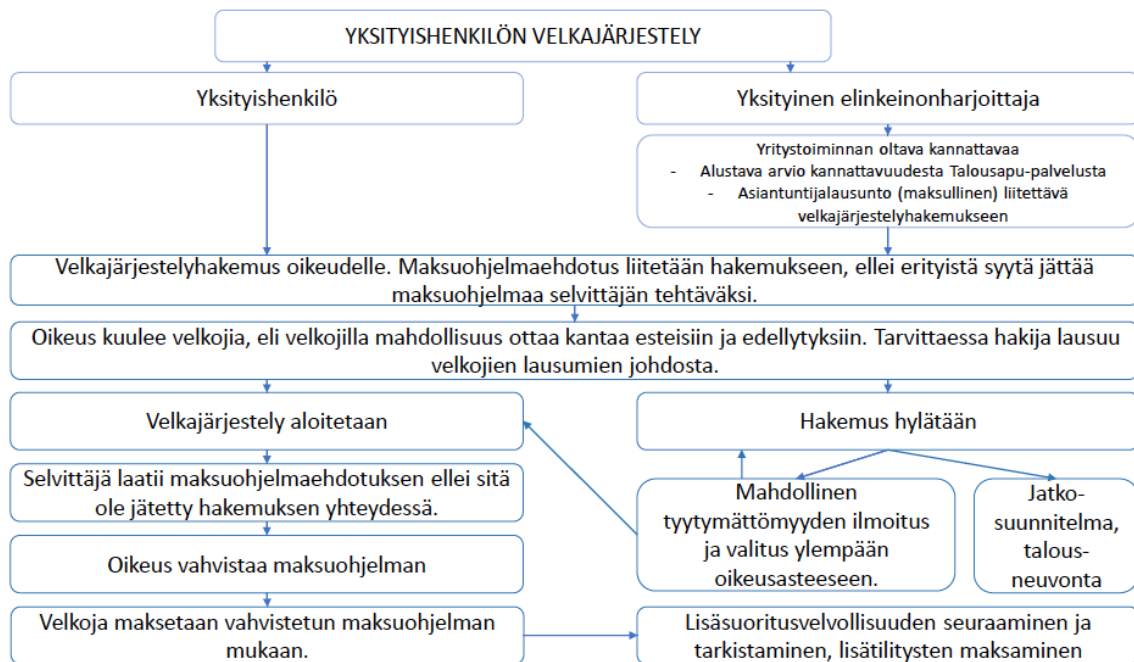
3 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY

Yksityishenkilön velkajärjestelystä säädetään yksityishenkilön velkajärjestelystä annetussa laissa 25.1.1993/57, jäljempänä VJL. Yksityishenkilön velkajärjestelystä ja siihen liittyvistä toimista säädetään myös muissa laissa. Kuitenkin yksityishenkilön velkajärjestelystä annettua lakia voidaan pitää alan pakottavana yleislakina, sillä sen lain säännöksiä sovelletaan sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään esimerkiksi velkojan oikeudesta maksuun tai velan perimistöimiin. (VJL 1.3§.)

Talous- ja velkaneuvonnan prosessissa päädytään usein hakemaan velalliselle yksityishenkilön velkajärjestelyä. Velkajärjestelyn tarkoituksena on maksukyvyttömän yksityishenkilön velkaongelmien ratkaiseminen (Uitto 2010, 17). Velkajärjestelyä haetaan tuomioistuimelta, joka määrää velallisen velkojaan koskevista järjestelyistä eli velkajärjestelystä sekä vahvistaa tarpeen mukaan hänen maksukykyään vastaavan maksuohjelman (VJL 1.1§).

Kaikki velallisen velat, joiden peruste on syntynyt ennen velkajärjestelyn alkamista, kuuluvat velkajärjestelyn piiriin (Uitto 2010, 17). Velkajärjestelyn alkamisella tarkoitetaan sitä hetkeä, kun tuomioistuin on tehnyt päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta (VJL 3.1§). Velkajärjestely on monimutkainen kokonaisuus, johon liittyy paljon erilaisia käsitteitä, säännöksiä sekä oikeusvaikutuksia. Esimerkiksi velkajärjestelyn aloittamisen jälkeen tulevat voimaan maksu-, ulosmittaus-, vakuudenasettamis-, täytäntöönpano- ja perintäkiellot (Uitto 2010, 17).

Ennen velkajärjestelyyn pääsyä tutkitaan velkajärjestelyn edellytykset sekä esteet. Jotta velallinen voi päästä velkajärjestelyyn, jokin velkajärjestelyn edellytyksistä täytyy täytyä. Lisäksi mikäli jokin velkajärjestelyn yleisistä esteistä täytyy, velalliselle ei lähtökohtaisesti voida myöntää velkajärjestelyä. Kolmannessa luvussa avaan velkajärjestelyyn liittyviä edellytyksiä, esteitä sekä velallisen maksuvaran laskemista.



KUVIO 2. Prosessikuvaus yksityishenkilön velkajärjestelystä (TVN verkoston työpaja, viitattu 29.11.2019)

3.1 Velkajärjestelyn edellytykset

Velkajärjestely voidaan VJL 2.1 §:n mukaan myöntää yksityishenkilölle, jonka kotipaikka on Suomessa. Kotipaikalla tarkoitetaan sitä, että velallinen asuu Suomessa ja hänellä on täällä varsinainen koti sekä asunto. Näin ollen velkajärjestely voidaan myöntää myös Suomessa asuvalle ulkomaalaiselle. (Uitto 2010, 25.)

Velkajärjestely voidaan myöntää velalliselle, joka on maksukyvytön, mikäli jompikumpi seuraavista edellytyksistä täyttyy. Maksukyvyttömyydellä tarkoitetaan sitä, että velallinen on muuten kuin tilapäisesti kykenemätön maksamaan velkojaan niiden erääntyessä (VJL 1:3.2§).

Ensimmäisenä edellytyksenä pidetään sitä, että maksukyvyttömyyden pääsiallisena syynä on velallisen maksukyvyyn olennainen heikentyminen työkyvyttömyyden, sairauden, työttömyyden tai muun olosuhteiden muutoksen vuoksi pääasiassa ilman velallisen omaa syytä. (VJL 3:9.1§.) Työkyvyttömyys tai sairaus voi lyhytaikaisenakin heikentää velallisen maksukykyä olennaisesti. Velkajärjestely ei kuitenkaan tule kysymykseen, mikäli velallinen ei sen johdosta tule maksukyvyttömäksi.

Sairauden täytyy olla niin pitkäaikainen, että sen katsotaan aiheuttavan velallisen maksukyvyttömyys. (Uitto 2010, 33.)

Toinen edellytys on, että velkajärjestelyyn on muuten painavat perusteet. Painavia perusteita arvioitaessa huomioon otetaan muun muassa velkojen ja niihin liittyvien velvoitteiden määrä suhteessa velallisen maksukykyyn. (VJL 3:9.2§.) Tällaisessa tilanteessa velallinen ei myöskään kohtuudella kykene parantamaan maksukykyään voidakseen selviytyä veloistaan aiheutuvista menoistaan (Uitto 2010, 28). Painavia perusteita arvioitaessa huomioon voidaan ottaa myös se, miten velallinen itse on suhtautunut velkojen takaisinmaksuun (Uitto 2010, 36). Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että mikäli velallisella ei ole mitään mahdollisuuksia selviytyä velkojensa maksamisesta ilman velkajärjestelyä, velkajärjestelylle on painavia perusteita (Uitto 2010, 38).

3.2 Velkajärjestelyn yleiset esteet

Vaikka edellä mainitut edellytykset täytyisivätkin, voidaan velkajärjestelyhakemus hylätä, mikäli velkajärjestelylle on laissa tarkoitettu este. VJL 3 luvun 10§:stä löytyy luettelo esteperusteista, jotka voivat muodostaa velkajärjestelyn esteen. Lähtökohtaisesti esteperusteissa on kyse sekä velkaantumiseen liittyvästä moitittavuudesta että velallisen moitittavasti käyttäytymisestä velkaantumisen jälkeen. (Uitto 2010, 46.)

Velallisen rikollinen toiminta tai rikosepäily voivat olla esteenä velkajärjestelylle, sillä mikäli velalliselle on määrätty rikoksen perusteella maksuvelvollisuus tai mikäli hän on epäiltynä syytteessä rikoksesta, velkajärjestelyn myöntämistä ei välttämättä voi pitää perusteltuna (VJL 3:10.1-2§). Keinottelun luonteista elinkeinotoimintaa pidetään myös esteenä (Uitto 2010, 53). Mikäli merkittävänä pidettävää velkaa on syntynyt elinkeinotoiminnassa, ja velallinen on menetellyt törkeän sopimattomasti velkojia kohtaan, velkajärjestelyä ei voida myöntää (VJL 3:10.3§). Myös velallisen oma myötävaikutus velkaantumiseen otetaan huomioon esteitä arvioitaessa. Mikäli velallinen on esimerkiksi sopimattomasti heikentänyt taloudellista asemaansa, pakoillut ulosottomenettelyssä, salannut tulojaan, antanut tahallaan velkojalle taloudellisesta asemastaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, velkaantunut harkitusti velkajärjestelyä silmällä pitäen tai muuten laiminlyönnit esimerkiksi myötävaikutusvelvollisuutensa, velkajärjestelylle katsotaan olevan esteitä eikä sitä voida myöntää. (VJL 3:10.4-8§.) Velkajärjestelylle katsotaan olevan este myös silloin, mikäli on perusteltua syytä olettaa,

ettei velallinen tule noudattamaan velkajärjestelyn maksuohjelmaa tai hänelle on jo aiemmin vahvistettu maksuohjelma (VJL 3:10.9-10). Näin ollen lähtökohtana voidaan pitää sitä, että velallinen voi päästä velkajärjestelyyn vain kerran. Lisäksi esteenä voi olla merkittävän vahingonkorvauksen tai kauppahinnanpalautuksen velan järjestelemisen kohtuuttomuus (VJL 3:10.11).

Esteitä ei kuitenkaan voida pitää ehdottomina, sillä velkajärjestely voidaan myöntää esteestä huolimatta. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, jos velkajärjestelylle on painavia syitä ottaen huomioon velallisen toimet velkojen maksamiseksi, velkaantumisesta kulunut aika ja muut olosuhteet sekä velkajärjestelyn merkitys niin velallisen kuin että velkojen kannalta. (VJL 3:10a§.) Tällaisessa estetilanteessa päätös velkajärjestelyn myöntämisestä perustuu kokonaisharkintaan (Uitto 2010, 86).

3.3 Velallisen maksuvaran laskeminen

Maksuvaralaskelman tarkoituksena on selvittää, kuinka paljon velallisella on menoja, tuloja ja pysyvä velallinen maksamaan velkajärjestelyn piiriin kuuluvia velkoja tuloillaan (Uitto 2010, 181). Käytännössä velallisen tulojen ja välttämättömien elinkustannusten erotus on velallisen maksuvara. Lähtökohtaisesti maksuvara lasketaan useimmiten kuukautta kohti. Laskemiseen voidaan käyttää muutakin periodia, mikäli velallisen tulot kertyvät epäsäännöllisesti. (Koulu, Lindfors & Niemi 2017, 891.) Velallisen tulee käyttää velkojensa suorituksiksi kaikki ne tulot, joita hän ei tarvitse välttämättömiin elinkustannuksiinsa tai elatusvelvollisuudesta aiheutuviin kuluihin (VJL 25.1.1993/57 2:5§). Laskentatavan perusteena on oikeusministeriön asetus maksukyvyyn arvioinnin perusteista.

Maksuvaran tarkoituksena on auttaa velallista valmistautumaan mahdolliseen velkajärjestelyyn. Velallisen maksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki velallisen tulot, ansaintamahdollisuudet sekä arvio tulojen odotettavissa olevasta kehityksestä. Tällaisilla tuloilla tarkoitetaan velalliselle maksettavaa palkkaa, palkkiota sekä muuta etuutta, joka maksetaan palveluksesta tai työstä. Maksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon myös velallisen yritystoiminnasta ja ammatinharjoittamisesta saatavia tuloja, eläkkeitä, pääomatuloja ja työttömyyden vuoksi maksettavaa avustuksia ja päivärahaa sekä sosiaalisia etuuksia. Lapselle maksettavaa elatusapua tai -tukea ja lapsilisää ei lueta velallisen tuloihin. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 1§.)

Velallisen maksuvaraa laskettaessa velallisen tuloista vähennetään välttämättömiä elinkustannuksia velallisen esittämän selvityksen perusteella. Tällaisina välttämättöminä elinkustannuksina voidaan pitää asumismenoja, lapsen päivähoitomenoja, velallisen maksamaa elatusapua, 18-vuotta täyttäneen lapsen koulutusmenoja sekä muita velallisen toimeentuloa varten tarvittavia varoja. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 2§.)

Velallisen asumiskustannuksiin luetaan muun muassa vuokra, hoito- ja rahoitusvastike sekä käytösvastike. Lisäksi voidaan ottaa huomioon muut asumiseen liittyvät välttämättömät menot, kuten sähkö-, vesi-, kaasu-, lämmitys-, sauna- ja jätehuoltomaksut sekä tavanomaiset koti- ja kiinteistö- vakuutuksen vakuutusmaksut. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 3.1§.) Asumismenot otetaan huomioon sen suuruisina kuin velallinen niitä maksaa. Huomioon otetaan kuitenkin vain kohtuullisena pidettävät menot tilanteessa, jossa kustannukset ylittävät selvästi paikkakunnalla kohtuullisena pidettävien asumiskustannusten määrän. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 3.2§.)

Velallisella ja hänen perheellään voi olla myös muihin välttämättömiin elinkustannuksiin kuuluvia menoja. Tällaisia menoja ovat muun muassa ravinto- ja vaatemenot, tavanomaisen suuruiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, puhelimen käytöstä ja harrastus- sekä virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 4§.) Lapsesta aiheutuvista kustannuksista voidaan tehdä vähennyksiä, sillä velallisen kanssa asuvalle lapselle maksettava elatusapu tai -tuki ja lapsilisä vähennetään lapsen välttämättömistä menoista. Yksinhuoltajalle maksettavaa lapsilisän korotusta ei oteta huomioon. Lisäksi 18-vuotta täyttäneen lapsen koulutuskustannuksista vähennetään hänelle maksetut etuudet ja avustukset. (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 6§.)

Velallisen ei tarvitse esittää erillistä selvitystä välttämättömistä elinkustannuksista, vaan ne otetaan huomioon kuukautta kohden (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 4§). Maksuvaran laskemisen jälkeen selvittää, onko asiakkaalla tarpeeksi maksukykyä velkojen maksuun.

TAULUKKO 1. Euromääräiset summat välttämättömistä elinkustannuksista vuonna 2019 (Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322 4§)

Yksin asuva velallinen tai velallinen, joka on yksinhuoltaja 532 euroa
Avioliitossa tai avioliitonomaisessa suhteessa asuva velallinen taikka velallinen, joka asuu yhteistaloudessa toisen täysi-ikäisen kanssa 448 euroa
Kaksi vanhinta velallisen kanssa samassa taloudessa asuvaa alle 17-vuotiasta lasta 341 euroa kumpikin, kolmanneksi vanhin ja häntä nuoremmat lapset 318 euroa kukin
Velallisen kanssa samassa taloudessa asuva 17 vuotta täyttänyt lapsi 377 euroa

4 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN JÄRJESTÄMINEN JA TUOTTAMINEN

Neljäs luku käsittelee talous- ja velkaneuvonnan järjestämistä sekä palveluiden tuottamista. Velkaneuvontalain mukaan talous- ja velkaneuvonnan valvonta ja yleinen ohjaus kuuluvat oikeusministeriölle (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 2.1§). Lisäksi oikeusministeriön yhteydessä voi toimia taloustietämyksen kehittämistä ja eri toimijoiden yhteistyön edistämistä varten valtioneuvoston asettama neuvottelukunta (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 3.1§).

4.1 Palvelun saatavuus

Uusimman lakimuutoksen vuoksi nykyään valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit järjestävät talous- ja velkaneuvonnan (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 2§). Palvelut siirtyivät 1.1.2019 lukien oikeusapu- ja edunvalvontapiireille aiemmilta palveluntuottajilta, kuten kunnilta ja kaupungeilta. Siirtymisen tarkoituksena on ollut talous- ja velkaneuvonnan palveluiden ja käytäntöjen yhtenäistäminen. Lisäksi on katsottu toiminnan kehittämiseksi olevan paremmat edellytykset, kun ohjaus on keskitetty yhdelle valtiolliselle toimijalle. Muutoksen jälkeen talous- ja velkaneuvonnan sisältö sekä tehtävät ovat säilyneet ennallaan. (HE 102/2017 vp, 4.) Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä annetussa laissa (477/2016) määritellään tärkeimmin valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit.

Käytännössä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisellä tarkoitetaan velkaneuvontalain mukaan huolehtimista siitä, että talous- ja velkaneuvonnan palveluja olisi tarjolla tasapuolisesti kaikkien oikeusapu- ja edunvalvontapiirien alueella (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 2.2§). Oikeusapu- ja edunvalvontapiireissä talous- ja velkaneuvontaa järjestää oikeusaputoimistot. Ahvenenmaalla oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto, mikäli piiri ei osta mainittuja palveluita muualta. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 2.3§.) Palvelun tuottamista varten talous- ja velkaneuvoja sekä muuta talous- ja velkaneuvonnan henkilökuntaa on oikeusapu- ja edunvalvontapiirien oikeusaputoimistoissa. Henkilökuntaan ja toiminnan järjestämiseen ylipäänsä sovelletaan, mitä valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä annetussa laissa säädetään, ellei velkaneuvontalaissa säädetä toisin. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 2.4§.)

Joissakin tapauksissa, esimerkiksi palveluiden alueellisen saatavuuden tai muun syyn vuoksi katsotaan tarpeelliseksi, oikeusapu- ja edunvalvontapiiri voi oikeusministeriön kanssa ostaa talous- ja

velkaneuvontapalveluita. Palvelun myyjällä täytyy olla tehtävään riittävä taito sekä voimavarat. Myyjän muut tehtävät tai toiminnan luonne ja tarkoitus eivät saa vaarantaa talous- ja velkaneuvonnan puolueettomuutta ja asianmukaista hoitoa. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 5.1§.) Esimerkiksi joissakin pienimmissä kunnissa oikeusapu- ja edunvalvontapiiri on ostanut talous- ja velkaneuvonnan palvelut kunnalta tai kaupungilta.

Kaikissa toimipaikoissa ei välttämättä ole talous- ja velkaneuvojia vakituisesti paikalla, mutta ajanvarauksella voidaan sopia tällaisiin toimipisteisiin tapaaminen. Lähtökohtaisesti tapaaminen talous- ja velkaneuvojan kanssa täytyy aina sopia etukäteen. Ajan voi varata esimerkiksi soittamalla talous- ja velkaneuvonnan puhelimeen tai lähettämällä sähköpostia. (Oikeusministeriö 2018, viitattu 7.6.2019.)

4.2 Kotikuntaedellytys ja etäpalvelu

Talous- ja velkaneuvonta ei ole riippuvainen velallisen kotikunnasta vaan velallinen voi kääntyä kotikunnasta riippumatta minkä tahansa oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojan puoleen. Nykyään talous- ja velkaneuvontaa voi saada myös videoyhteyden välityksellä eli etäpalveluna. Etäpalvelua voi hyödyntää omalla tietokoneella tai jopa mobiililaitteella. Velallisen täytyy varata aika myös etänä annettavaan palveluun. (Oikeusministeriö 2018, viitattu 7.6.2019.)

Talous- ja velkaneuvojat antavat myös puhelinneuvontaa heidän puhelinpalveluaikojen puitteissa. Puhelinpalveluajat voivat vaihdella toimistokohtaisesti. Lähtökohtaisesti valtion virasto on kuitenkin auki arkipäivisin kello 8:00-16:15 (Asetus valtion viraston aukioloajoista 332/1994 1§). Puhelinneuvontaa varten ei tarvitse varata erikseen aikaa. Velallinen voi ottaa yhteyttä myös sähköpostin välityksellä sekä toimittaa asiakirjat talous- ja velkaneuvojille sähköisesti. (Oikeusministeriö 2018, viitattu 7.6.2019.)

5 TYÖSKENTELY TALOUS- JA VELKANEUVOJANA

Valtion virkamieslain 1 §:n mukaan virkasuhteella tarkoitetaan julkisoikeudellista palvelusuhdetta, jossa virkamies on työn suorittajana ja valtio työnantajana. Käytännössä se on julkisten tehtävien kokonaisuus, joka on muodostettu erityisessä järjestyksessä. Viran tyypillisinä piirteinä voidaan pitää sitä, että virka on abstraktinen sekä pysyvä, sillä se pysyy saman sisältöisenä riippumatta sitä kulloinkin hoitavasta henkilöstä. (Koskinen & Kulla 2019, 12-13.) VirkamL 2§:n mukaan kyseisen lain tavoitteena on turvata valtion tehtävien hoitaminen tuloksellisesti, oikeusturvavaatimukset täytäten ja tarkoituksenmukaisesti. Lisäksi virkamieslain tarkoituksena on turvata virkamiehille oikeudenmukainen asema suhteessa työnantajaan eli valtioon. (VirkamL 19.8.1994/750.) Näin ollen virkamieslain tarkoituksena on parantaa niin työnantajan kuin työntekijän eli virkamiehen oikeusturvaa.

Perustuslain 11:125 §:n mukaan yleiset nimitysperusteet julkisiin virkoihin ovat kyky, taito ja koeteltu kansalaiskunto (PL 11.6.1999/731). Kyvyllä viitataan henkilön tuloksellisen työskentelyn ominaisuuksiin ja koetulla kansalaiskunnolla viran hoidon kannalta merkityksellisiin ansioihin ja nuhteettomaan käytökseen, kun taas taidolla viitataan koulutukseen sekä työkokemuksen myötä saatuun osaamiseen. (HE 1/1998 vp, 180.) Virkaan nimitettävältä henkilöltä edellytetään yleensä myös erityistä pätevyyttä eli kelpoisuutta (Koskinen & Kulla 2019, 78).

Virkamiehenä työskentelyyn liittyy myös vastuuta ja velvollisuuksia, joita virkamiehen täytyy noudattaa virka-asemansa puolesta. Erilaiset velvollisuudet ja vastuut voivat olla voimassa myös virkasuhteen päättymisen jälkeenkin. Mikäli virkamies rikkoo kyseisiä velvollisuuksia ja vastuita, voi tällainen käyttäytyminen johtaa laissa säädettyyn virkavastuun rikkomiseen ja näin ollen rikosseuraamuksiin. Toisinaan puhutaan myös virkamiesmoraalista sekä -etiikasta, jotka liittyvät julkishallinnossa noudatettaviin tapoihin sekä käyttäytymismalleihin. Virkamiesmoraali ja -etiikka eivät varsinaisesti kuulu oikeuslähteisiin, mutta ne mainitaan useimmissa oikeusperiaatteissa ja -normeissa, kuten hyvän hallinnon periaatteissa. (Koskinen & Kulla 2019, 37-38.)

Talous- ja velkaneuvonnan neuvontayksilössä työskenteli vuonna 2014 yhteensä 193 henkilöä. Henkilöstön määrään vaikuttaa kulloinenkin valtion rahoitusosuus. (Helesuo & Jokinen 2015, 14.) Viides luku käsittelee työskentelyä talous- ja velkaneuvojana sekä muun muassa virkamiehen yleisiä virkavelvollisuuksia.

5.1 Kelpoisuusvaatimukset talous- ja velkaneuvojaksi

Virkamieslain 3 luku käsittelee viran ja määräaikaisen virkasuhteen hakumenettelyä ja nimittämistä sekä kelpoisuusvaatimuksia. Viran hakumenettelystä ja nimittämisestä säädetään virkamieslain lisäksi yhdenvertaisuuslaissa, naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa sekä perustuslaissa.

Virkaan nimittämiseen liittyy paljon juridisia velvoitteita ja sääntöjä, jotka on otettava huomioon. Virka on muun muassa ennen sen täyttämistä julistettava haettavaksi valtakunnallisesti. Hakuajan on oltava vähintään 14 kalenteripäivää. (VirkamL 19.8.1994/750 3:6a§.) Toisinaan käytetään myös vanhastaan käytettyä 30 päivän hakuaikaa (Koskinen & Kulla 2019, 153). Viranhauulla pyritään edistämään muun muassa julkista etua hankkimalla mahdollisimman pätevää henkilöstöä julkisyhteisön palvelukseen. Viran haettavaksi julistaminen varmistaa myös julkisen tiedonkulun. (Koskinen & Kulla 2019, 150.) Lisäksi henkilön, joka nimitetään virkamieheksi, tulee olla täyttänyt 18 vuotta. Mikäli nimittämistä voidaan pitää sopivana virkamiehen tehtävien asianmukaisen hoitamisen kannalta ja henkilö on suorittanut oppivelvollisuutensa, voidaan virkaan nimittää 15 vuotta täyttänyt. Ikävaatimuksen lisäksi virkaan nimittämisen edellytyksenä on antaa viranomaisen pyynnöstä tehtävän hoidon terveydellisiä edellytyksiä koskevia tietoja. Tarvittaessa virkaan hakeneen tai siihen ilmoittautuneen henkilön täytyy terveydellisen asian selvittämiseksi osallistua erilaisiin terveystutkimuksiin ja -tarkastuksiin. (VirkamL 19.8.1994/750 3:8§.)

Niin työ- kuin virkasuhteeseenkin liittyy koeaika. Valtion virkamieslain mukaan virkamiestä nimittäessä voidaan määrätä, että virkasuhde voidaan purkaa enintään kuusi kuukautta kestävä koeajan aikana. Virkasuhde voidaan purkaa niin virkamiehen kuin nimittävän viranomaisen puolelta. Purkaminen ei saa kuitenkaan tapahtua esimerkiksi syrjivillä tai muutoin epäasiallisilla syillä. (VirkamL 19.8.1994/750 3:10§.)

Velkaneuvontalaissa säädetään yksityiskohtaisemmin talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimuksista. Talous- ja velkaneuvojien kelpoisuusehtoja on muutettu viimeksi vuonna 2006 lakimuutoksen tultua voimaan (Helesuo & Jokinen 2015, 14). Talous- ja velkaneuvojalla tulee olla alalle soveltuva korkeakoulututkinto. Lisäksi edellytetään sellaista taitoa ja kokemusta, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 4.1§.) Kuitenkin henkilö, joka on toiminut talous- ja velkaneuvojana ennen lain voimaan tuloa tai tämän lain voimaan tullessa, on kelpoinen toimimaan talous- ja velkaneuvojana 4§:stä huolimatta (Velkaneuvontalaki

1.12.2017/813 12.3§). Myös oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja voi hoitaa talous- ja velkaneuvojan tehtäviä sen estämättä, mitä oikeusapulaissa (257/2002) oikeusavun antamisen edellytyksistä säädetään (Velkaneuvontalaki 1.12.2017/813 4.2§). Käytännössä lienee melko harvinaista, että julkinen oikeusavustava hoitaisi talous- ja velkaneuvojan tehtäviä.

5.2 Talous- ja velkaneuvojan virkavastuu

Tässä alaluvussa käsitellään virkamiehen yleisiä virkavelvollisuuksia sekä siihen liittyviä määräyksiä. Koska talous- ja velkaneuvojat ovat virkamiehiä, sovelletaan heihin yleisiä virkamiehiin sovellettavia virkavastuusäännöksiä.

5.2.1 Yleiset virkavelvollisuudet

Hallituksen esityksen mukaan virkamiehen yleisistä virkavelvollisuuksista tulee säätää lailla (HE 1/1998 vp, 131). Virkavelvollisuuksista on säädetty kahdessa laissa, joista toinen on perustuslaki. Virkamiehen virkavelvollisuudesta käytetään hallituksen esityksen mukaan myös termiä virantoimitusvelvollisuus (HE 196/2002 vp, 37). Virkamiehen velvollisuuksia voidaan pitää hyvin olennaisina ja tärkeinä, kun niistä on säädetty jo valtion perustuslaissa. Suomen perustuslain 1:2.3 §:n mukaan: ”Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin.” Kuitenkin virkamiehen velvollisuuksien osalta olennaisimpana lakina voidaan pitää lakia valtion virkamiehistä.

Valtion virkamieslaissa säädetään muun muassa virkatehtävien suoritustavasta. Virkamiehen on hoidettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä (VirkamL 19.8.1994/750 4:14.1§). Virkatehtävien asianmukaisella suorittamisella voidaan pitää virkatehtävien suorittamista tehokkaasti ja taloudellisesti sekä ylipäänsä lainsäädännön puitteissa. Käytännössä tämä tarkoittanee, että virkamieheltä voidaan edellyttää tavanomaista ja normaalia huolellisuutta. (HE 238/1984 vp, 30.) Viivytyksetön virkatehtävien hoitaminen tarkoittaa, ettei virkamies saa perustetta laiminlyödä tai lykätä tehtäviensä hoitamista (Koskinen & Kulla 2016, 192). Lisäksi virkamiehen on noudatettava hänelle annettuja työnjohto- ja valvontamääräyksiä (VirkamL 19.8.1994/750 4:14.1§). Määräykset voivat olla esimiehen yksittäistapauksessa antamia määräyksiä tai esimerkiksi pysyviä viraston omia toimintamalleja (HE 238/1984 vp, 30). Lisäksi valtion virkamieslain 4:14.2 §:n mukaan virkamiehen tulee käyttäytyä tehtäviensä ja asemansa edellyttämällä tavalla.

5.2.2 Vaitioloovelvollisuus, asiakirjasalaisuuden säilyttäminen ja hyväksikäyttökielto

VirkamL 4 luvun 17 § käsittelee virkamiehen vaitioloovelvollisuutta. Kyseisessä pykälässä on viittaus viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettuun lakiin (JulkL 621/1999). Sen mukaan virkamiehen vaitioloovelvollisuudesta on voimassa se mitä julkisuuslaissa ja muussa laissa säädetään. Hallituksen esityksen mukaan kyseinen viittaus on haluttu säilyttää virkamieslaissa, sillä virkamiehen vaitioloa pidetään erittäin tärkeänä virkamiehen velvollisuutena (HE 30/1998 vp, 30). Julkisuuslain 6 luvussa määritetään salassapidon kolme erilaista velvoitetta, jotka konkretisoituvat erityisinä virkamiehen velvoitteina ja kieltoina. Nämä salassapitovelvoitteet ovat vaitioloovelvollisuus, asiakirjasalaisuuden säilyttäminen sekä hyväksikäyttökielto. (Mäenpää 2016, 362.)

Vaitioloovelvollisuudella tarkoitetaan kieltoa paljastaa salassa pidettävä tieto sivulliselle. Tällainen kielletyn tiedon paljastaminen voi tapahtua esimerkiksi suullisessa keskustelussa, puhelimitse tai puhumalla siitä muussa yhteydessä. Salassa pidettävää tietoa ei saa ilmaista myöskään digitaalisena tallenteena, kirjallisesti eikä salakielellä. (Mäenpää 2016, 365.) Sitä voidaan pitää asiakirjajulkisuutta jonkin verran laajempänä käsitteenä, sillä vaitioloovelvollisuus kattaa myös salassa pidettävät tallentamattomat tiedot. Vaitioloovelvollisuutta koskee myös ilmaisukielto, joka estää sekä suullisen että passiivisen ilmaisun. Passiivisella ilmaisulla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että virkamies jättää asiakirjan muiden nähtäville. (HE 30/1998 vp, 84-85.)

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain peruseriaatteena voidaan pitää 1:1 §:ssä mainittua julkisuusperiaatetta. Sen mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä. JulkL 6 luvun 23 § käsittelee tarkemmin juuri vaitioloovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa. Vaitioloovelvollisuuden mukaan viranomaisen palveluksessa oleva tai luottamustehtävää hoitava henkilö ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävänä olevaa sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan seikkaa, josta on säädetty lailla vaitioloovelvollisuus. Lähtökohtana on, että vaitioloovelvollisuutta täytyy noudattaa virkasuhteen voimassaoloaikana sekä sen päättymisenkin jälkeen. Hyväksikäyttökiellon nojalla virkamies ei saa salassa pidettävien tietojen avulla hyödyntää tai vahingoittaa toisia eikä käyttää salassa pidettäviä tietoja hyödykseen (JulkL 621/1999 6:23.3 §). Virkamies ei saa esimerkiksi omaksi tai läheisensä eduksi hyödyntää yksityistä liikesalaisuutta tai osakekurssien kehitykseen vaikuttavia seikkoja, jotka hän on saanut tietoon virkatehtävissään (Mäenpää 2016, 368). Virkamies voidaan tuomita rikosoikeudelliseen vastuuseen, mikäli hän oikeudettomasti paljastaa salassa pidettävän tiedon tai käyttää omaksi taikka toisen hyödyksi tällaista tietoa (RL 12.7.2002/604 40:5§).

5.3 Tietojensaantioikeus

Talous- ja velkaneuvojilla on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada maksutta Verohallinnolta ja Kelalta eli Kansaneläkelaitokselta tiedot, jotka voidaan katsoa välttämättömäksi talous- ja velkaneuvojan tehtävien hoitamiseksi. Oikeus koskee myös talous- ja velkaneuvoja avustavia henkilöitä. Tiedot voidaan saada esimerkiksi teknisen käyttöyhteyden välityksellä. Asiakkaalle täytyy etukäteen kertoa tällaisesta tietojensaantioikeudesta. (Velkaneuvontalaki 817/2017 8.1§.)

Lisäksi talous- ja velkaneuvojilla sekä heitä avustavilla henkilöillä on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada maksutta muilta viranomaisilta, yhteisöiltä ja yrityksiltä teknisen käyttöyhteyden avulla talous- ja velkaneuvojan tehtävien hoitamiseksi katsotut välttämättömät tiedot. Tällaiseen täytyy kuitenkin olla asiakkaan suostumus. (Velkaneuvontalaki 817/2017 8.2§.)

5.4 Esteellisyys

Velkaneuvontalain mukaan joissakin tapauksissa talous- ja velkaneuvoja on esteellinen neuvoamaan ja edustamaan asiakastaan. Esteellisyys esiintyy esimerkiksi tapauksissa, joissa saman oikeusaputoimiston julkisella oikeusavustajalla on päämiehenä talous- ja velkaneuvonnan asiakkaan velkoja tai muuten vastapuoleksi katsottava henkilö. (Velkaneuvontalaki 817/2017 9§.)

Mikäli talous- ja velkaneuvoja katsotaan esteelliseksi palvelemaan asiakasta, ohjataan kyseinen henkilö toisen oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojalle. Nykyään etäpalvelut helpottavat esteellisyystapauksia.

6 OPPAAN KOKOAMINEN

Idea toiminnalliseen opinnäytetyöhön syntyi ohjaavan opettajani Jaana Rissasen avulla opinnäytetyöni aloituskeskustelussa. Halusin saada opinnäytetyölläni aikaan jotain, mistä muut voivat hyötyä ja mikä voi helpottaa uuden työntekijän töihin tuloa. Mietin paljon omia työsuhteitani ja sitä, millaisia ajatuksia minulla on ollut uuteen työpaikkaan mentäessä. Kaikki tuntuu luonnollisesti uudelta ja jännittävältä.

Kun talous- ja velkaneuvonta siirtyi vuoden alussa oikeusapu- ja edunvalvontapiirien alaisuuteen, virkamiesten työnantaja muuttui ja varmasti monet työkäytännötkin. Oman kokemuksen pohjalta tiedän, että uuteen työpaikkaan mentäessä on mukava, jos alussa saa perehtyä työpaikkaan ja työpaikan tapoihin sekä käytäntöihin perehdytysoppaan avulla eikä niin, että jokainen työntekijä kertoo vuorollaan vähän jostakin. Kun tiedot ovat paperilla, kaikki oleellinen tulee heti uuden työntekijän tietoisuuteen. Tästä syntyi idea siitä, että teen perehdytysoppaan talous- ja velkaneuvojille, jota voi kuitenkin hyödyntää tarpeen vaatiessa myös päivittäisen työn tukena.

Aluksi tein alustavan sisällysluettelon siitä, mitä itse koin tärkeänä sisältyä oppaaseen. Sen jälkeen pidin palaverin Ylivieskan talous- ja velkaneuvojan Tuija Vähäkankaan kanssa. Tuija on jäsenenä Uuden työntekijän perehdytys -työryhmässä ja on käynyt asian tiimoilta vasta useamman kerran koulutuksissa, joten sain alan ammattilaisen avukseni oppaan teossa. Palaverissa keskustelimme yleisesti talous- ja velkaneuvonnasta ja siitä, mitä on tärkeää mainita oppaassa. Lisäksi pohdimme Ylivieskan toimiston työtapoja, tavoitteita ja arvoja. Itse koen, että oppaaseen oli tärkeää sisällyttää raportointiosuudessa tulleet virkamiehen velvollisuudet ja virkavastuut.

Opas on rakennettu tukemaan talous- ja velkaneuvojan tarpeita sekä osaamista. Jotta velallinen voi saada asianmukaista ja hyvän hallinnon periaatteita kunnioittavaa asiakaspalvelua, talous- ja velkaneuvojan täytyy osata työnsä peruseriaatteet sekä olla tietoisia esimerkiksi juuri virkamiehen velvollisuuksista ja virkavastuusta. Kun uudella talous- ja velkaneuvojalla on heti palvelussuhteen alusta asti hallussa työn peruseriaatteet ja toimiston käytännöt, hän on asiakaspalvelutilanteissa varma ja osaava. Tällä hetkellä ohjeistukset löytyvät ympäri intraa tai niitä ei välttämättä ole ollenkaan, joten uudella virkamiehellä voi olla epävarma olo ennen rutiinien sisäistämistä. Halusin selkeyttää nykyistä ohjeistusta sekä luoda uutta hyödyllistä tietoa tekemällä tiiviin, helppolukuisen ja selkeän kokonaisuuden.

Toimiva opas koostuu juuri selkeästä, tiiviistä ja helppolukuisesta kokonaisuudesta. Näin tieto on helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä esimerkiksi myös asiakaspalvelutilanteissa, joissa uusi työntekijä on epävarma. Oppaan tarkoituksena on olla apuna myös talous- ja velkaneuvojan arkipäiväisessä työssä, varsinkin palvelussuhteen alkuaikoina. Nämä kolme ominaisuutta tukevat toinen toisiaan – tiivis opas tukee helppolukuisuutta sekä selkeyttä, kun taas selkeys takaa tiedon nopean löytymisen. Helposti ymmärrettävä ja helppolukuinen kokonaisuus syntyy tiiviydellä ja selkeydellä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimusongelmaa on pohdittu kuuden eri tutkimuskysymyksen avulla. Tutkimuskysymykset liittyvät yleisesti talous- ja velkaneuvontaan, näiden palveluiden järjestämiseen ja saatavuuteen sekä talous- ja velkaneuvonnan prosessiin ja vahvasti siihen liittyvään yksityishenkilön velkajärjestelyyn. Lisäksi kysymysten avulla on pohdittu talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimuksia ja lainsäädännön asettamaa virkamiehen virkavastuuta.

Talous- ja velkaneuvonnalla tarkoitetaan laajaa kokonaisuutta ja monivaiheista prosessia, jonka avulla voidaan auttaa velallista antamalla talouteen liittyvää neuvontaa sekä parhaassa tapauksessa pelastaa velallisen taloudellinen tilanne. Velkaantumisella on iso rooli nyky-yhteiskunnassa ja usein velkaantumisen yhteydessä koetaan paljon myös masentuneisuutta, sosiaalisia ongelmia sekä yksinäisyyttä. Talous- ja velkaneuvonta on neuvontaa, josta velallinen voi halutessaan saada loppuelämänsä kestävän hyödyn.

Talous- ja velkaneuvonnan prosessi alkaa velallisen halusta selvittää oma taloudellinen tilanne. Velallisella täytyy itsellään olla tahtoa selviytyä veloistaan ja päästä niin sanotusti taloudellisesti omille jaloilleen. Talous- ja velkaneuvoja auttaa velallista löytämään parhaan mahdollisen ratkaisun asioiden loppuun saattamiseksi. Toisinaan prosessi etenee lyhyemmin sovitteluun velkojien kanssa, kun taas toisinaan henkilölle haetaan tuomioistuimesta yksityishenkilön velkajärjestelyä.

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen velkojen järjestelykeino. Velkajärjestelyn tarkoituksena on yksityishenkilön velkaongelmien ratkaiseminen. Velkajärjestelyä haetaan tuomioistuimelta, joka määrää velallisen velkojaan koskevista järjestelyistä ja tarpeen mukaan vahvistaa velalliselle hänen maksukykyään vastaavan maksuohjelman. Yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyy paljon erilaisia oikeusvaikutuksia sekä säädöksiä. Velkajärjestelyn edellytysten tulee täytyä, jotta velallinen voi päästä velkajärjestelyyn. Edellytysten lisäksi tutkitaan, täyttyykö jokin velkajärjestelyn yleisistä esteistä. Mikäli jokin esteistä täyttyy, lähtökohtana on, ettei velallinen voi päästä velkajärjestelyyn. Velkajärjestely on monimutkainen prosessi, jota tarkastellaan aina kokonaisuutena.

Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat saatavilla valtakunnallisesti sekä saman sisältöisenä ympäri Suomea. Siirtyminen oikeusapu- ja edunvalvontapiireille sekä oikeusministeriön valvontaan 1.1.2019 takaavat sen, että palvelut ovat järjestetty samalla tavalla jokaisessa toimistossa. Siirtymisen yhteydessä myös talous- ja velkaneuvonnasta annettu laki päivittyi. Näin ollen säädökset ovat ajantasaisia ja vastaavat nykypäivää. Nykyaikainen lainsäädäntö takaa hyvän oikeusturvan velalliselle sekä itse talous- ja velkaneuvojalle.

Perustuslaissa säädetään yleiset nimitysperusteet, joita sovelletaan avoimiin virkoihin myös talous- ja velkaneuvonnan virkaa täyttäessä. Yleisinä nimitysperusteina pidetään kykyä, taitoa sekä koettua kansalaiskuntoa. Näiden lisäksi henkilöltä odotetaan erityistä pätevyyttä eli kelpoisuutta. Usein oletetaan, että virkaan pyrkivillä henkilöillä on soveltuvan koulutuksen tai työkokemuksen kautta hallussa kaikki virkaan liittyvät asiat, ja näin ollen perehdytysvaiheessa unohdetaan mainita kokonaan virkatyöskentelyä määrittävät oikeudelliset velvoitteet.

Suomen perustuslaki säättää virkamiehen vastuusta pitää huoli työskentelyn ja annettavien palveluiden lainmukaisuudesta. Virkamiehiä velvoittaa virkavastuu, mikä sisältää rikosoikeudellisen vastuun lisäksi kurinpidollisen vastuun sekä vahingonkorvausvastuun. Oppaassa on otettu esille lainsäädännön asettamat virkamiehen vastuut muistutuksena virkamiehinä toimiville. Monelle virkamiehelle, oletuksista huolimatta, virkasuhde saattaa olla ensimmäinen ja jo perehdytysvaiheessa on hyvä käydä oikeudelliset vastuut läpi.

Valtion virkamieslakia voidaan pitää virkamiesten yleislakina, joka säättää virkamiesten yleiset velvollisuudet. Niiden tavoitteena on turvata valtion tehtävien hoitaminen oikeusturvaa toteuttaen, tarkoituksenmukaisesti sekä tuloksellisesti. Virkamiehelle asetetut velvollisuudet asettavat vaatimuksia yleisesti virkamiehen käytökselle, vaitiolovelvollisuudelle ja viran hoitamistavalle.

Kun virkamies osaa toimia yleisten virkavelvollisuuksien mukaisesti, se vaikuttaa myös velallisen oikeusturvan toteutumiseen. Useimmat virkamiehen velvollisuuksista korostuu velallisen ja virkamiehen välisessä suhteessa, joten niiden mainitseminen oppaassa on tärkeää. Toisaalta virkasuhteeseen nimitettävältä henkilöltä voidaan odottaa jo yleisten nimitysperusteiden ja pätevyyden puitteissa virkavelvollisuuksien tiedostamista. Tämän vuoksi oppaaseen on sisällytetty melko tiiviisti yleiset virkavelvollisuudet, sillä tietoa on tarkoitus käyttää lähinnä oman osaamisen tukena eikä täysin uuden kokonaisuuden oppimisen materiaalina.

Tutkimuskysymysten kannalta tietoperustassa on avattu merkityksellinen oikeuden sisältö. Sen lisäksi oppaaseen on sisällytetty myös hyvän hallinnon perusteet sekä laajemmin tietoa asiakirjojen julkisuudesta. Näiden sisällyttäminen oppaaseen on olennaista talous- ja velkaneuvojan ammattitaitoisen työskentelyn kannalta. Tietoperustan rajauksen vuoksi ne on jätetty pois itse raportointiosuudesta. Oppaan ilmaisu on pidetty tiiviinä ja näin ollen työn tuloksien hyödyntäminen käytännössä on sujuvampaa.

Yhtenä tärkeimpänä työn johtopäätöksenä voidaan havaita, että talous- ja velkaneuvojan osaamisen täytyy olla laajaa sekä todella monipuolista. Hyvien tulosten saamiseksi, talous- ja velkaneuvojan täytyy olla tarkka sekä järjestelmällinen työssään. Hänellä täytyy olla asiantuntevaa osaamista monimutkaisista kokonaisuuksista, kuten velan vanhentumisesta ja yksityishenkilön velkajärjestelystä. Lisäksi talous- ja velkaneuvojan täytyy ottaa työssään huomioon hyvän hallinnon perusteet sekä virkamiehen velvollisuudet. Käytännössä haastava työ antaa työntekijälle antoisia ja monipuolisia työpäiviä.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda opas talous- ja velkaneuvojille, jota työntekijät voivat käyttää käytännön työn lisäksi esimerkiksi uuden työntekijän perehdytysprosessissa. Opas on luotu Ylivieskan talous- ja velkaneuvontaa varten, mutta käytännössä sitä voivat hyödyntää kaikki talous- ja velkaneuvojat virkapaikasta riippuen. Oppaassa on myös paljon sellaista tietoa, jota jokainen virkamies voi hyödyntää työssään, vaikkei olisi talous- ja velkaneuvoja. Opas helpottaa tiedon löytymistä, sillä kaikki oleelliset tiedot löytyvät nyt yhdestä oppaasta henkilökunnan Intran sijaan, jossa tiedot ovat hieman vaikeasti löydettävissä.

Opinnäytetyön aiheeni oli mielestäni ajankohtainen, sillä talous- ja velkaneuvonta siirtyi vuoden 2019 alussa oikeusapu- ja edunvalvontapiirien alaisuuteen muilta palveluntuottajilta, kuten kunnilta ja kaupungeilta. Kyseinen ala elää muutoksien aikakautta, sillä myös uusi laki talous- ja velkaneuvonnasta tuli voimaan 1.1.2019. Ideointi alkoi, kun sain tietää tekeväni ammattiharjoittelun oikeusapu- ja edunvalvontatoimistossa. Näin ollen lähtökohdat opinnäytetyöni aloittamiselle oli hyvät työskennellessäni samassa toimistossa. Työskentelen edunvalvonnan puolella, mutta halusin opinnäytetyöni kautta tutustua myös paremmin oikeusavun puolella olevaan talous- ja velkaneuvontaan. Aihe liittyy kuitenkin jokseenkin usein myös edunvalvonnan päämiehiin. Ylivieskan talous- ja velkaneuvojaan sain helposti yhteyden ja yhteistyö on toiminut hyvin.

Työni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisältää raportointiosuuden lisäksi oppaan eli varsinaisen työni tuotoksen. Raportointiosuuden olen toteuttanut lainopillisena tutkimuksena tutkimalla tutkimuskysymysten avulla ajantasaisen lainsäädännön sisältöä. Opas perustuu raportointiosuuden lainsäädännöstä saatuihin tulkintoihin. Raportointiosuuden lähteet ovat suurimmaksi osaksi lakeja, sillä aiheesta löytyy melko niukasti painettua kirjallisuutta. Olen kuitenkin yrittänyt hyödyntää monipuolisia ja ajantasaisia lähteitä sekä esimerkiksi hallituksen esityksiä.

Oppimisen kannalta raportointiosuuden kirjoittaminen oli opettavaista ja syventävää, vaikka virkamiehenä minulla oli kyseisestä aiheesta jo jonkinlainen käsitys. Sain tutustua talous- ja velkaneuvontaan syvemmin ja lähdeaineistoa tutkimalla opin paljon uutta sekä hyödyllistä tietoa, joka helpottaa minun tämän hetkistä työnkuvaanikin. Uskon, että tämä prosessi on laajentanut omaa tietoni ja kehittänyt ammatillista osaamistani.

Työn lopputulokseen olen tyytyväinen. Raportointiosuuteen sain koottua mielestäni tärkeimmät asiat tekemättä siitä kuitenkaan liian pitkää. Oppaasta sain Ylivieskan talous- ja velkaneuvojan avulla tehtyä hyödyllisen ja käytännön työtä helpottavan kokonaisuuden. Aihe oli haastava ja laaja, mutta ajantasaisen tiedon ja lähteiden sekä selkeän rajauksen avulla olen saanut siitä luotettavan lopputuloksen. Olen luonut oppaan, jonka toivon päätyvän käytännön tarpeisiin, oli se sitten Ylivieskan talous- ja velkaneuvontaan tai jonkun muun toimiston käyttöön. Lisäksi toivon, että tarpeen vaatiessa toimisto päivittää oppaan ajan tasalle ja lisää sinne itse hyödylliseksi katsomiaan lisäkohtia.

Opinnäytetyöprosessini alkoi toukokuussa, kun aloitin ammattiharjoitteluni Ylivieskan oikeusapu- ja edunvalvontatoimistossa. Harjoitteluni loppui elokuussa, jonka jälkeen virkasuhteeni jatkui edunvalvontasihteerinä. Olen työskennellyt kokopäiväisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten toisinaan ajanhallintataidot ovat olleet todella hyödyllisiä. Välillä työ- ja opiskeluelämän yhteensovittaminen on raskasta ja haastavaa, mutta olen tehnyt töitä opiskelujen ohella heti ensimmäisestä opiskeluvuodesta lähtien, joten olen osannut löytää nytkin aikaa prosessin työstämiseen.

Olen kirjoittanut opinnäytetyötäni yksin, joten toisinaan prosessi on tuntunut melko yksinäiseltä. Onneksi sain opinnäytetyöhöni hyvän vertaisarvioijan, joka on auttanut ja kannustanut työn tekemiseen. Kesällä pidin lomaa opinnäytetyöstä, jonka vuoksi aikataulu on hieman viivästynyt alkupe räisestä aikataulusta ja ohjausseminaari viivästyi marraskuulle. Prosessin loppuun saattamisessa minulle tärkeämpää oli laadukas lopputulos kuin nopea valmistuminen ja sen vuoksi opinnäytetyö valmistui vasta joulukuussa. Uskon kuitenkin, että ajanhallintaan olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota jo työn alkuvaiheessa. Lisäksi olisin voinut hyödyntää enemmän ohjaavan opettajan ammattitaitoista apua.

Jatkotutkimusaiheena voisi tehdä oppaan talous- ja velkaneuvojan asiakkaille tai kattavan prosessinkuvauksen liittyen palvelun sähköistämiseen sekä tietoturvaan. Lisäksi Ylivieskan toimistolla olisi hyvä olla jokaisesta työtehtävästä tämänkaltainen opas. Tällä hetkellä ainakaan edunvalvonnan puolelta ei vastaavaa löydy.

LÄHTEET

Asetus valtion virastojen aukioloajoista 332/1994.

HE 238/1984 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle Valtion virkamieslainsäädännön uudistamisesta.

HE 30/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi.

HE 1/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi.

HE 37/2000 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi velkaneuvonnasta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 196/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kunnallisesta viranhaltijasta ja laiksi kuntalain muuttamisesta.

HE 83/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 102/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta.

Helesuo, S & Jokinen, J. 2015. Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehtoista. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Koskinen, S. & Kulla, H. 2016. Virkamiesoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent Oy.

Koskinen, S. & Kulla, H. 2019. Virkamiesoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent Oy.

Koulu, R., Lindfors, H. & Niemi, J. 2017. Insolvenssioikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1.12.2017/813.

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57.

Mäenpää, O. 2016. Julkisuusperiaate. Helsinki: Talentum Media Oy.

Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 30.3.2001/322

Oikeusministeriö 2018. Asiakkaaksi talous- ja velkaneuvontaan. Viitattu 7.6.2019, https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/asiakkaaksi.html.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Saarnilehto, A. 2004. Vanhentumislaki. Helsinki: WSOY Lakitieto.

Uitto, T. 2010. Velkajärjestely. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Opas talous- ja velkaneuvojille

ALOITUSSANAT

Ensinnäkin oikein paljon tervetuloa töihin ja onneksi olkoon uudesta työpaikasta! Olet tehnyt hyvän valinnan halutessasi talous- ja velkaneuvojaksi. Saat monipuolisen ja kattavan työn ja varsinkin virkasuhteen alussa opit varmasti paljon uutta. Tämän oppaan tarkoituksena on antaa Sinulle tietoa meidän virastostamme, toimintatavoistamme ja yleisesti talous- ja velkaneuvonnasta. Oppaan lisäksi työkaverit opastavat ja auttavat Sinua mielellään, ja toivomme sinun kysyvän, mikäli jotain tulee mieleen.

Talous- ja velkaneuvonta on asiakaspalvelutyötä ja tulet kohtaamaan työssäsi paljon erilaisia asiakkaita sekä kysymyksiä. Tämä opas on luotu sitä varten, että pystyt vastaamaan asiakkaan eli velallisen tarpeisiin mahdollisimman hyvin sekä ammattitaitoisesti. Oppaassa käydään läpi yleisesti talous- ja velkaneuvonnan prosessia, velan vanhentumista sekä yleisesti toimiston tavoitteita ja arvoja. Jotta velallinen saa asianmukaista palvelua, oppaaseen on sisällytetty myös virkamiehen yleiset virkavelvollisuudet ja virkavastuu sekä hyvän hallinnon perusteet.

Tämä opas on tehty vuonna 2019 toiminnallisen opinnäytetyöprosessin tuotoksena. Tekijänä toivon, että oppaasta on hyötyä ja saat apua varsinkin palvelussuhteen alussa. Varsinkin viime vuosina talous- ja velkaneuvonta on muuttunut melko paljon ja varmasti tulee muuttumaan jatkossakin. Siksi toivonkin, että tarpeen vaatiessa päivitätte oppaan ajan tasalle.

Toivon, että tulet viihtymään uudessa työssäsi. Työn iloa toivottaen,

Veera Välimaa

Sisällysluettelo

ALOITUSSANAT.....	2
1 TALOUS- JA VELKANEUVONTA.....	4
1.1 Millaista apua talous- ja velkaneuvojat voivat tarjota?.....	5
1.2 Miten talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee?.....	5
1.2.1 Velallisen maksuvaran laskeminen.....	6
1.2.2 Velkojen selvittely.....	7
2 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY.....	9
2.1 Velkajärjestelyyn liittyviä käsitteitä.....	9
2.2 Velkajärjestelyn edellytykset.....	11
2.3 Velkajärjestelyn yleiset esteet.....	11
2.4 Velkajärjestelyn saaminen esteestä huolimatta.....	13
3 VIRKAMIEHEN YLEISET VELVOLLISUUDET JA VIRKAVASTUU.....	15
3.1 Yleiset virkavelvollisuudet.....	15
3.2 Vaitiolo velvollisuus, asiakirjasalaisuuden säilyttäminen ja hyväksikäyttökielto.....	16
3.3 Julkisuus ja salassapito.....	17
4 HYVÄN HALLINNON PERUSTEET.....	19
4.1 Hallinnon oikeusperiaatteet.....	20
5 VELAN VANHENTUMINEN.....	22
6 VIRASTON TAVOITTEET JA ARVOT.....	25
7 YHTEYSTIEDOT.....	26

1 TALOUS- JA VELKANEUVONTA

Talous- ja velkaneuvontaa säätelee laki talous- ja velkaneuvonnasta, jäljempänä velkaneuvontalaki. Kyseinen laki vakinaisti talouden neuvontapalvelut, jotka syntyivät alun perin 1990-luvulla velkajärjestelylain tuntua voimaan. Velkaneuvontalaissa säädetään yleisellä tasolla palvelun sisällöstä, mutta talous- ja velkaneuvonnan sisältöön vaikuttaa myös yksityishenkilön velkajärjestelylaki. Yksityishenkilön velkajärjestelylaissa säädetään tarkemmin velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisesta. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat tarkoitettu yksityishenkilöille sekä pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville elinkeinon- tai ammatinharjoittajille elinkeinotoimintaan liittyvien velkojen osalta. Näiden palveluiden tarkoituksena on kartoittaa velallisen kokonaistilanne ja auttaa maksuvaikeuksissa olevia henkilöitä antamalla neuvontaa sekä apua taloudenpidon suunnittelussa.

Vuonna 2010 tehdyn tutkimuksen mukaan:

- 54 %:lla talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista pääosa veloista koostui pikavipeistä, kulutusluotoista ja maksamattomista laskuista
- Useimmiten velat koostuvat useasta eri velkatyypistä ja velkoja oli keskimäärin 15 kappaletta.
- Keskimääräinen velkamäärä oli noin 30 000 €
- Vain alle kolmasosalla velallisista velkamäärä oli alle 20 000 €
- Hieman yli 15 %:lla talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista velat liittyivät yritystoimintaan.
- Niukka enemmistö talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista oli tutkimuksentekohetkellä miehiä, yleensä noin 35-54 -vuotiaita.

Nykyään nuoret ovat kasvava asiakaskunta talous- ja velkaneuvonnassa, sillä luotonantomekanismien muuttuminen on lisännyt ylivelkaantuneiden nuorten määrää. Harkintakyky velanotossa voi olla nuorilla vielä puutteellista eivätkä nuoret välttämättä osaa arvioida mahdollisuutta velan takaisinmaksusta tai ymmärrä velkaantumisen seurauksia. Useimmiten ylivelkaantuminen mahdollisesti johtaa myös muihin ongelmiin nuorten elämässä sekä voi aiheuttaa esimerkiksi syrjäytymistä. Nuoret kokevat, että on vaikea löytää keinoja taloudellisen tilanteen korjaamiseksi sekä uuden elämän

alkuun pääsemiseksi. Tämän vuoksi velkajärjestelyyn pääsyä on helpotettu nuorten osalta lieventämällä säännöstä velkajärjestelyn estymisestä väliaikaisesta syystä sekä nuoren iän ottaminen huomioon.

1.1 Millaista apua talous- ja velkaneuvojat voivat tarjota?

Talous- ja velkaneuvonnassa voidaan selvittää esimerkiksi velallisen ratkaisumahdollisuutta talouteen liittyvien ongelmien suhteen. Tällainen ratkaisumahdollisuus voi olla muun muassa se, onko velallisella mahdollisuus tehdä velkojien kanssa sovinto. Talous- ja velkaneuvojat voivat avustaa velallista sovintoratkaisun tekemisessä velkojien kanssa.

Talous- ja velkaneuvojat avustavat myös velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoidossa, kuten velkajärjestelyhakemuksen, erilaisten selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Tarvittaessa talous- ja velkaneuvojat neuvovat velallista oikeudellisen avun hakemisessa. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia. Velkaneuvonnassa painotetaan myös ennalta ehkäisevää talous- ja budjettineuvontaa.

1.2 Miten talous- ja velkaneuvonnan prosessi etenee?

Talous- ja velkaneuvonta sekä velkajärjestely tulee vireille aina velallisen hakemuksesta. Velallisella on oltava halu päästä veloistaan eroon sekä vakaa elämäntilanne. Mikäli prosessi etenee velkajärjestelyyn asti, yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 3 luvun 9§:n edellytysten tulee täytyä.

Velallinen varaa ajan talous- ja velkaneuvontaan. Ajanvarauksen jälkeen talous- ja velkaneuvoja vahvistaa ajanvarauksen ja ohjeistaa velallista esimerkiksi siitä, mitä dokumentteja tapaamiseen täytyy ottaa mukaan. Sen jälkeen tapaamisessa talous- ja velkaneuvoja haastattelee velallista sekä kartoittaa hänen tilannettansa arvioitujen velkojen perusteella. Tapaamisessa lasketaan myös velallisen maksuvara ja selvitetään, onko velallisella mahdollista päästä yksityishenkilön velkajärjestelyyn. Talous- ja velkaneuvoja selvittää täytyykö mikään yksityishenkilön velkajärjestelyn esteistä. Yleiset esteet on määritelty yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 3 luvun 10§:ssä. Mikäli jokin este täytyy, velkajärjestelyä ei voida myöntää. Velallisen taloudellisen tilanteen korjaamiseksi

tuomioistuin voi määrätä hänen velkojansa koskevista järjestelyistä sekä vahvistaa velalliselle maksukykyään vastaavan maksuohjelman eli velkajärjestelyn.

1.2.1 Velallisen maksuvaran laskeminen

Maksuvaralaskelman tarkoituksena on selvittää, kuinka paljon velallisella on menoja, tuloja ja pysyvä velallinen maksamaan velkajärjestelyn piiriin kuuluvia velkoja tuloillaan. Käytännössä velallisen tulojen ja välttämättömien elinkustannusten erotus on velallisen maksuvara. Lähtökohtaisesti maksuvara lasketaan useimmiten kuukautta kohti. Laskemiseen voidaan käyttää muitakin periodia, mikäli velallisen tulot kertyvät epäsäännöllisesti. Velallisen tulee käyttää velkojensa suoritukseksi kaikki ne tulot, joita hän ei tarvitse välttämättömiin elinkustannuksiinsa tai elatusvelvollisuudesta aiheutuviin kuluihin. Yksityishenkilön velkajärjestelylaissa on määritetty lyhyemmin huomioon otettavat seikat, jotka avataan tarkemmin oikeusministeriön asetuksessa maksukykyyn arvioinnin perusteista. Maksuvaran tarkoituksena on auttaa velallista valmistautumaan mahdolliseen velkajärjestelyyn.

Maksukykyä arvioitaessa on otettava huomioon (VJL 2:4§)

- 1 Velallisen varallisuuden rahaksi muuttamiset ja saatavat varat
- 2 Velallisen tulot sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hänen ikänsä, työkykynsä ja muut olosuhteet
- 3 Velallisen välttämättömät elinkustannukset
- 4 Velallisen elatusvelvollisuus
- 5 Muut velallisen taloudelliseen asemaan vaikuttavat seikat

Velallisen maksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki velallisen tulot, ansaintamahdollisuudet sekä arvio tulojen odotettavissa olevasta kehityksestä. Tällaisilla tuloilla tarkoitetaan velalliselle maksettavaa palkkaa, palkkiota sekä muuta etuutta, joka maksetaan palveluksesta tai työstä. Maksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon myös velallisen yritystoiminnasta ja ammatinharjoittamisesta saatavia tuloja, eläkkeitä, pääomatuloja ja työttömyyden vuoksi maksettavaa avustuksia ja

päivärahaa sekä sosiaalisia etuuksia. Lapselle maksettavaa elatusapua tai -tukea ja lapsilisää ei lueta velallisen tuloihin.

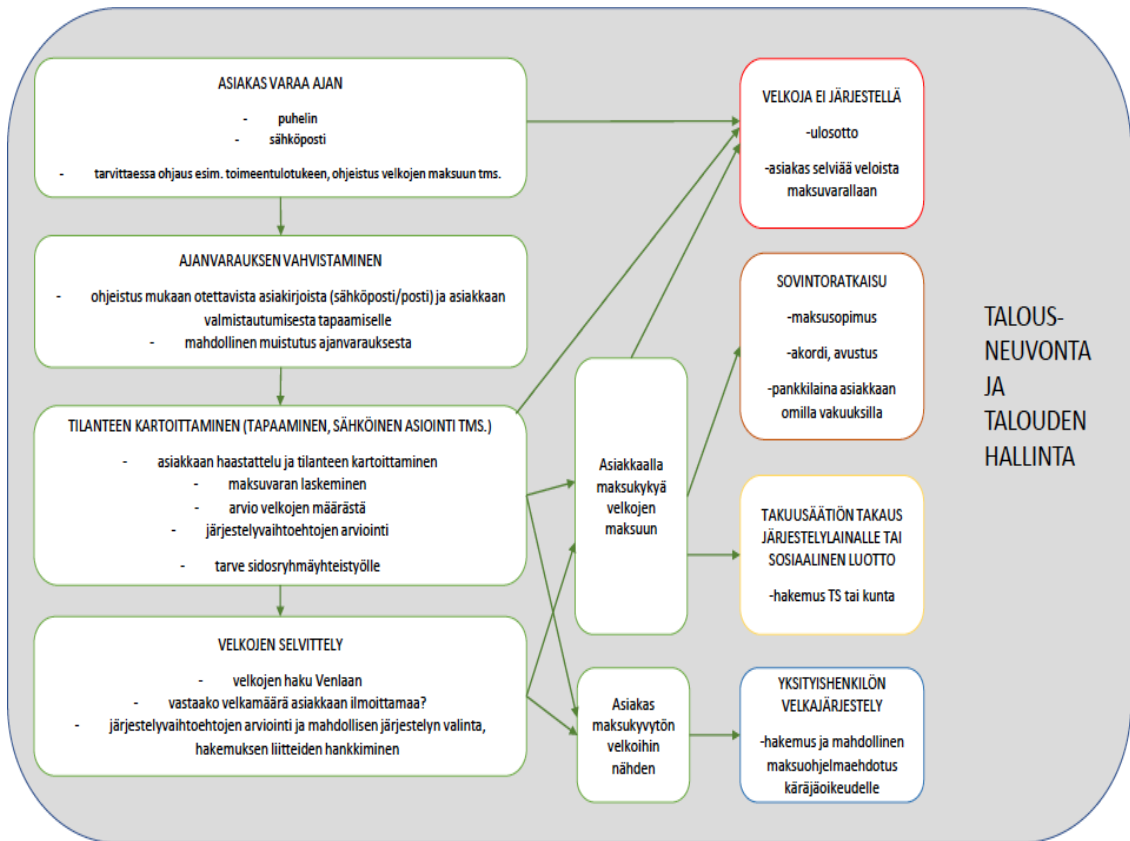
Velallisen maksuvaraa laskettaessa velallisen tuloista vähennetään välttämättömiä elinkustannuksia velallisen esittämän selvityksen perusteella. Tällaisina välttämättöminä elinkustannuksina voidaan pitää asumismenoja, lapsen päivähoitomenoja, velallisen maksamaa elatusapua, 18-vuotta täyttäneen lapsen koulutusmenoja sekä muita velallisen toimeentuloa varten tarvittavia varoja.

Velallisen asumiskustannuksiin luetaan muun muassa vuokra, hoito- ja rahoitusvastike sekä käytösvastike. Lisäksi voidaan ottaa huomioon muut asumiseen liittyvät välttämättömät menot, kuten sähkö-, vesi-, kaasu-, lämmitys-, sauna- ja jätehuoltomaksut sekä tavanomaiset koti- ja kiinteistö- vakuutuksen vakuutusmaksut. Asumismenot otetaan huomioon sen suuruisina kuin velallinen niitä maksaa. Huomioon otetaan kuitenkin vain kohtuullisena pidettävät menot tilanteessa, jossa kustannukset ylittävät selvästi paikkakunnalla kohtuullisena pidettävien asumiskustannusten määrän.

Velallisella ja hänen perheellään voi olla myös muihin välttämättömiin elinkustannuksiin kuuluvia menoja. Tällaisia menoja ovat muun muassa ravinto- ja vaatemenot, tavanomaisen suuruiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, puhelin- käytöstä ja harrastus- sekä virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. Maksuvaran laskemisen jälkeen selviää, onko asiakkaalla tarpeeksi maksukykyä velkojen maksuun.

1.2.2 Velkojen selvittely

Tilanteen kartoittamisen sekä tapaamisen jälkeen talous- ja velkaneuvoja alkaa selvittämään kaikkia velallisen velkoja ja esimerkiksi sitä, vastaako velkamäärä velallisen ilmoittamaa määrää. Velat haetaan talous- ja velkaneuvojen järjestelmään, Venlaan. Prosessiin kuuluu, että talous- ja velkaneuvoja arvioi järjestelyvaihtoehtoja ja valitsee käytettävän järjestelyn sekä hankkii tarvittavat liitteet prosessin loppuun saattamiseksi. Velallisen maksuvaralla selvittävä maksukyky vaikuttaa hyvin paljon valittavaan järjestelyyn. Mikäli katsotaan, että velallisella on tarpeeksi maksukykyä, velkoja ei aleta järjestellä vaan velallinen selviää veloistaan maksuvaralla. Tässä tapauksessa talous- ja velkaneuvoja voi auttaa velallista myös sovintoratkaisun tekemisessä ja tehdä esimerkiksi velallisen apuna maksusopimuksia velkojille. Mikäli asiakas on maksukyvytön velkoihinsa nähden, hänelle haetaan käräjäoikeudelta yksityishenkilön velkajärjestelyä.



2 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY

Tässä oppaassa kerrotaan yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyvistä käsitteistä, maksuvaran laskeamisesta sekä velkajärjestelyn edellytyksistä ja esteistä. Velkajärjestelyn prosessia avataan ainoastaan asiaan liittyvällä kaaviolla, jotta oppaan pituus ei kasva kovin suureksi.

Yksityishenkilön velkajärjestelystä säädetään yksityishenkilön velkajärjestelystä annetussa laissa, jäljempänä VJL. Maksukyvyttömän yksityishenkilön eli velallisen taloudellisen tilanteen korjaamiseksi tuomioistuin voi määrätä hänen velkojansa koskevista järjestelyistä eli velkajärjestelystä. Tuomioistuin voi vahvistaa velalliselle hänen maksukykyään vastaavan maksuohjelman. Velkajärjestely on menettely, jossa velallinen luonnollinen henkilö maksaa velkojaan hänelle laaditun määräaikaisen maksuohjelman mukaisesti. Kun maksuohjelma toteutuu, velallinen vapautuu jäljellä olevista veloistaan.

Velkajärjestelyä voidaan pitää viimesijaisena velkojen järjestelykeinona. Ennen velkajärjestelyä velallisen täytyy selvittää, voiko velkaongelmaa ratkaista jotenkin muuten, esimerkiksi velkojen sovitelulla. Velkajärjestely tulee vireille aina velallisen hakemuksesta. Velkajärjestelyä haetaan toimitamalla velkajärjestelyhakemus velallisen yleisenä oikeuspaikkana toimivan tuomioistuimen kansliaan. Hakemuksen tulee perustua oikeusministeriön antamaan kaavaan sekä olla määrämuotoinen.

2.1 Velkajärjestelyyn liittyviä käsitteitä

Velkajärjestelyyn liittyy paljon erilaisia käsitteitä, jotka talous- ja velkaneuvojan pitäisi osata. Käsitteet löytyvät yksityishenkilön velkajärjestelylain ensimmäisen luvun 3§:stä.

Velkajärjestelyyn liittyvillä käsitteillä tarkoitetaan (VJL 1:3§)

Velkajärjestelyn alkamisella sitä ajankohtaa, jona tuomioistuin on tehnyt päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta

Maksukyvyttömyydellä sitä, että velallinen muuten kuin tilapäisesti on kykenemätön maksamaan velkojaan niiden erääntyessä

Velkajärjestelyn piiriin kuuluvalla velalla kaikkia velallisen velkoja, jotka ovat syntyneet ennen velkajärjestelyn alkamista, mukaan luettuina vakuusvelat ja velat, joiden peruste tai määrä on ehdollinen tai riitainen taikka muusta syystä epäselvä, sekä edellä tarkoitetuille veloille velkajärjestelyn alkamisen ja maksuohjelman vahvistamisen välisenä aikana kertyvää korkoa ja velallisen maksettavaksi määrättyjä tällaisten velkojen perimis- ja täytäntöönpanokuluja

Esinevakuusoikeudella omistuksenpidätystä ja muuta omistukseen perustuvaa vakuutta, panttioikeutta irtaimeen tai kiinteään omaisuuteen sekä takaisinotto-oikeutta ja kohteeseensa etuoikeuden tuottavaa pidätysoikeutta;

Vakuusvelalla sellaista velkajärjestelyn piiriin kuuluvaa velkaa, jonka vakuudeksi velkojalla on kolmansiin nähden tehokas esinevakuusoikeus velalliselle kuuluvaan tai velallisen hallinnassa olevaan omaisuuteen, siltä osin kuin vakuuden arvo velkajärjestelyn alkaessa olisi riittänyt kattamaan velkojan saatavan määrän rahaksimuuttokustannusten ja paremmalla etuoikeudella suoritettavien saatavien vähentämisen jälkeen

Vakuusvelkojalla vakuusvelan velkojaa

Tavallisella velalla muuta kuin vakuusvelkaa

Velallisen omistusasunnolla velallisen tai hänen perheensä vakituksena asuntona käyttämää huoneistoa, jonka hallintaan oikeuttavat osakkeet tai osuudet velallinen omistaa yksin tai yhdessä toisen henkilön kanssa tai jonka hallinta perustuu asumisoikeussopimukseen, taikka velallisen yksin tai yhdessä toisen henkilön kanssa omistamaa kiinteistöä tai vuokramaalla olevaa rakennusta, jolla velallinen tai hänen perheensä vakituisesti asuu

Etuoikeutetulla elatusapuvelalla velallisen lapselle suoritettavaa viimeisen vuoden aikana ennen velkajärjestelyn alkamista erääntyntä elatusapuvelkaa, lukuun ottamatta lapselle maksetun elatusapua takaisinperintään perustuvaa velkaa, sekä sanottuna aikana erääntyntä velkaa, jota velallinen on velvollinen suorittamaan lapselle vahingonkorvauslain (412/74) 5 luvun 4 §:n perusteella.

2.2 Velkajärjestelyn edellytykset

Jotta hakija pääsisi velkajärjestelyn piiriin, on seuraavien velkajärjestelyn edellytysten täyttyvä.

1. Velallisen kotipaikka on Suomi tai velallisen omaisuus sekä velat ovat pääosin Suomessa. Jos velallinen on yksityinen elinkeinon- tai ammatinharjoittaja, pääasiallisen toimipaikka on oltava Suomessa.
2. Maksukyky on heikentynyt sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun olosuhteiden muutoksen takia. Maksukyvyn heikentyminen ei saa olla pelkästään itse aiheutettu. Velkojen määrän on oltava liian suuri maksukykyyn nähden, niin että velkajärjestelyyn on sen vuoksi painavat syyt.
3. Velallinen on selvittänyt, onko velkojen hoitaminen mahdollista muutoin kuin yksityishenkilön velkajärjestelyllä. Jos velallinen on maksukyvytön ja hänellä on useita eri velkoja, sovintoratkaisun selvittäminen voi olla tarpeetonta.

2.3 Velkajärjestelyn yleiset esteet

Kun velkajärjestelyn edellytykset täyttyvät, tutkitaan mahdolliset velkajärjestelyn esteet. Esteistä säädetään velkajärjestelylain 3 luvun 10 §:ssä. Esteperusteet muodostavat joukon sellaisia velallisen moitittavaksi katsottavia menettelyjä, joiden seurauksena velkajärjestelyn myöntämistä ei voida pitää perusteltuna.

Velkajärjestelyn yleiset esteet ovat seuraavat (VJL 3:10§):

- 1) velalliselle on määrätty rikoksen perusteella maksuvelvollisuus eikä velkajärjestelyn myöntämistä voida pitää perusteltuna velan määrä, rikoksen laatu, vahingon kärsineen asema ja muut seikat huomioon ottaen
- 2) velallinen on epäiltynä esitutkinnassa tai syytteessä rikoksesta taikka hänen syykseen on luettu rikos, ja hänelle voidaan määrätä rikoksen perusteella maksuvelvollisuus, eikä

velkajärjestelyn myöntämistä voidaan pitää perusteltuna velan määrä, rikoksen laatu, vahingon kärsineen asema ja muut seikat huomioon ottaen

3) merkittävänä pidettävää velkaa on syntynyt elinkeinotoiminnassa, jossa on menetelty törkeän sopimattomasti velkojia kohtaan tai laiminlyöty olennaisesti muusta kuin maksukyvyttömyydestä johtuvasta syystä lakisääteisiä velvollisuuksia tai joka on ollut pääasiallisesti keinottelunluonteista

4) velallinen on olemassa olevien tai odotettavien taloudellisten vaikeuksiensa vuoksi sopimattomasti heikentänyt taloudellista asemaansa tai suosinut jotakuta velkojaa taikka muutoin järjestellyt taloudellista asemaansa velkojien vahingoittamiseksi, tai on todennäköisiä syitä epäillä velallisen menetelleen näin

5) velallinen on ulosottomenettelyssä pakoillut, salannut tulojaan tai varojaan taikka antanut niistä vääriä tai harhaanjohtavia tietoja

6) velallinen on tahallaan antanut velkojalle taloudellisesta asemastaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, jotka ovat olennaisesti vaikuttaneet luoton myöntämiseen, ja velallisen menettelyä on luoton määrä ja muut olosuhteet huomioon ottaen pidettävä erityisen moitittavana

7) velkojen perusteesta ja syntyolosuhteista, velallisen tavasta hoitaa talouttaan tai muista seikoista voidaan päätellä olevan todennäköistä, että velallinen on velkaantunut harkitusti velkajärjestelyä silmällä pitäen tai velallisen velkaantumiseen johtaneita toimia voidaan kokonaisuutena arvioiden pitää piittaamattomina ja vastuuttomina ottaen huomioon velallisen ikä, asema ja muut olosuhteet sekä se, ovatko luotonantajat toimineet vastuullisesti

8) velallinen on velkajärjestelyä varten antanut taloudellisesta asemastaan vääriä tai harhaanjohtavia tietoja, laiminlyönyt 6 §:ssä säädetyn tietojenantovelvollisuutensa tai 7 §:ssä säädetyn myötävaikutusvelvollisuutensa, rikkonut 12 §:ssä säädetyn maksu- ja vakuudenasettamiskiellon tai muutoin menettelyllään tai laiminlyönnillään vaikeuttanut velkajärjestelyä

9) on perusteltua syytä olettaa, että velallinen ei tulisi noudattamaan maksuohjelmaa

10) velalliselle on aikaisemmin vahvistettu maksuohjelma

11) yksityishenkilöiden välisen merkittävän vahingonkorvauksen, kauppahinnanpalautuksen tai muun vastaavan velan järjesteleminen olisi kokonaisuutena arvioiden kohtuutonta

2.4 Velkajärjestelyn saaminen esteestä huolimatta

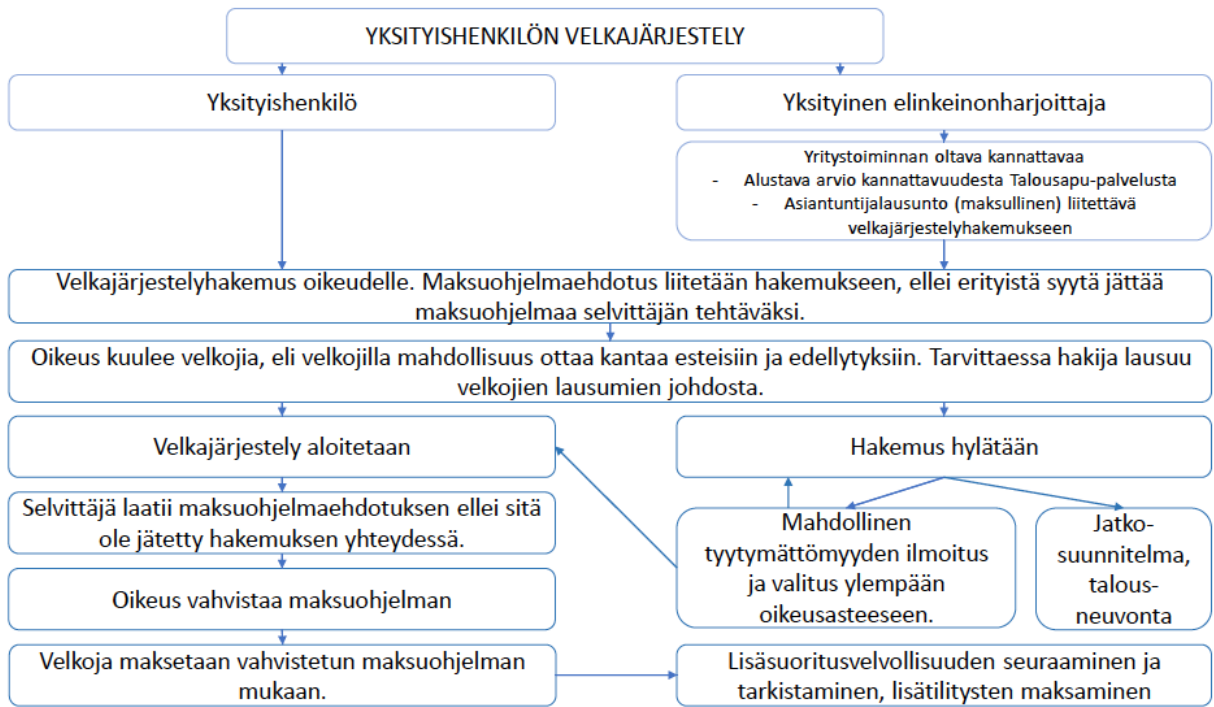
Luettelo yleistä esteistä on melko pitkä ja kattava, ja sen vuoksi joissain tapauksessa velkajärjestelyn voi saada esteestä huolimatta, sillä esteet eivät ole ehdottomia. Velallisen kokonaistilanne vaikuttaa velkajärjestelyn saamiseen. Velkajärjestely voidaan myöntää esteestä huolimatta, mikäli siihen on painavia syitä.

Painavia syitä harkittaessa otetaan huomioon (VJL 3:10a§):

- Velallisen toimet velkojen maksamiseksi
- Velkaantumisen kulunut aika
- Muut olosuhteet sekä velkajärjestelyn merkitys velalliselle ja velkojille
- Tuomioistuin voi selvittää, onko velallinen pyrkinyt parantamaan tuloja tai esimerkiksi myymään omaisuutta velkojen maksamiseksi
- Kuinka pitkä aika on kulunut tapahtumista, jotka ovat olleet velkaantumisen pääasiallinen syy
- Onko elämässä tapahtunut suuria muutoksia, kuten avioero, sairastuminen tai työttömyys
- Miten velkaongelman ratkeaminen parantaisi velallisen tai hänen läheisen elämänlaatua

Velkajärjestelyn myöntäminen perustuu tapauskohtaiseen kokonaisuarkintaan eikä kaikkien painavien syiden toteutumista edellytetä. Lopullisen päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta ja maksuohjelman vahvistamisesta tekee tuomioistuin.

Alla oleva yksityishenkilön velkajärjestelyn prosessikaavio tiivistää lyhyesti ja ytimekkäästi koko velkajärjestelyn prosessin ja sen etenemisen.



3 VIRKAMIEHEN YLEISET VELVOLLISUUDET JA VIRKAVASTUU

Valtion virkamieslain, jäljempänä VirkamL, 1 §:n mukaan virkasuhteella tarkoitetaan julkisoikeudellista palvelusuhdetta, jossa virkamies on työn suorittajana ja valtio työnantajana. VirkamL 2 §:n mukaan kyseisen lain tavoitteena on turvata valtion tehtävien hoitaminen tuloksellisesti, oikeusturvavaatimukset täyttäen ja tarkoituksenmukaisesti. Lisäksi virkamieslain tarkoituksena on turvata virkamiehille oikeudenmukainen asema suhteessa työnantajaan eli valtioon. Näin ollen virkamieslain tarkoituksena on parantaa niin työnantajan kuin työntekijän eli virkamiehen oikeusturvaa.

Virkamiehenä työskentelyyn liittyy myös vastuuta ja velvollisuuksia, joita virkamiehen täytyy noudattaa virka-asemansa puolesta. Erilaiset velvollisuudet ja vastuut voivat olla voimassa myös virkasuhteen päättymisen jälkeenkin. Mikäli virkamies rikkoo kyseisiä velvollisuuksia ja vastuita, voi tällainen käyttäytyminen johtaa laissa säädettyyn virkavastuun rikkomiseen ja näin ollen rikosseuraamuksiin.

3.1 Yleiset virkavelvollisuudet

Hallituksen esityksen mukaan virkamiehen yleisistä virkavelvollisuuksista tulee säätää lailla. Virkavelvollisuuksista on säädetty kahdessa laissa, joista toinen on perustuslaki. Virkamiehen velvollisuuksia voidaan pitää hyvin olennaisina ja tärkeinä, kun niistä on säädetty jo valtion perustuslaissa. Suomen perustuslain 1:2.3 §:n mukaan: ”Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin.” Kuitenkin virkamiehen velvollisuuksien osalta olennaisimpana lakina voidaan pitää lakia valtion virkamiehistä.

Valtion virkamieslaissa säädetään muun muassa virkatehtävien suoritustavasta. Virkamiehen on hoidettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Virkatehtävien asianmukaisella suorittamisella voidaan pitää virkatehtävien suorittamista tehokkaasti ja taloudellisesti sekä ylipäänsä lainsäädännön puitteissa. Käytännössä tämä tarkoittanee, että virkamieheltä voidaan edellyttää tavanomaista ja normaalia huolellisuutta. Viivytyksetön virkatehtävien hoitaminen tarkoittaa, ettei virkamies saa perustetta laiminlyödä tai lykätä tehtäviensä hoitamista.

Virkamiehen on noudatettava hänelle annettuja työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Määräykset voivat olla esimiehen yksittäistapauksessa antamia määräyksiä tai esimerkiksi pysyviä viraston omia toimintaohjeita ja -suunnitelmia.

Virkamiehen tulee käyttäytyä tehtäviensä ja asemansa edellyttämällä tavalla. Tällä tarkoitetaan sitä, että virkamies ei saa aiheuttaa vahinkoa viranomaiselle. Käytännössä tämä kohta korostuu juuri asiakaspalvelutilanteissa ja arvioidaan tapauskohtaisesti.

3.2 Vaitiolovelvollisuus, asiakirjasalaisuuden säilyttäminen ja hyväksikäyttökielto

VirkamL 4 luvun 17 § käsittelee virkamiehen vaitiolovelvollisuutta. Kyseisessä pykälässä on viittaus viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettuun lakiin (JulkL 621/1999). Sen mukaan virkamiehen vaitiolovelvollisuudesta on voimassa se mitä julkisuuslaissa ja muussa laissa säädetään. Hallituksen esityksen mukaan kyseinen viittaus on haluttu säilyttää virkamieslaissa, sillä virkamiehen vaitioloa pidetään erittäin tärkeänä virkamiehen velvollisuutena.

Vaitiolovelvollisuudella tarkoitetaan kieltoa ilmaista salassa pidettävää sisältöä asiakirjasta. Sitä voidaan pitää asiakirjajulkisuutta jonkin verran laajempänä käsitteenä, sillä vaitiolovelvollisuus kattaa myös salassa pidettävät tallentamattomat tiedot. Vaitiolovelvollisuutta koskee myös ilmaisukielto, joka estää sekä suullisen että passiivisen ilmaisun. Passiivisella ilmaisulla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että virkamies jättää asiakirjan muiden nähtäville.

JulkL 6 luvun 23 § käsittelee tarkemmin juuri vaitiolovelvollisuutta ja hyväksikäyttökieltoa. Vaitiolovelvollisuuden mukaan viranomaisen palveluksessa oleva tai luottamustehtävää hoitava henkilö ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävänä olevaa sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan seikkaa, josta on säädetty lailla vaitiolovelvollisuus. Lähtökohtana on, että vaitiolovelvollisuutta täytyy noudattaa virkasuhteen voimassaoloaikana sekä sen päättymisenkin jälkeen. Hyväksikäyttökiellon nojalla virkamies ei saa salassa pidettävien tietojen avulla hyödyntää tai vahingoittaa toisia eikä käyttää salassa pidettäviä tietoja hyödykseen.

3.3 Julkisuus ja salassapito

Viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta viranomaisen toiminnassa sekä antaa kansalaisille mahdollisuus valvoa muun muassa julkisen vallan käyttöä sekä omia oikeuksiaan ja etujaan. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain peruseriaatteena voidaan pitää 1:1 §:ssä mainittua julkisuusperiaatetta. Sen mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä.

Julkisuutta rajoitetaan kuitenkin aiemmassa luvussa avatuilla salassapitovelvoitteilla. Asiakirjajulkisuuden rajoituksen on kuitenkin täytettävä seuraavat edellytykset:

- 1) Rajoitus perustuu välttämättömiin syihin
- 2) Rajoituksen perusteet määritellään laintasoisella säännöksellä
- 3) Julkisuutta rajoitetaan erikseen
- 4) Perusoikeuksien rajoittamisen yleiset edellytykset

Vaikka julkisen toiminnan lähtökohtana on julkisuusperiaatteen soveltaminen ja avoimuus, myös salassapidolle on legitimi sija. Salassapidon perustehtävänä voidaan pitää yhteiskunnan ja yksityisen toiminnan kannalta keskeisten intressien suojaamista julkisuudelta. Salassapidon tehtävänä on suojata yksityiselämää ja yksityisyyttä sekä valtion ja yhteiskunnan turvallisuutta.

Salassapidon peruste lakkaa, kun salassapidolle ei ole enää laillista perustetta. Tällainen salassapidon perusteen lakkaaminen on mahdollista esimerkiksi silloin, kun salassapidon kohteena ollut tieto on saatettu yleisesti julkisuuteen. Lisäksi salassapito voi päättyä silloin, kun tiedon antaminen ei enää aiheuta sellaista vahinkoa tai haittaa, jonka vahinkolauseke määrittelee salassapidon edellytykseksi. Lähtökohtana salassapidon lakkaamiselle voidaan pitää viranomaistoiminnan julkisuudesta annetussa laissa olevat salassapitoajat (7:31§):

- Yleinen salassapitoaika on 25 vuotta
- Mikäli asiakirja on pidettävä salassa yksityiselämän suojaamiseksi, salassapitoaika on 50 vuotta sen henkilön kuolemasta, jota asiakirja koskee
 - Mikäli henkilön kuolemasta ei ole tietoa, salassapitoaika on 100 vuotta
- Yleistä turvallisuutta koskevien tietojen salassapitoaika on 25 vuotta

- Näitä ovat esimerkiksi maanpuolustusta ja väestönsuojelua olevat tiedot
- Erityinen salassapitoaika vaihtelee
 - Esimerkiksi verotusasiakirjat 50 vuotta
 - Tuomioistuimen neuvottelusalaisuuden alaan kuuluvat asiakirjat 80 vuotta
 - Yleisen tuomioistuimen antama salassapitomääräys on voimassa enintään 60 vuotta

Valtioneuvosta voi pidentää yksittäisen asiakirjan salassapitoaikaa enintään 30 vuodella. Salassapitoajan alkaminen määräytyy asiakirjan alkuperän mukaan. Viranomaisen laatiman asiakirjan salassapitoaika lasketaan asiakirjaan merkitystä päivämäärästä.

4 HYVÄN HALLINNON PERUSTEET

”Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viran- omaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäytöelimen käsiteltäväksi.

Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.” (PL 11.6.1999/731 21§)

Näin ollen oikeusturva on perusoikeus, johon meillä kaikilla on oikeus. Sen vuoksi viranomaisilla on velvollisuus turvata oikeusturvan toteutuminen. Velallinen voi oikeusturvaa hakiessaan tavata ensimmäisenä talous- ja velkaneuvojan, ja siksi on erittäin tärkeää, että tunnemme hallinnon oikeusperiaatteet. Näin ollen osaamme entistä paremmin taata velallisen oikeusturva.

Perustuslaissa säädetään perusoikeus hyvään hallintoon ja niiden toteutumista säätelee erityisesti hallintolaki (HL 6.6.2003/434). Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lisäksi kyseinen laki edistää hallinnon palvelujen tuloksellisuutta ja laatua (HL 1§). Hallintolain toinen luku säättää hyvän hallinnon perusteet, joihin kuuluu hallinnon oikeusperiaatteiden lisäksi palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus, hyvän kielenkäytön vaatimus sekä neuvontavelvollisuus ja viranomaisten yhteistyövelvoite.

Palveluperiaate (HL 2:7§) = Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Neuvontavelvollisuus (HL 2:8§) = Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Hyvän kielenkäytön vaatimus (HL 2:9§) = Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.

Viranomaisten yhteistyövelvoite (HL 2:10§) = Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

Näitä hyvän hallinnon perusteita sovelletaan yleisesti kaikkien viranomaistoimintaan.

4.1 Hallinnon oikeusperiaatteet

Hyvän hallinnon oikeusperiaatteet ja niiden osaaminen on iso osa talous- ja velkaneuvojan työtä. Virkamiehen käyttäytyessä virantoimituksessa oikeusperiaatteiden mukaisesti suojaa velallisen oikeusturvaa ja edistää palvelujen tuloksellisuutta sekä laatua.

- Yhdenvertaisuusperiaate
 - Korostaa yhdenvertaisuuden perusoikeutta, jonka mukaan kaikki ovat yhdenvertaisia lain edessä (PL 6§)
 - Yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan kaikille on annettava yhdenvertaiset mahdollisuudet valvoa oikeuksiaan ja hoitaa asiansa
 - Velvoittaa tasapuoliseen kohteluun, syrjimättömyyteen ja johdonmukaisuuteen

- Tarkoitussidonnaisuuden periaate
 - Viranomainen saa käyttää toimivaltaansa ainoastaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin
 - Liittyy myös toimivallan väärinkäyttökielto ja kielto käyttää viranomaisasemaa väärin
 - Viranomainen ei saa käyttää toimivaltaansa esimerkiksi edistääkseen oman tehtäväpiirinsä ulkopuolisia tarkoituksia
 - Viranomaisella ei saa olla toimissaan vääriä vaikutteita

- Objektiviteettiperiaate
 - Edellyttää virkamiehiltä puolueetonta ja asiallista toimintaa
 - Viranomaisen toiminnan on oltava riippumatonta
 - Lisää toimintaan kohdistuvaa luottamusta
 - Kieltää viranomaisen toiminnan vaikutteita ulkopuolelta

- Suhteellisuusperiaate
 - Viranomaisen toimien on oltava oikeassa suhteessa niille laissa määriteltyyn tavoitteeseen eli päämäärään nähden
 - Toimien tulee olla asianmukaisia sekä tarpeellisia

- Luottamuksensuojaperiaate
 - Viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia
 - Varmistaa myös toiminnan virheettömyyden, päätösten pysyvyyden sekä oikeellisuuden
 - Oikeussubjektilla on oikeus luottaa viranomaisen toimintaan

5 VELAN VANHENTUMINEN

Talous- ja velkaneuvonnan palveluihin liittyy olennaisesti myös velan vanhentuminen. Velan vanhentumisesta säädetään monessa eri laissa ja erityissäännöksessä. Olennaisimpana alan yleislakina voidaan kuitenkin pitää lakia velan vanhentumisesta 15.8.2003/728. Mikäli muussa laissa on erityissäännöksiä velan vanhentumisajasta tai muusta vanhentumiseen liittyvästä seikasta, voidaan niitä noudattaa. Vaikka erityissäännöksiä saa noudattaa, laki velan vanhentumisesta on pakkottavaa, sillä sen lain säännöksistä ei saa sopimuksin poiketa velallisen vahingoksi. Velalla tarkoitetaan rahavelkaa ja muita velvoitteita. Velan vanhentumisella tarkoitetaan saamisen raukeamista sen vuoksi, ettei velkoja ole sopimukseen tai lakiin perustuvan ajan kuluessa saattanut oikeuttaan voimaan eikä velallinen ole uudistanut velvoitteitaan. Velan vanhentuminen perustuu niin velkasuhteen osapuolten passiivisuuteen kuin ajan kulumiseen.

Velan vanhentumisaika ja sen alkamisajankohta riippuu paljon siitä, mitä on sovittu. Joissain tapauksissa velkoja voi luopua kokonaan saatavasta ja velka vanhentuu sen vuoksi. Mikäli eräpäivästä on sovittu, vanhentumisaika alkaa kulua eräpäivästä lähtien. Jos taas eräpäivästä ei ole sovittu, vanhentumisaika alkaa esimerkiksi kaupankäynnin yhteydessä silloin, kun myyjä on luovuttanut kaupan kohteen ostajalle tai muu velkojana oleva sopijapuoli on täyttänyt suoritusvelvollisuutensa. Lisäksi esimerkiksi korvausvelan ja talletusten vanhenemisajasta on säädetty erikseen.

Lähtökohtana on, että velkaa ei peritä ikuisesti, vaan kaikki velat vanhentuvat joskus. Tavallisinta tämä on silloin kun velat ovat olleet jo useamman vuoden ulosotossa. Velan vanhentumisaika riippuu siitä, minkälaisesta velasta on kyse sekä siitä, missä vaiheessa perintää velka on.

Velan vanhentumisajat ovat jaoteltu seuraavaan kolmeen kategoriaan:

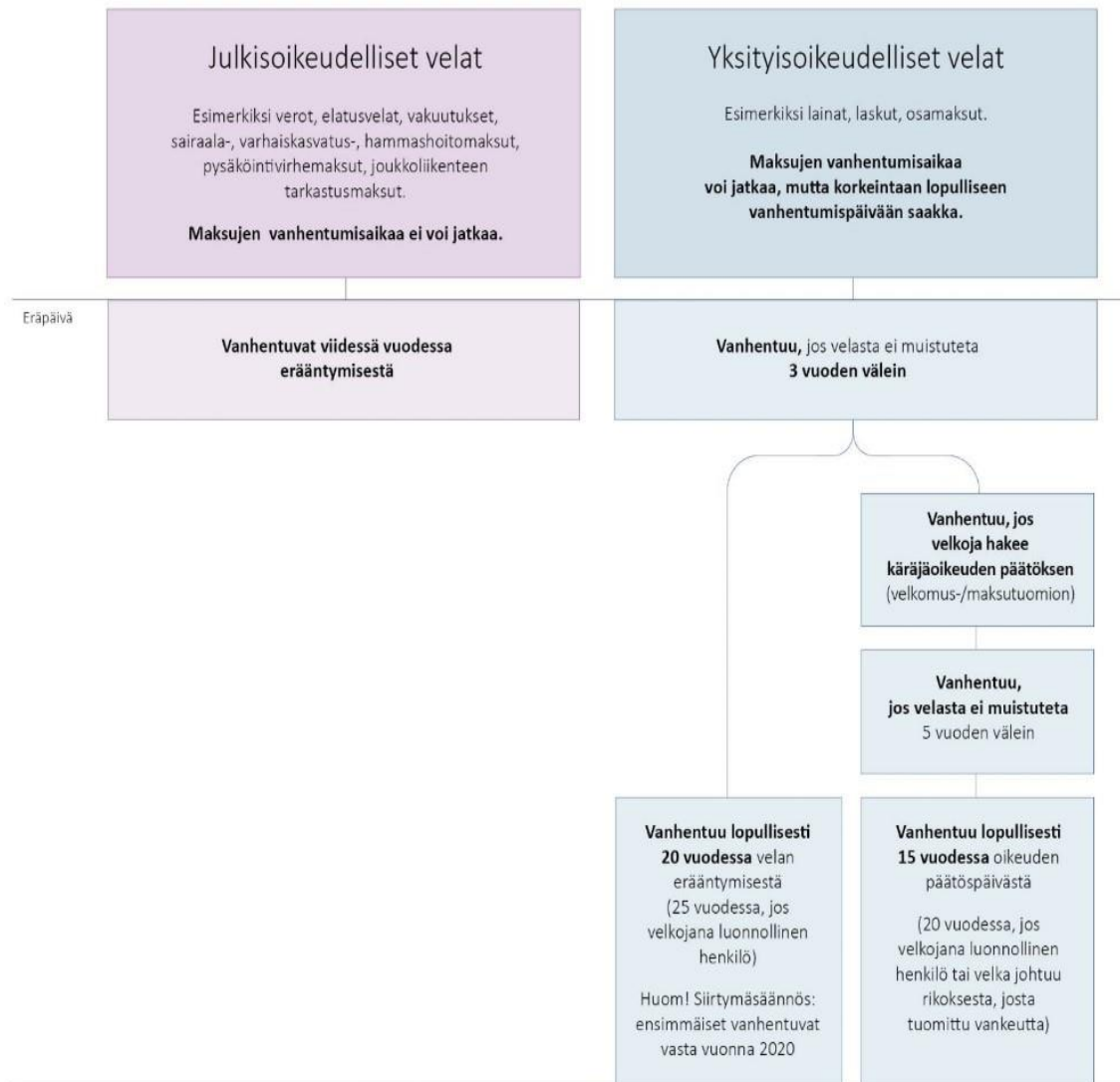
- Yleinen vanhentumisaika
 - Kolme tai viisi vuotta
 - Koskee yksityisoikeudellisia velkoja eli esimerkiksi vuokratästejä, auto-, asunto- ja opintolainoja sekä kulutusluottoja

- Erityinen vanhentumisaika
 - Viisi vuotta

- Koskee julkisoikeudellisia velkoja eli muun muassa sakkoja ja veroja sekä elatusapua ja Kelan perimiä lapsen elatustukisaatavia

- Lopullinen vanhentumisaika
 - 15, 20 tai 25 vuotta.
 - Lopullinen vanhentumisaika koskee viimekädessä kaikkia yleisen vanhentumisaajan velkoja.

Käytännössä eri velkojat pitävät huolen siitä, ettei velka pääse vanhentumaan yleisen vanhentumisaajan aikana. Velkaa voi periä taas seuraavat kolme tai viisi vuotta, mikäli velkoja päättää katkaista vanhentumisen. Tästä syntyy velalliselle kierre, joka ei kuitenkaan voi kestää ikuisesti, sillä lopullinen vanhentumisaika päättää sen viimein. Näin ollen lopullista tai erityistä vanhentumisaikaa ei voi katkaista, vaan niiden jälkeen velka lakkaa olemasta.



Mikäli velallisen omaisuutta on ulosmitattu ennen vanhentumista, velka vanhentuu, mutta ulosmitattu omaisuus voidaan myydä vanhentumisen jälkeen ja tilittää myyntihinnasta vanhentuneelle velalle.

Velka vanhentuu lopullisesti sen mukaan, kumpi päivä saavutetaan aikaisemmin (erääntymisestä vai maksutuomiosta laskettava).

6 VIRASTON TAVOITTEET JA ARVOT

Lainsäädäntö asettaa toimintamme laadulliset vähimmäisvaatimukset, mutta toimintaamme ohjataan myös sisäisillä ohjeistuksilla, kuten tavoitteillamme ja arvoilla. Toimiston tavoitteet sekä arvot ohjaavat henkilöstöä suhteessa asiakkaisiin, sidosryhmiin ja koko viraston henkilöstöön.

Toimiston ydintavoitteena on tarjota asiakkaalle laadukasta sekä oikeudenmukaista palvelua vastuullisesti, asiantuntevasti sekä ennen kaikkea antaa asiakkaalle positiivinen palvelukokemus.

Toisinaan raha-asiat voivat olla haastavia sekä saada velallisen tunteet pintaan. Sen vuoksi on todella tärkeää, että henkilöstö ottaa kaikessa toiminnassaan huomioon työsuojelun ja työhyvinvoinnin sekä niissä annetut määräykset, säädökset ja muut ohjeet.

Viraston
yhteiset arvot
ovat:



oikeudenmukaisuus



ammattitaito



asiakslähtöisyys



ihmisarvon ja kanssaihminen kunnioittaminen



yhdenvertaisuus

7 YHTEYSTIEDOT

Ylivieskan toimipaikka, talous- ja velkaneuvonta

- Vierimaantie 3, 84100 Ylivieska
- Asiakaspalvelunumero 029 566 1310
- Sähköposti ylivieska.velkaneuvonta@oikeus.fi

Haapajärven toimipaikka, talous- ja velkaneuvonta

- Kirkkokatu 2, 85800 Haapajärvi
- Asiakaspalvelunumero 029 566 1310
- Sähköposti ylivieska.velkaneuvonta@oikeus.fi

Ylivieskan toimipaikka, oikeusapu

- Valtakatu 4, 1. krs, 84100 Ylivieska
- Asiakaspalvelunumero 029 56 61300
- Sähköposti ylivieska.oikapu@oikeus.fi

Haapajärven toimipaikka, oikeusapu

- Puistokatu 39, 85800 Haapajärvi
- Asiakaspalvelunumero 029 56 61300
- Sähköposti ylivieska.oikapu@oikeus.fi

Haapajärven toimipaikka, edunvalvonta

- Puistokatu 39, 85800 Haapajärvi
- Asiakaspalvelunumero 029 56 52999
- Sähköposti ylivieska.edunvalvonta@oikeus.fi

Ylivieskan toimipaikka, edunvalvonta

- Valtakatu 4, 1. krs, 84100 Ylivieska
- Asiakaspalvelunumero 029 56 52840
- Sähköposti ylivieska.edunvalvonta@oikeus.fi

Oulun käräjäoikeus, Oulun kanslia

- Rata-aukio 2, 90130 Oulu
- Postiosoite PL 141, 90101 Oulu
- Asiakaspalvelunumero 029 56 49500
 - Velkajärjestely- ja konkurssiasiat 029 564 9578
- Sähköposti oulu.ko@oikeus.fi

Oulun käräjäoikeus, Ylivieskan kanslia

- Valtakatu 4, 84100 Ylivieska
- Postiosoite PL 32, 84101 Ylivieska
- Asiakaspalvelunumero 029 56 49500
 - Velkajärjestely- ja konkurssiasiat 029 564 9578
- Sähköposti oulu.ko@oikeus.fi

Raahen seudun ulosottovirasto, Raahen päätoimipaikka

- Kummatinkatu 6, 92150 Raahе
- Postiosoite PL 27, 92101 Raahе
- Asiakaspalvelunumero 029 562 8111
- Sähköposti raahe.uo@oikeus.fi

Raahen seudun ulosottovirasto, Haapajärven toimipaikka

- Kustaa Vaasankatu 2, 85800 Haapajärvi
- Postiosoite PL 27, 92101 Raahе
- Asiakaspalvelunumero 029 562 8037
- Sähköposti raahe.uo@oikeus.fi

Raahen seudun ulosottovirasto, Ylivieskan toimipaikka

- Valtakatu 4, 84100 Ylivieska
- Postiosoite PL 27, 92101 Raahе
- Asiakaspalvelunumero 029 562 8111
- Sähköposti raahe.uo@oikeus.fi