



# Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö asiakaspalvelun ja työkäytäntöjen kehittämisestä ulosottovirastossa

Tiia Timonen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö  
asiakaspalvelun ja työkäytäntöjen  
kehittämisestä ulosottovirastossa

Tiia Timonen  
Liiketalouden koulutus  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2019

Tiia Timonen

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö asiakaspalvelun ja työkäytäntöjen kehittämistä ulosottovirastossa

Vuosi 2019 Sivumäärä 78

---

Tämä opinnäytetyö tehtiin päiväkirjamuotoisesti Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottovirastossa. Opinnäytetyössä seurataan kihlakunnanulosottomiehen työskentelyä Hyvinkään toimipisteessä kymmenen viikon ajalta. Työtehtävät ovat suurimmaksi osaksi hyvin rutiininomaisia ja laajoja, joten käsittelin yhtä osa-aluetta viikon ajan. Hankin yhdestä työtehtävästä kaiken siihen liittyvän aineiston ja kirjoitin miten kyseinen työtehtävä hoidetaan toimipisteessämme. Työviikon lopulla analysoitiin kulunutta viikkoa ja tästä koostettiin yhteenveto, jossa purettiin viikon aikana esiin tulleita asioita ja pohdittiin etenkin sitä, miten niitä voitaisiin kehittää. Työssä on käytetty lähteinä pääasiassa ulosottoon liittyvää kirjallisuutta, sähköistä Finlex lakitietokantaa sekä erilaisia säädöksiä ja lakipykälä. Näiden lisäksi hyödynnettiin sekä omaa että kollegoiden asiantuntemusta.

Opinnäytetyö on jaettu neljään eri osa-alueeseen: Johdantoon, nykytilanteen kuvaukseen, raportointivaiheeseen sekä loppupohdintaan. Nykytilanteen kuvauksessa käydään läpi työtehtäviä ja niiden osaamista, sidosryhmiä, vuorovaikutustaitoja sekä miten työtehtäviä voisi kehittää. Raportointivaihe on koostettu viikkoanalyysiin. Raportoinnissa käsitellään yhtä aihetta aina yksi viikko kerrallaan. Viikon päätyttyä kootaan viikon ajalta analyysi, jossa käydään läpi viikon aikana esiin tulleita asioita ja miten niitä tulisi kehittää. Raportointijakson suurin ongelma liittyikin päivittäisten työtehtävien hoitamiseen. Tämän vuoksi päiväkirjamuotoisesta opinnäytetyöstä tuli vähän erilainen, koska käsittelin yhtä työtehtävää viikon kerrallaan. Muut raportointijaksolla tulleet ongelmat liittyivät tavallisempien työtehtävien hoitamiseen. Itseleni mieleenpainuvimpana ongelmana jäi se, miten hankalaa tällä hetkellä on sähköpostiviestin lähettäminen asiakkaalle. Sitä tulisi tulevaisuudessa miettiä, miten sen saisi toimimaan paremmin ja tehokkaammin.

Asiasanat: Päiväkirja, ulosottovirasto, ulosotto, kihlakunnanulosottomies, velallinen

Tiia Timonen

Diary thesis on the improvement of customer service and working practices in an enforcement office

Year	2019	Pages	78
------	------	-------	----

---

This thesis written in diary format was carried out in Itä- and Keski-Uusimaa's enforcement office. The thesis follows the assistant enforcement officer's work in the Hyvinkää office during a ten week period. A diary of all the office tasks was kept during the ten week period. The tasks were mostly very routine and extensive, which is why one type of task was covered for an entire week. I gathered all available information of a task and then wrote exactly how it was completed in our office. At the end of every working week the week was analyzed and summarized. In the written summary the issues that had come up during the week were processed and possible improvements were discussed. The main sources of this thesis are; literature regarding enforcement, the Ministry of Justice's electrical database Finlex and several legal statutes and clauses. In addition to these both my own and my colleagues' expertise were utilized.

This thesis is divided into four sections: introduction, description of the current situation, reporting phase, and conclusion. The tasks, the employees' abilities to complete them and how they could be developed, stakeholders, and communication skills are discussed in the description of the current situation. The reporting phase is composed of weekly analyses. In the reports one task is discussed for an entire week. A weekly analysis was gathered at the end of every week and in it the issues that had come up were discussed and possible improvements deliberated. The biggest problem in the reporting phase turned out to concern the completion of daily tasks. Hence, this diary thesis became somewhat unusual, since I discussed one task for an entire week. Other issues that turned up during the reporting phase concerned the completion of the more mundane tasks. An issue that was most memorable in my opinion was how difficult it is to send an email to a customer at this point. Ways in which this task could be done better and more efficiently should be considered in the future.

Keywords: diary, enforcement office, enforcement, assistant enforcement officer, debtor

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Oman työn analyysi .....	6
2.1	<b>Menetelmäkirjoitus</b> .....	7
2.2	Mitä lainoppi on? .....	8
2.3	Oikeussubjektit .....	8
2.4	Oikeusnormi .....	9
2.5	Oikeuslähteet .....	10
2.6	Sidosryhmät työssä .....	12
2.7	Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	13
2.8	Kehittäminen .....	14
3	Päiväkirja .....	14
3.1	Sähköpostiviestin lähettäminen asiakkaalle .....	15
3.2	Virkamiehen tavoitettavuus virkatehtävissään .....	20
3.3	Menettely ulosmittauksessa .....	27
3.4	Ulosottorekisteri .....	37
3.5	Asiakaspalvelun kehittäminen .....	43
3.6	Tiedonkulku .....	48
3.7	Tietoturva .....	55
3.8	Asiakirjojen käsittely ja arkistointi .....	60
3.9	Esteellisyys ja asianmukaisuus .....	67
3.10	Tietojenantovelvollisuus .....	69
4	Pohdinta .....	72
	Lähteet .....	74
	Kuviot .....	78
	Kuvat .....	78

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjatyypisessä koulutusta vastaavassa työssä ja sen tarkoituksena on seurata työskentelyä, oppimista ja itsensä kehittämistä. Päiväkirjaa on tarkoitus kirjoittaa päivittäin ja aina viikon päätteeksi tehdä analyysi kuluneesta viikosta. Viikkoanalyysissä on tarkoitus mieltä esille jokin aihe, joka on jäänyt viikon aikana mieleen tai jonka selvittämisestä on hyötyä työni kannalta. Ohjaaja seuraa päiväkirjan kirjoittamista sekä kommentoi ja antaa vinkkejä työhön jokaisen viikon lopuksi. Opinnäytetyötä tehdään kymmenen työviikon ajan.

Työpaikkani on Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottovirastossa, Hyvinkään toimipaikassa. Hyvinkään ulosottovirastossa työskentelee tällä hetkellä kuusi kihlakunnanulosottomiestä, viisi perintäsihteeriä, osastosihteeri ja kihlakunnanvouti. Ulosottopiirit ovat ulosottovirastoja ja niiden toimialueena on yleensä yksi tai useampi kunta. Ulosottopiirejä on yhteensä 22.

Työtehtäviini kuuluvat kihlakunnanulosottomiehen tehtävät eli velkasaatavien perintä erilaisin ulosottokeinoin. Työhön kuuluu paljon rutiininomaisia, jokapäiväisiä työtehtäviä, mutta on myös erilaisia toimenpidetehtäviä, kuten esimerkiksi hädöt. Ulosottomiehen työtehtävissä olen enimmäkseen yhteydessä velalliseen ja yritän parhaani mukaan hoitaa ja selvittää velallisen ulosotossa olevia asioita. Toimenpideoasioissa joudumme olemaan tiiviisti yhteydessä hakijaan esimerkiksi hädöissä vuokranantajaan. Myös muissa tapauksissa joudumme välillä ottamaan yhteyttä hakijoihin, perintätoimistoihin, lakitoimistoihin ym. tahoihin. Usein olemme myös yhteydessä työnantajiin, koska esimerkiksi palkan ulosmittauksesta lähetetään työnantajalle maksukielto, jonka mukaan palkan ulosmittaus tulee tehdä. Minun vastuulla olevia velallisia minulla on noin tuhat tällä hetkellä. Nämä ovat siis asiakkaita, joiden ulosottoasioista ja asioiden hoidosta minä vastaan. Työskentelen itsenäisesti, mutta minulla on myös työpari. Toimitusmatkoille eli esimerkiksi hädöille menemme aina kahdestaan ja tuuraamme myös toisiamme loma-aikoina.

## 2 Oman työn analyysi

Haluan tämän opinnäytetyön avulla kiinnittää erityisesti huomiota tapoihin työskennellä ja tehdä töitä. Lisäksi haluan kehittää omaa itsenäistä työskentelyä ja yrittää keksiä toimivampia ja nopeampia työskentelytapoja. Oman työskentelyni kannalta ongelmana on se, että liian helposti tulee kysytyä asioita työkavereilta, eikä etsittyä vastauksia itse. Työpaikallani kollegoillani voi olla enemmän kokemusta asioiden käsittelystä, mutta ei välttämättä tietoa tai taitoa sen enempää kuin minulla. Työtehtävissäni ei ole yhtä ainoaa tapaa tehdä niitä ja tutkin sitä myös opinnäytetyössäni, että miten työtehtäviä ja tapoja voitaisiin kehittää ja mahdollisesti tehdä niistä entistä toimivampia. Ulosottovirastoissa työ on sellaista, että asioita on

paljon ja näin ollen on myös muistettavaa paljon. Säännöksiä ja muutoksia asioihin tai tapoihin voi tulla suhteellisen nopeallakin tahdilla. Esimerkiksi päätöksiä tehdessä, pitää olla perillä ulosottokaaren mukaisista säännöksistä. Ulosottokaareen tulee perehtyä, mutta kaikkia pykäläiä ei voi muistaa mitenkään ulkoa.

## 2.1 Menetelmäkirjoitus

Opinnäytetyössä käytetään kehittämis- ja toimintatutkimusta ja siinä hyödynnetään myös lainopillista tutkimusmenetelmää. Toimintatutkimuksen tavoitteena on muutos, tutkijan osallistuminen muutokseen ja muutossyklin toteutus. Toimintatutkimus vaatii tutkijalta enemmän tietoa ja perehtymistä itse ilmiöön kuin kirjallisuuteen perustuva tutkimus, sillä tavoitteena on muutos ja sen kokeilu ja läpivieminen. Tutkijan pitää löytää keinot ongelman poistamiseen ja mittarit muutoksen toteamiseen. Toimintatutkimuksessa voidaan erottaa seuraavat vaiheet: toiminnan suunnittelu ja tavoitteiden asettelu, toiminta eli muutos, arviointi ja seuranta.<sup>1</sup>

Kaikissa tieteissä esiintyy kolme peruskysymystä, joihin on pyrittävä vastaamaan. On otettava kantaa siihen,

- mikä on tutkimuksen kohde
- mitä tuosta kohteesta voidaan tietää ja
- millä menetelmällä tietoa hankitaan?<sup>2</sup>

Työssäni mietin aihealueen eli toisin sanoen tutkimuksen kohteen, jota käsittelen viikon ajan. Esimerkiksi jos aiheenani on sähköpostiviestin lähettäminen asiakkaalle, niin tutkin sitä aiheetta viikon verran. Menetelmässä kerään ensin perustiedot aiheesta ja sitten lähten hankkimaan niitä kirjastoista. Lisäksi käytän sähköistä materiaalia hyväksi. Sivulla 10 olevassa kuviossa on kuvailtu hyvin opinnäytetyön prosessin vaiheet kehittämistyössä. Kehittämistyöhön liittyy ensin suunnitteluvaihe, sitten toteutusvaihe ja viimeisenä havainnointi ja vahvistaminen. Opinnäytetyössä on tärkeää muistaa seuraavat vaiheet: kehittämiskohteen valinta, kehittämisongelma, kirjallisuuskatsaus ja metodologia eli menetelmät. Pyrin opinnäytetyössäni kuvaamaan mahdollisimman hyvin tutkimusongelman, tutkimusprosessin ja menettelytavat. Sen lisäksi tuloksia ja prosessia tulee arvioida kirjallisuuteen peilaten ja raportoida näitä tuloksia.

---

<sup>1</sup> Kananen 2012, 38-39.

<sup>2</sup> Aarnio 2011, 10.

Työn aiheena on käsitellä erilaisia työvaiheita virastossa ja sitä, miten niitä voisi kehittää. Työ toteutetaan Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottovirastolle, jossa työskentelen tällä hetkellä. Opinnäytetyö on tarkoitettu lähinnä kihlakunnanulosottomiehille, mutta myös koko virastolle. Keskityn siinä tutkimaan, miten työtä tehdään nyt ja miten sitä voisi kehittää tulevaisuudessa. Lisäksi työn tarkoituksena on, että siitä saa apua myös uudet työntekijät ja jokainen voisi ottaa joko parempia ideoita mukaan työtapoihin tai tuoda esille omia ideoitaan. Kehittämistutkimuksella poistetaan jokin ongelma tai kehitetään jotain asiaa paremmaksi.

Tavoitteena on löytää parempia vaihtoehtoja asioiden hoitamiseksi. Vaihtoehtojen löytäminen ei pelkästään riitä, vaan ne täytyy testata ja todeta niiden toimivuus.<sup>3</sup> Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena tehdä toimintatutkimus, jota voitaisiin mahdollisesti hyödyntää enemmän kehittämistyössä.

## 2.2 Mitä lainoppi on?

Lainoppi voi olla sääntökeskeistä. Silloin lähtökohtana ovat oikeusjärjestykseen liittyvät säädökset. Tämä on lainopin perusteellinen tarkastelukulma. Siinä pyritään selvittämään säädösten tulkinnallinen sisältö ja saamaan sitä kautta informaatiota oikeusnormeista.<sup>4</sup> Opinnäytetyössäni tarkastelen eri työtehtäviäni tämän sääntökeskeisen tarkastelukulman kautta, koska ulosotossa tulee ottaa huomioon nämä oikeusjärjestykseen liittyvät säädökset.

## 2.3 Oikeussubjektit

Välittömästi syntymän hetkellä ihmisestä tulee oikeussubjekti, mikä on oikeuden peruskategoria. Oikeussubjekti on oikeuskelpoinen eli kelpoinen saamaan oikeuksia ja tulemaan velvoitetuiksi, ennen kuin hän niitä edes tiedostaa. Ihmisen olemukseen oikeussubjektina kuuluu vastavuoroisuus: oikeuksien kantajana hän on aina myös velvollisuuksien kantaja. Muut kuin oikeussubjektit eivät voi olla oikeuksien ja velvollisuuksien kantajia.

Oikeussubjektin oikeustoimikelpoisuutta ei voi rajoittaa tai lakkauttaa, vaan se on hänellä syntymästä kuolemaan saakka. Kaikki luonnolliset henkilöt ovat oikeuskelpoisia

---

<sup>3</sup> Kananen 2012, 44.

<sup>4</sup> Aarnio 2011, 13.

oikeussubjekteja ihmisyytensä perusteella. Oikeushenkilöitä ovat myös esimerkiksi yhdistys, säätiö, osuuskunta, osakeyhtiö, avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö.

Oikeustoimikelpoisuus on eri asia kuin oikeuskelpoisuus. Se on kelpaavuutta pätevien oikeustoimien tekemiseen. Oikeustoimikelpoisella on kelpoisuus oikeuksia ja velvollisuuksia perustavien, muuttavien tai kumoavien sitovien oikeudellisten tahdonilmauksien antamiseen ja vastaanottamiseen. Jokainen oikeussubjekti on oikeuskelpoinen, mutta oikeustoimikelpoisuutta rajoittavat vähimmäisikä ja ymmärryskykyä koskevat edellytykset. Toisin kuin oikeuskelpoisuuden oikeustoimikelpoisuuden voi menettää esimerkiksi pitkälle edenneen dementian johdosta.<sup>5</sup>

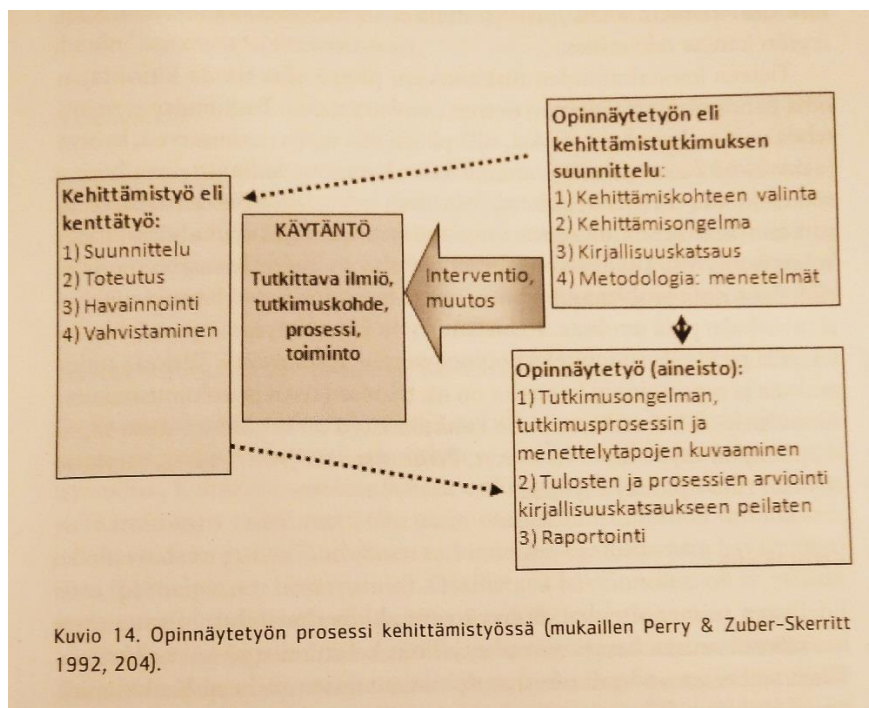
#### 2.4 Oikeusnormi

Oikeusnormi on oikeusjärjestykseen kuuluva sääntö tai periaate, joka oikeuttaa ja velvoittaa yksittäisten oikeussubjektien ja viranomaisten käyttäytymistä ja toimintaa. Oikeusnormin alaisena ei ole ihminen itsessään vaan inhimillinen käyttäytyminen. Oikeusnormissa subjektiivis-tahdollis-halullinen ja materiaalis-asiallinen aines ovat välttämättömästi kytkeytyneet yhteen. Subjektiivis-tahdollis-haluavana aineksena on tahtova ja haluava ihminen ja materiaalis-asiallisena se käyttäytyminen, jota ihmiseltä vaaditaan eli käyttäytymismalli. Ne ovat käyttäytymiseen suunnattuja ulkoisia vaikuttajia. Ne alistavat käyttäytymisen lainalaisuuteen, mutta eivät alista ajatuksia, tahdontoja, motiiveja ja haluja.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Hirvonen 2012,29-30.

<sup>6</sup> Hirvonen 2012, 58.



Kuvio 1. Kananen 2012,47.

## 2.5 Oikeuslähteet

Esityöt ovat merkittävä oikeuslähde. Esitöistä saa hyvän kuvan esitöiden aikaisesta oikeustilasta. Ne antavat luotettavan kuvan juuri esillä olevasta asiasta. Se on käytännössä helpoin tapa hankkia tietoa ja sillä on lisäksi tiettyä auktoriteettia. Esityöt kertovat olennaiset piirteet reaalisista olosuhteista, joita laki koskee. Kyse voi olla tilastollisista selvityksistä ja siihen voi kuulua viranomaisten tai yksityisten tiedonantoja tai selvityksiä. Esityöt kertovat myös lainsäätäjän tavoitteet. Lopuksi saamme informaatiota siitä, minkälaisin ratkaisuin ja keinoin esitöihin sisältyvät asiakirjat katsovat yhteiskuntapoliittisia tavoitteita parhaiten saavutettavan.

Kaiken kaikkiaan lain esityöt antavat olennaisesti sääntötietoa nimenomaan tulkintatiedon muodossa: miten jotain säännöstä on tulkittava. Sen lisäksi ne antavat myös reaalitytöitä yhteiskunnallisista oloista ja yhteiskuntapoliittisista tavoitteista. Esitöitä käytetään kummassakin merkityksessä, etenkin merkittävässä ja periaatteellisissa lainuudistuksissa, kuten oikeusvoimilain sovittelusäännössä tai velkajärjestelylaissa silloin, kun nämä lait tulivat

voimaan.<sup>7</sup>Oikeuden ymmärtämiselle on välttämätöntä olla perusteltu ennakkokäsitys oikeudesta velvoittavina lakeina ja niitä soveltavien tuomioistuinten käytäntöinä.

Oikeuslähteeksi voidaan alustavasti luonnehtia jokainen sellainen perustelu, jonka nojalla ratkaisu tai oikeustieteellinen kannanotto joko löydetään tai oikeutetaan juridisena ratkaisuna tai kannanottona. Oikeuslähteellä voi olla positiivinen tai negatiivinen painoarvo tai sitten oikeuslähde voi olla asiaan vaikuttamaton. Painoarvo on aina suhteessa ratkaisuun tai kannanottoon.<sup>8</sup>

Lakiteksti, säädökset, kantavat merkityksiä, joiden selvittäminen on lainopin tehtävä. Jokainen lakitekstin merkitys ilmaisee normin. Lakitekstillä on tulkintaan ryhdyttäessä joukko merkitysehdokkaita ja vastaavasti joukko normiehdokkaita. Niiden välillä on tehtävä valinta ja tuo valinta on perusteltava.<sup>9</sup> Ulosottomiehenkin tulee tutkia työssään paljon lakitekstejä ja säädöksiä. Ehdokkaiden suhteen on tehtävä valintoja ja valintojen tulee olla perusteltuja.

Olellainen osa ratkaisutoimintaa on ratkaisujen perusteleminen, mikä on tullut yhä tärkeämmäksi osaksi ratkaisutoimintaa. On vastattava kysymykseen, millä perusteella tehty ratkaisu on oikea. Perustelut oikeuttavat ratkaisun. Perusteluissa ratkaisu on osoitettava lainmukaisesti. Lainmukaisuuden lisäksi ratkaisulta edellytetään hyväksyttävyyttä. Se voi olla tosiasiallista hyväksymistä (asianosaiset eivät hae muutosta ratkaisuun, ratkaisu saa lainvoiman) tai oletettua hyväksyttävyyttä.<sup>10</sup>

Tolosen (2008, 17) mukaan seuraavat asiat kuuluvat oikeusjärjestelmän yleisten oppien keskeiseen alueeseen:

- 1) Oikeussystemaattiset ja oikeudenalakohtaiset peruskäsitteet; esim. esine, velvoite, työsuhde, oikeustoimi, hallintotoimi ja suvereniteetti eli toisin sanoen taho.
- 2) Ns. juridiset teoriat; Sopimusta koskevat teoriat, oikeustoimiteoriat, oikeushenkilöllisyysteoriat, valtion luonnetta tai julkisoikeudellista suhdetta koskevat teoriat, erilaiset rangaistusteoriat jne.
- 3) Oikeudelliset periaatteet; Objektiviteettiperiaate vahingonkorvausoikeudessa, neuvotteluriskin periaate, heikomman puolen suojaamisen periaate, valtion suvereenisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteet. Oikeudelliset periaatteet saattavat koskea nimenomaan tiettyä

<sup>7</sup> Tolonen 2003, 117-118.

<sup>8</sup> Aarnio 2006, 287.

<sup>9</sup> Aarnio 2011, 39.

<sup>10</sup> Hirvonen 2012, 128.

oikeudenalaa (sopimusvapauden periaate, rikosoikeuden legaliteettiperiaate) tai liittyä yleisimmin oikeusjärjestelmään (kohtuullisuusperiaate, yhdenvertaisuuden periaate).

Lainopilliseen tutkimusmenetelmään kuuluu etsimisvaihe. Siinä olennaista on ongelman tunnistaminen, ratkaisuvaihtoehtojen kartoittaminen ja tilanteeseen soveltuvan vaihtoehdon valinta. Työni tarkoitus on käsitellä yhtä aihetta viikon ajan ja tunnistaa onko kyseisessä työtehtävässä jokin ongelmakohta. Lisäksi pyrin kartoittamaan erilaisia kehitystoimenpiteitä, joilla työtehtäviä saataisiin toimivammiksi. Tuon myös esille erilaisia vaihtoehtoja, miten työväiheen voisi hoitaa tehokkaammin ja paremmin.

Mietin hetken ideoita opinnäytetyön tekemiseen. Ajatukseni oli, että teen joka tapauksessa opinnäytetyön virastomme käyttöön. Oikeudellisen osaamisen opettaja otti minuun yhteyttä ja ehdotti päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä. Tämä kuulosti erittäin mielenkiintoiselta vaihtoehdolta, koska pystyin samalla tutkiskelemaan ja kehittämään omia työskentelytapojani ja perehtymään lainopilliseen näkemykseen työtehtävissäni. Olin muutenkin ajatellut, että haluan tehdä opinnäytetyöni työelämätarpeisiin. Tämän johdosta innostuin päiväkirjamaisesta opinnäytetyöstä todella paljon.

Työ koostuu päiväkirjamaisesta tuotoksesta ja raportti- eli tietoperustaosuudesta. Kirjoitan päiväkirjamaisen tuotoksen niin, että se voi olla kokonaan julkinen. Rajasin viikoittaiset aihealueet niin, että pystyisin mahdollisimman kattavasti ne viikon aikana käsittelemään. Tietoperustassa käsitelen myös aiheet niin, että käytän mahdollisimman paljon erilaisia oikeuslähteitä jokaisen aiheen kohdalla viikoittain. Kerään internetistä ja kirjastoista myös mahdollisimman paljon lähteitä aiheesta. Tietoperusta tarkoittaa samaa kuin teoriaosa tai viitekehys. Teoriaosalla kirjoittaja osoittaa aiheeseen liittyvään substanssiin ja menetelmiin perehtymisensä. Opinnäytetyön kirjoittaja nojaa ratkaisunsa olemassa olevaan tietoon tai luo uutta tietoa. Tietoperustaan kannattaa perehtyä huolellisesti sillä se auttaa omien tutkimustulosten tai ratkaisujen perustelussa.<sup>11</sup>

## 2.6 Sidosryhmät työssä

Työssäni tärkeimmät sidosryhmät ovat asiakkaat eli velalliset, velkojat eli hakijat, eri perintätoimistot, verottaja ja työnantajat, sekä pankit. Olemme yhteydessä velallisiin tai he ovat meihin puhelimitse, sähköpostitse tai tarvittaessa kasvotusten virastolla. Hoidamme heidän

---

<sup>11</sup> Kananen 2012, 189.

ulosottovelkasaatavien perintää parhaalla mahdollisella tavalla. Yleisin tapa on palkan tai muun toistuvaistulon ulosmittaaminen ulosottovelkojen perimiseksi. Palkan tai muun toistuvaistulon ulosmittaamisesta lähetetään työnantajalle maksukielto, jonka mukaan työnantaja saa tiedon palkan ulosmittauksesta. Tarvittaessa olemme yhteydessä myös hakijaan, jos esimerkiksi asian suhteen on jotain epäselvyyttä. Olemme myös tietyissä tilanteissa yhteydessä verohallintoon. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun velallisella, useimmiten yrityksellä on syntynyt huomattava määrä verovelkaa. Olemme yleensä sidosryhmiin yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla. Useimmiten hakija tai velallinen on meihin itse yhteydessä. Velallinen ottaa usein yhteyttä silloin, kun hänen asioilleen on alettu jo tekemään jotain toimenpiteitä, kuten laitettu voimaan palkan ulosmittaus. On myös jonkun verran sellaisia tapauksia, jotka ottavat yhteyttä heti kun ovat saaneet maksukehotuksen ulosotosta.

## 2.7 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Palavereja meillä on ollut tarvittaessa. Palavereissa käsitellään yleensä useampia asioita, jotka ovat tulleet esiin ja niistä tiedotetaan kaikille, että varmasti jokainen on ne tiedot saanut. Lisäksi meillä on käytössämme piirimme intra-net, jossa on kaikki virastomme tärkeät ja ajankohtaiset asiat ja tiedotteet. Monesti tärkeimmät eteen tulleet asiat saamme käytyä yhdessä läpi esimerkiksi kahvitauolla. Hyvinkään toimipiste on sen verran pieni, että saamme hoidettua asiat keskenään kasvotusten. Lisäksi meillä on käytössä Skype-yhteys, josta näemme kätevästi kaikkien toimipaikkojen henkilöiden tavoitettavuuden ja voimme myös sen avulla laittaa kätevästi ja nopeasti viestiä. Virastossa on myös käytössä Elisa Ring-palvelu, josta näemme puhelinnumerot ja tiedon siitä, onko henkilö tavoitettavissa vai varattuna tai poissa.

Eri tilanteissa saa apua työtovereilta hyvin. Toimipaikkamme työilmapiiri on hyvä ja työtilat myös erinomaiset. Kaikilla on toimipaikassamme oma työhuone käytävissä ja näin ollen myös tarvittava työrauha. Työpaikallani on hyvät vuorovaikutustaidot, koska pystymme vaihtamaan ajatuksia, kokemuksia ja mielipiteitä toistemme kanssa ja meillä on kyky toimia yhdessä. Ehkä työssämme voisi olla enemmän rakentavaa vuorovaikutusta, koska työ voi olla ajoittain myös henkisesti raskasta. Sen ei tarvitse olla suurta, vaan se voisi koostua esimerkiksi pienistä kannustavista ja rohkaisevista eleistä sekä toista tukevasta ilmaisusta.

Vuorovaikutuksessa toisten kanssa on tärkeää muistaa myös empatia eli kyky eläytyä toisen ihmisen tunteisiin ja mielentiloihin. Yhdessä toimimiseen tarvitaan sekä osallistumista että yhteistyökykyä. Yhteenkuulumisen kyky edellyttää yhteisöltä ja toisilta ihmisiltä hyväksyvää ja mukaan ottavaa asennetta. Luottamuksen ohella tarvitaan myös kykyä sovittaa yhteen erilaisia näkemyksiä. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat myös tärkeät asiakkaiden kanssa, koska hankaliakin asiakkaita löytyy. Ulosottomiehen työssä et voi menettää malttia, vaikka

velallinen puhelimen toisessa päässä kiroilee ja haukkuu. Velallinen saattaa myös ottaa yhteyttä ja sanoa, että olet tehnyt väärän päätöksen. Ulosottomiehen täytyy tietää, miten on päätöksen tehnyt ja millä perusteilla ja pysyä päätöksessään. Joissakin tapauksissa päätöksistä tehdään valitus, mutta sitten ulosottomiehen tulee antaa valitukseen lausunto.

## 2.8 Kehittäminen

En ole varsinaisesti vielä kehittänyt omaa työtäni. Olen opetellut paljon uusia asioita työssäni ja niiden ohella on tullut eteen jonkun verran tilanteita, jotka voisi mahdollisesti tehdä paremmin. Olen miettinyt myös välillä omaa työtäni ja miten sitä voisi tehdä tehokkaammin. Opinnäytetyöni tarkoituksena on miettiäkin, miten eri tapoja tai työtehtäviä voisi kehittää. Olen myös puhunut työkavereilleni, että olen tällaista opinnäytetyötä aloittamassa tekemään ja jos heillä tulee eteen jokin hankala juttu, mitä voisi miettiä kuinka sitä kehittää tai tehdä paremmin, niin voi ilmoittaa minulle.

Ulosoton organisaatiossamme on meneillään rakenneuudistus, jonka aikana moniakkin työtapoja on tarkoitus muuttaa ja mahdollisesti kehittää. Asiakirjapohjia voisi myös miettiä, miten niitä saisi kehitettyä. Myös yleisiä asioita voisi katsoa miten niitä saisi muokattua paremmiksi. Sellaisia ovat esimerkiksi jokapäiväiset tärkeät rutiinit, työpinojen hallinta, tiedon hankinta. Lisäksi eteen saattaa tulla jotain asioita, jotka saattavat olla tai ainakin tuntua yllättävän vaikeilta lähteä työstämään eteenpäin. Näiden asioiden suhteen voisi myös miettiä, miten ne luonnistuisivat paremmin ja nopeammin.

Lisäksi tulisi miettiä työn kokonaisuuden toteuttamista. Mikä rooli asioiden hoitamisessa on kihlakunnanvoudilla ja mikä taas kihlakunnanulosottomiehillä. Aion tarkastella erityisesti Hyvinkään toimipaikan työnkuvaa kokonaisuutena. Tästä voisi tehdä tarkan taulukon, jossa esimerkiksi kuvaan eri tilanteita alusta loppuun miten ne tulisi tehdä ja mitä eri vaiheita ne pitää sisällään. Meidänkin toimipisteessä on ollut paljon viime aikoina muutoksia ja nyt meillä on aloittanut uusi kihlakunnanvouti, niin sitä suuremmalla syyllä voisi myös tarkastella miten työt hänen kanssaan tulee hoitaa. Tämä samalla kehittäisi ja tekisi mahdollisesti työstä entistä tehokkaampaa.

## 3 Päiväkirja

Päiväkirjassa käsittelem seuraavan kymmenen viikon ajan asiakaspalvelun ja työkäytäntöjen kehittämistä. Asiakaspalvelu-osioon kuuluvat seuraavat asiat: Sähköpostin lähettäminen asiakkaalle, virkamiehen tavoitettavuus virkatehtävissään, menettely ulosmittauksessa, ulosottorekisteri ja asiakaspalvelun kehittäminen. Työkäytännöissä on taas mukana seuraavat asiat: Tiedonkulku, tietoturva, asiakirjojen käsittely ja arkistointi, esteellisyys ja asianmukaisuus ja tietojenantovelvollisuus.

### 3.1 Sähköpostiviestin lähettäminen asiakkaalle

#### Viikko 32 (5.8-9.8)

Palasin viikon lomalta ja olin hukkua sähköposteihini. Sähköposteja oli tullut 65 kappaletta. Tässä kohtaa priorisoin sähköpostit ja tein kiireellisemmät ensin. UK 1:19:n mukaan ”täytän-töönpanotehtävät tulee suorittaa joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti”.<sup>12</sup> Kun sähköpostit lähetetään virastolle, tulee ne ensisijaisesti lähettää koko meidän piirin sähköpostiosoitteeseen ita-uusimaa@oikeus.fi. Sähköpostien edelleen lähettämistä vastaa aina vuorollaan jokin toimipaikka. Yleensä vastuutoimipaikan osastosihteeri sitten lähettää s-postit jokaiselle toimipaikalle ja jokaisen toimipaikan osastosihteeri edelleen lähettää s-postit eteenpäin vastuukihlakunnanulosottomiehille ym. vastuuhenkilöille.

Viranomaistoiminnan sähköisestä asioinnista annetun lain (24.1.2003/13) toinen luku sisältää säännökset viranomaisten velvollisuuksista, 3 luku sähköisen viestin lähettämisestä ja 4 luku päätösasiakirjan sähköisestä allekirjoittamisesta ja sähköisestä tiedoksiannosta. Luvussa 5 on eräitä lisäsäännöksiä mm. arkistoinnin osalta.

Sähköisen asioinnin 2 luvussa on viranomaisten velvollisuuksista säädetyt seuraavat pykälät:

5 § Sähköisten asiointipalvelujen järjestäminen

6 § Viranomaisen saavutettavuuden turvaaminen

7 § Viranomaisen yhteystiedoista ilmoittaminen

Perustuslain 21 §:n oikeusturvan mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsitteilyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.<sup>13</sup>

Tänään pidin etäpäivän kotona. Etänä työskentelystä on annettu ohjeet, joita tulee noudattaa. Työnantajalla on tiedossa missä etätöitä harjoitetaan. Silloin tulee olla tavoitettavissa

---

<sup>12</sup> Linna & Leppänen 2014, 35.

<sup>13</sup> Karhu, Kuusikko ym. 2012, 415.

Skypen, sähköpostin ja puhelimen kautta. Työntekijän tulee järjestää työtila niin, että hänellä on työrauha ja etätyöskentely tulee tapahtua niin, ettei ulkopuolisia ole lähettyvillä. Ulosottomies on vaitiolovelvollinen sellaisen tiedon osalta, joka on säädetty salassa pidettäväksi. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa paitsi kieltoa ilmaista tietoa, myös velvollisuutta toimia niin, ettei tieto passiivisesti pääse leviämään.<sup>14</sup> Ulosottomiehen vaitiolovelvollisuus kattaa koko asiakirja- ja rekisterisalaisuuden piiriin sekä sen lisäksi myös asiakirjaan tai rekisteriin tallettamattomat tiedot, jotka on säädetty salassa pidettäväksi. Lisäksi ulosottomiehen vaitiolovelvollisuus kattaa eräät lähdesuojatut tiedot niiden julkisuudesta riippumatta (UL 3:73).<sup>15</sup>

SähköasL 2 :5§:n mukaan viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä. Viranomaisen voi tarjota 1 momentissa tarkoitetut palvelut myös tehtävä- tai toimipaikkakohtaisesti. Tämä pätee ulosottomiesten työtehtävien hoidossa, koska velallisen asioita hoitava ulosottomies määräytyy velallisen asuinpaikkakunnan mukaan. Viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja. Viranomaisen on lisäksi varmistettava riittävä tietoturvallisuus asioinnissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa.<sup>16</sup>

Asiakas pyytää usein sähköpostilla tai puhelimesta maksuaikaa, maksusuunnitelmaa, maksutietoja, tilinumeroa maksun palautusta varten ym. Tällaisia asioita voi lähettää yleensä myös sähköpostilla. Jos velallinen on soittanut, niin hän on puhelun yhteydessä sanonut henkilötunnuksen. Sen perusteella pystyn kohdistamaan soittajan oikeaan henkilöön. Vertaan myös aina henkilön antamaa sähköpostiosoitetta esimerkiksi henkilön nimitietoihin.

Suomessa viestinnän tietosuojaa toteuttaa laki sähköisen viestinnän palveluista eli entinen tietoyhteiskuntakaari, johon yhdistettiin myös erillinen sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Viestinnän luottamuksellisuus perustuu perustuslain 10 §:n yksityiselämän suojaan.

---

<sup>14</sup> Linna & Leppänen 2005, 541.

<sup>15</sup> Linna, Leppänen 2005, 554.

<sup>16</sup> SähköasL 55 §

Tietosuojalain perusteella luottamuksellisia tietoja ovat viestien sisällöt, tunnistamistiedot, paikkatiedot ja tiedot, jotka syntyvät verkkosivustojen selaamisesta. Monet näistä tiedoista ovat myös henkilötietoja, joiden käsittelyssä on huomioitava tietosuojia-asetus.<sup>17</sup>

Viesti ei ole luottamuksellinen, jos se on saatettu yleisesti vastaanotettavaksi. Viestiin liittyvät tunnistamistiedot ovat kuitenkin luottamuksellisia. Verkkoviestin tunnistamistietojen luovuttamisesta säädetään sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä annetun lain (460/2003) 17 §:ssä.<sup>18</sup> Mikäli sähköpostiin vastaamista voitaisiin kehittää ja toteuttaa, niin siihen tulisi luoda kaikille tarkat ohjeet, mitkä tiedot ovat julkisia ja miten erilaisiin viesteihin voi ja tulee vastata. Täytyy muistaa luottamuksellisten tietojen käsittely ja noudattaa siitä määrättyjä asetuksia.

Hyvin laadittu sähköpostiohjeistus perustuu viestintäsalaisuuden suoja ja henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön riittävään tuntemukseen. Sähköpostiohjeistuksessa suositellaan, että siinä esitetään soveltuvin osin tämän lainsäädännön keskeiset periaatteet. Pykälää ei kuitenkaan tule siteerata sellaisenaan. Säännösten keskeinen sisältö kannattaa esittää mahdollisimman ymmärrettävästi, koska se on tarkoitettu jokaisen työntekijän luettavaksi. Tarkoituksena on, että viestintäsalaisuuden suoja ja henkilötietojen mukaista käsittelyä koskevat periaatteet ohjaavat itse sähköpostiohjeistuksen sisältöä.<sup>19</sup>

Velallinen soitti saatuaan maksukehotuksen, että yksi asia on tullut vireille. Sovimme asiaan maksuaikaa kolme kuukautta. Laitoin tästä asiasta maksutiedot hänelle sähköpostilla. Tällainen sähköposti ei sisällä mitään salaisia tietoja. Viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se tässä tai muussa laissa on säädetty salassa pidettäväksi tai jos viranomainen lain nojalla on määrännyt sen salassa pidettäväksi taikka jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla nähtäväksi tai käytettäväksi.<sup>20</sup>

Lähetämme sähköpostiviestejä paljon myös muiden eri tahojen kanssa, esimerkiksi asunto-osakkeita koskevia tiedusteluja isännöitsijöille ja tilitapahtumatiedusteluja eri pankeille.

---

<sup>17</sup> Neuvonen, 2019.

<sup>18</sup> Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 2:4§

<sup>19</sup> Nyblin, 2009, 284.

<sup>20</sup> L viranomaisten toiminnan julkisuudesta 22§, Yh 301.

Tiettyjen viranomaisten sähköpostiviestit ovat jo valmiiksi suojattuja, mutta jos on tarpeen niin sähköpostin voi erikseen suojata laittamalla sähköpostiosoitteen loppuun merkinnän .s

Perustuslain 10 § turvaa jokaiselle oikeuden luottamukselliseen viestintään ilman, että ulkopuoliset saavat oikeudettomasti tiedon hänen lähettämiensä tai hänelle osoitettujen luottamuksellisten viestien sisällöstä ja niihin liittyvistä tunnistamistiedoista. Myös yritysten ja muiden yhteisöjen sisäisissä viestintäverkoissa lähetetyt sähköpostiviestit ovat luottamuksellisia, vaikka näitä verkkoja ei ole kytketty yleiseen verkkoon ja ne eivät kulje missään vaiheessa yleisen viestintäverkon kautta.<sup>21</sup>

Tein kyselyn eräästä velallisesta työnantajalle sähköpostilla. Kyselyssä ei ollut henkilökohtaisia tietoja velallisesta, mutta varmuuden vuoksi laitoin kyselyyn ainoastaan velallisen syntymäajan, en henkilötunnuksen loppuosaa. Jos on tarpeen käyttää salattuja viestejä, niin sähköposti lähetetään muodossa: etunimi.sukunimi@oikeus.fi.s (s-kirjain lopussa, niin viesti menee vastaanottajalle suojattuna).

Henkilötunnusta saa käsitellä rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella tai, jos käsittelystä säädetään laissa. Lisäksi henkilötunnusta saa käsitellä, jos rekisteröidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää muun muassa laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi.<sup>22</sup> Tilaaja ja käyttäjä voi suojata viestinsä ja tunnistamistietonsa haluamallaan tavalla käyttäen hyväksi sitä varten tarjolla olevia teknisiä mahdollisuuksia, jollei laissa toisin säädetä. Suojauksen toteuttamisella ei saa häiritä verkkopalvelun ja viestintäpalvelun toteuttamista tai käyttämistä.<sup>23</sup>

Sähköisen viestinnän tietosuojalain 8 §:n 1 momentin mukaan viestin lähettäjä tai se, jolle viesti on tarkoitettu, voi käsitellä omia viestejään ja niihin liittyviä tunnistamistietoja, jollei jäljempänä tässä tai muussa laissa säädetä. Jokaiselle on oikeus määrätä lähettämistään viesteistä ja niihin liittyvistä tunnistamistiedoista.<sup>24</sup>

Hallituksen esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Säädos olisi uusi ja sillä pannaan kansallisesti täytäntöön Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.

---

<sup>21</sup> Helopuro, Perttula & Ristola 2009, 3.

<sup>22</sup> Henkilötietolaki 13§, Si 111.

<sup>23</sup> Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 2:6§.

<sup>24</sup> Helopuro, Perttula & Ristola 2009, 7.

Laissa ehdotetaan lisäksi säädettäväksi viranomaisten sekä muiden julkista hallintotehtävää hoitavien velvollisuudesta tarjota digitaalisia palveluja hallinnon asiakkaille sekä tähän liittyvistä velvollisuuksista. Esityksessä ehdotetaan myös kumottavaksi ja muutettavaksi eräitä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain säännöksiä, jotka ovat rinnakkaisia ehdotettavan uuden lain kanssa. Ehdotettavalla lailla pyritään edistämään digitaalisten palvelujen laadukasta ja tietoturvallista tarjoamista julkisella sektorilla sekä parantamaan yhteiskunnan erityisryhmien edellytyksiä selvitä omatoimisesti julkisen sektorin digitaalisten palvelujen käytöstä. Laissa säädettäisiin keinoista, joilla digitaalisten palvelujen saavutettavuutta edistettäisiin sekä varmistettaisiin saavutettavuusvaatimusten tehokas toimeenpano.<sup>25</sup>

Ulosoton kokonaisuudessa tätä voisi kehittää tulevaisuudessa enemmänkin, koska ulosoton organisaatiota ollaan muuttamassa valtakunnalliseksi. Tällöin jokaisessa ulosoton toimipaikassa tulisi toimia yhtenäisesti samojen periaatteiden mukaisesti. Tarkoituksena olisi, että ulosoton tehtävät jaettaisiin peruserintään ja laajaan perintään. Tätä tulisi myös miettiä, että miten jatkossa sähköpostit toimivat. Hoitaako peruserintä ne pääsääntöisesti kokonaan ja lähettävät sitten tarvittaessa sähköpostiviestit vastaavalle kihlakunnanulosottomiehelle laajaan perintään.

#### Ensimmäisen viikon analyysi

Koska viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja, niin tähän tulee kiinnittää huomiota mm. sähköisen asiointin lisääntyessä. Käytössämme olevaa suomi.fi-palvelua tulee mainostaa asiakkaille ja siihen olisi myös jokaisen työntekijän hyvä perehtyä, jotta asiakkaita osataan ohjata sen käytössä.

Jokaisen tulisi perehtyä tietoturvasääntöihin, varmistettava riittävä tietoturvallisuus asiointissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa. Virastossamme on kaikkien luettavissa tietoturvasta paljon tietoa ja tietosuojavaltuutettu, jonka puoleen voi myös tarvittaessa kääntyä siihen liittyvissä kysymyksissä.

Saapuvat sähköpostit, joista täytyy sopia ulosottomiehen kanssa, lähetettäisiin vastuukihlakunnanulosottomiehelle tai hänen sijaiselleen. Sähköpostia ei tulisi lähettää sekä vastaavalle kihlakunnanulosottomiehelle että hänen sijaiselleen. Jos molemmille lähetetään sama

---

<sup>25</sup> HE 60/2018

sähköposti, niin lomalta palaaja ei tiedä onko asialle tehty jotain tai onko sähköpostiin vastattu. Kehittämisen kohteena siis sähköpostin joutuisuus ja se, että mitkä viestit ovat hoidettavissa jo toimistossa. Mielestäni tässä on liian monta ns. välikättä, joiden kautta sähköpostit kiertävät. Ne tulevat nopeasti perille, mutta koen, että siinä on liikaa ylimääräistä työtä.

Omassa työssäni ajattelin viedä asiaa eteenpäin niin, että tekisin pyynnön avata uuden sähköpostiosoitteen toimipaikkani omaa viestittelyä varten. Tämä sähköposti olisi minulle ja työparilleni. Sinne voisi laittaa sähköpostit aina silloin, kun toinen on poissa. Sieltä asiat voisi sitten käsitellä ja sitä mukaa viestit poistuvat saapuneiden kansiossa. Tämä helpottaisi aina postien käsittelyä lomalta palattua. Jos sijainen ei ole ehtinyt käsitellä asioita, niin ne olisivat vielä saapuneet-kansiossa.

Sähköpostiohjeistus olisi mielestäni hyvä päivittää, koska tietoturvasäännöksetkin ovat muuttuneet niin paljon tänä päivänä. Tämä olisi hyvä tehdä, jotta välttyään esimerkiksi väärän tiedon jakamiselta. Hyvin laadittu sähköpostiohjeistus perustuu viestintäsalaisuuden suojaan ja henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön riittävään tuntemukseen.

Kehittämisen kohteena olisi mielestäni se, että tietyt sähköpostit voisi käsitellä jo toimistossa ja perintäsihteerit voisivat vastata sellaisiin sähköposteihin, joihin he osaavat. Mikäli sähköpostit eivät ole sellaisia, joihin tarvitaan ulosottomiehen harkintavaltaa tai päätösvaltaa, niin ne hoituisivat ihan hyvin myös perintäsihteereiltä. Usein saattaa tulla sellaisia sähköposteja, joihin tarvitsee tehdä tiettyjä toimenpiteitä tai joihin ulosottomiehet eivät välttämättä itse edes pysty vastaamaan tai toimimaan. Tällaisia tapauksia voivat olla esimerkiksi asian tilitykset, asian saldo, kertymätodistukset, velkajärjestelyasiat, elatusapuasiat ym.

Virastotasolla voisin yrittää ehdottaa, jos toimistossa voitaisiin tulevaisuudessa vastata enemmän yleisluontoisiin sähköposteihin. Tämä nopeuttaisi sähköpostien vastaamista asiakkaille huomattavasti. Lisäksi virastolle voisi mielestäni kehittää yhteiset pelisäännöt sähköpostiviestien vastaamiseen. Tällä hetkellä en ole ainakaan tietoinen, että meillä olisi mitään yleistä aikarajaa sähköpostien vastaamiseen. Itse käyn päivittäin sähköpostini läpi ja pyrin vastaamaan 1-2 päivän sisällä.

### 3.2 Virkamiehen tavoitettavuus virkatehtävissään

Viikko 33 (12.8-16.8)

Kihlakunnanulosottomiehet ovat tavoitettavissa arkipäivisin klo 9.00-12.00. Tämä on aika, jolloin ulosottomies tulee tavoittaa ainakin puhelimitse. Arkipäivisin jokainen on myös vuorolleen päivystäjä, jonka tulee olla tavoitettavissa virastolla klo 8.00-16.15. Päivystäjällä on

toimipaikkamme päivystyspuhelin, johon voi tarvittaessa ottaa yhteyttä kiireellisissä asioissa. Asiakkaita tulee myös käymään asiakaspalvelutiskillä ja silloin päivystäjän on hoidettava ulosottomiehille kuuluvat asiat, mikäli velallisen vastaava kihlakunnanulosottomies ei ole paikalla.

Myös hallintolaissa säädetään neuvontavelvollisuudesta. Toimivaltansa rajoissa viranomaisen on annettava tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on sen pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaisen viranomaisen puoleen.<sup>26</sup> Viranomaisen tulee antaa neuvoja esimerkiksi siinä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireille panemiseksi. Virkamiehen on neuvoja antaessaan toimittava niin, että hänen puolueettomuutensa ei vaarannu.<sup>27</sup>

Jos ulosottomies havaitsee täytäntöön pantavan tuomion niin epäselväksi tai epätäydelliseksi, ettei siitä käy selville, mihin vastaaja on velvoitettu, asianosainen ohjataan kantelemaan tuomiosta. Muun ulosottooperusteen osalta asianosainen ohjataan ulosottooperusteen antajan puoleen. Jos ulosottooperuste sisältää kirjoitus- tai laskuvirheen, asianosainen ohjataan pyytämään virheen korjaamista ulosottooperusteen antajalta. Ohjauksen antanut ulosottomies saa tarvittaessa määrätä hakijan pyynnöstä turvaamistoimen 7 luvun 11 a §:n mukaisesti.<sup>28</sup>

Etäpäivänä kotona. Silloin työskentely tapahtuu siltä osin kuin työ on tehtävissä tietotekniikkaa ja puhelinta hyväksi käyttäen. Paperimuotoisia asiakirjoja ei kuljeteta etätyöpaikalle. Asiakkaiden tapaaminen etätyöpaikassa on kielletty. Sijainen eli työparini on antanut suostumuksensa etätyön ajankohdalle. Sijainen hoitaa paikalle tulevat asiakkaat ja kiireelliset toimenpiteet toimipaikassa.

Esimiehellä on oikeus peruuttaa etätyöpäivä, mikäli virkatehtävien hoitaminen edellyttää virkamiehen läsnäoloa muualla. Virkamiehen on tarvittaessa keskeytettävä etätyöpäivä ja lähettävä virantoimitukseen muualla virkatehtävien sitä edellyttäessä. Etätyötä tekevän virkamiehen tulee osallistua virkapaikalla järjestettäviin kokouksiin ja koulutustilaisuuksiin. Virkamiehen työvelvoite ja tulostavoitteet ovat samat kuin työnantajan toimitiloissa tehtävässä työssä. Raportointi tapahtuu esimiehen kanssa sovittavalla tavalla. Työssä esille tulevien asioiden normaalin salassapitovelvollisuuden lisäksi virkamiehellä on etätyön aikana

---

<sup>26</sup> Hallintolaki 8§

<sup>27</sup> HE 72/2002 vp.

<sup>28</sup> Ulosottoakaari 3:9§

vastuu tietosuojan säilymisestä siltä osin kuin se liittyy etätöpaikassa hänen vastuullaan säilytettävään tietoaaineistoon. Etätössä noudatetaan voimassa olevia oikeusministeriön hallinnonalan, ulosottolaitoksen ja viraston tietoturvaperiaatteita, -ohjeita ja -käytäntöjä. Virkamiehen tulee pitää yhteyttä virkapaikalle ja olla tavoitettavissa viraston kanssa sovittavalla tavalla.

Kihlakunnanulosottomiesten vastuualue on jaettu velallisen sukunimen mukaan aakkosiin. Minun vastuualueeni on KARHP-KOJIM, RAUTJ-TANNE. Velallisen asioita hoitava virasto määräytyy hänen kotipaikkansa mukaan. Sama ulosottomies käsittelee kaikki samaa vastaajaa koskevat ulosottoasiat (vastaava ulosottomies). Hänen alaisenaan vastaajan asioita käsittelee vastaava kihlakunnanulosottomies. Heillä on toimivalta koko maassa. Saapunut ulosottohakemus on mahdollisimman pian tarpeellisten alkutointen jälkeen ohjattava vastaavalle ulosottomiehelle.<sup>29</sup>

Perusteista, joiden mukaisesti vastaava ulosottomies määräytyy, säädetään valtioneuvoston asetuksella. Perusteissa tulee ottaa huomioon vastaajan asuin- tai kotipaikka tai vastaajan muu tosiasiallinen mahdollisuus valvoa etuaan. Jos on useita mainitut edellytykset täyttäviä vaihtoehtoja, vastaava ulosottomies määräytyy sen mukaan, missä täytäntöönpano voidaan tarkoituksenmukaisimmin toimittaa. Erityistoimia edellyttävät ulosottoasiat voidaan keskittää tietyille ulosottomiehille, jotka toimivat silloin vastaavina ulosottomiehinä. Vastaavan ulosottomiehen tai kihlakunnanulosottomiehen määräytymiseen ei saa hakea muutosta.<sup>30</sup>

Koska velallisen vastaava ulosottomies määräytyy hänen kotipaikkansa mukaan, on hänen helppo tarvittaessa asioida vastaavan ulosottomiehen kanssa. Jos asia ei esimerkiksi selviä sähköpostin tai puhelimen välityksellä, niin voi tulla tapaamaan ulosottomiestä virastolle.

Velallisen asioita tulee käsitellä viivytyksettä ja asianmukaisesti. Kohtuullista olisi vastata velalliselle muutaman päivän sisällä ja esimerkiksi kertoa, mikä on arvioitu käsittelyaika tai mikä on syynä, että asian käsittely viivästyy. Hyvään hallintoon, mutta tällä hetkellä vielä sääntelemättömistä vaatimuksista voidaan mainita viranomaisaloitteinen käsittelyaika-arvion antaminen, viivästymisen syyn ilmoittaminen, viranomaisten omatoiminen yhteydenpito hallinnon asiakkaaseen, jotta hän on selvillä asiansa käsittelyn etenemisestä, tavoiteaikojen asettamisesta asioiden käsittelylle ja käsittelyaikojen seurannasta.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Ulosottokaari 3:13§

<sup>30</sup> Ulosottokaari 3:14§

<sup>31</sup> Väättänen 2011, 84.

Sähköpostia tulee paljon ja siihen tulee vastata asiallisesti ja mahdollisimman nopeasti. Itse katson sähköpostit läpi päivittäin ja pyrin vastaamaan viesteihin kahden päivän sisällä. Sähköpostin avulla velalliset, yhteistyökumppanit, kollegat ym. tavoittaa nopeasti. Myös velallinen tavoittaa virkamiehen sähköpostin kautta hyvin. Yleensä asian saa selvitettyä sähköpostin välityksellä helposti ja ymmärrettävästi.

EOA Dnro 1136/4/2009. Tapauksessa otettiin kantaa, ulottuuko perustuslaissa turvattuun hyvään hallintoon kuuluvan asioiden asianmukaisen käsittelyn vaatimus myös yksittäisen virkamiehen henkilökohtaiseen virkasähköpostiosoitteeseen tuleviin viesteihin. Apulaisoikeusasiames katsoi, että yksittäisen virkamiehen sähköpostiosoitetta ei voi tarkastella sellaisena viranomaisesta täysin irrallisena ja yksityisenä yhteydenpitokanavana, jonka käytössä ei tulisi ottaa huomioon hyvän hallinnon ja myös kielellisten perusoikeuksien asettamia vaatimuksia.

Virkamiehen tulee seurata riittävällä aktiivisuudella henkilökohtaiseen virkasähköpostiosoitteeseen tulevia viestejä sekä reagoida ja vastata niihin asianmukaisesti. Samassa yhteydessä todettiin, että sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain (13/2003) 8§:n mukaan sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle lähettäjän omalla vastuulla, mikä tarkoittaa sitä, että sähköpostitse tapahtuvaan viestien ja hakemusten lähettämiseen voi sisältyä lähettäjän kannalta riskejä. Riskinä voidaan pitää esimerkiksi sitä, että saapumisajankohdasta ei ole selvitystä sen johdosta, että viranomaisen käyttämä sähköinen tiedonsiirtomenetelmä on ollut epäkunnossa tai poissa käytöstä taikka selvitystä ei muusta vastaavasta syystä voida esittää. Tällöin sähköisen viestin katsotaan saapuneeksi sinä ajankohtana, jona se on lähetetty, jos lähettämisaikajankohdasta voidaan esittää luotettava selvitys.<sup>32</sup>

Viranomaisen on kuitenkin ensin huolehdittava käsittelyn asianmukaisuuden täyttymisestä ja vasta sen jälkeen käsittelyn joutuisuudesta. Viivytyksettömyys on itsenäinen, erikseen tarkasteltava, asian käsittelylle asetettu vaatimus, joka ei ainakaan kokonaan sisälly asianmukaisuuden käsitteeseen. Liian joutuisa käsittely, joka uhkaa muiden oikeusturvan osatekijöiden toteutumista, ei ole asianmukaista.<sup>33</sup>

Yhtenä asianmukaisuuden ilmentymänä ulosottokaaren 1 luvun 20 §:ssä on säädetty ulosoton avoimuuden vaatimuksesta. Avoimuus tarkoittaa sitä, että asianosaiselle annetaan riittävästi

---

<sup>32</sup> Parviainen 2010, 121.

<sup>33</sup> Väättänen 2011, 87.

tietoja silloin, kun niiden antamiselle ei ole estettä. Tietoja on annettava ensinnäkin asianosaisten pyynnöstä, mutta myös omatoimisesti, jos ulosottomies havaitsee tilanteen tätä vaativan. Erityisesti säännöksessä on mainittu velallisen informointi oikeudesta pyytää ulosoton määrän rajoittamista.<sup>34</sup>

Velallisen ottaessa yhteyttä esimerkiksi pyytäessä vapaakuukautta tai ulosoton määrän rajoittamista, ohjaan heidät laittamaan hakemuksen suoraan suomi.fi-palvelun kautta. Usein informoin myös muissakin tilanteissa, että suomi.fi-palveluun on kätevä kirjautua pankkitunnuksilla ja hoitaa myös ulosotossa olevia asioita. Sitä kautta näkee ulosotossa olevan velan määrän, asiat, voi maksaa asioita itse, hakea vapaakuukausia ym. Ulosottomiehen tulee tiedustelun johdosta ja havaitessaan tilanteen niin vaativan omatoimisesti ilmoittaa velalliselle tämän oikeudesta pyytää ulosoton määrän rajoittamista sekä antaa asianosaisille tarvittaessa muuta ohjausta ulosottoasiassa ja tietoja täytäntöönpanon vaiheesta samoin kuin muista asianosaisille merkityksellisistä seikoista.<sup>35</sup>

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu, että viranomainen vastaa myös sellaisiin yhteydenottoihin, jotka eivät velvoita viranomaista ryhtymään varsinaisiin toimenpiteisiin yhteydenottoon sisältyvässä asiassa. Vastaamisvelvollisuus koskee myös hallinnon sisäisiä tiedusteluja.

Hallintolakiin ei sisälly säännöksiä siitä, millä tavoin viranomaisen tulisi vastaamisvelvoitteen täyttää. Laillisuusvalvontakäytännössä PL 21 §:ssä perusoikeutena turvattuun hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että hallinnossa asioivien asiallisiin ja yksilöityihin kirjallisiin kysymyksiin ja tiedusteluihin vastataan pääsääntöisesti kirjallisesti. Tätä tulkintaa kuvastaa myös hallintolain 8.1 §:n säännös. Kirjallisiin tiedusteluihin tulisi siis antaa vastaus kirjallisena, vaikka asiaa olisi jo selvitetty puhelimitse. Suulliseen tiedusteluun on nopein ja yksinkertaisin tapa vastata suullisesti. Yksinkertaisempiin tiedusteluihin vastaus voidaan antaa myös suullisesti, esimerkiksi puhelimitse. Suullisesti voidaan vastata muun muassa asian käsittelyn etenemisestä tai käsittelyaikaa koskeviin tiedusteluihin.<sup>36</sup> Ulosottovirastossa voidaan myös puhelimitse kertoa asioiden yhteissaldo, maksutiedot, mutta ei sen yksityiskohtaisempia tietoja anneta puhelimitse.

Ulosottomiehen tavoittamisen lisäksi, hänellä on ilmoitusvelvollisuus. Ulosottomiehen tulee viipymättä ilmoittaa hakijalle, jonka saatavan suuruus huomioon ottaen sillä ilmeisesti on

---

<sup>34</sup> Ulosottokaari 3:21§

<sup>35</sup> Ulosottokaari 3:91§

<sup>36</sup> Väättänen 2011, 503-504.

merkitystä, havaitsemistaan seikoista, jotka saattavat antaa aiheen takaisinsaantikanteen nostamiseen, hakemukseen konkurssiin asettamiseksi tai muuhun vastaavaan erityiseen toimeen hänen saatavansa perimiseksi. Hakijalle tulee antaa myös mahdollinen ulosottoselvityspöytäkirja ja muut tarpeelliset asiakirjat. Ulosottomies saa antaa hakijalle myös UK 3 luvun 73 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettuja tietoja. Hakija ei saa käyttää näitä tietoja oikeudenkäymiskaaren todistamista koskevien rajoitusten kiertämiseksi eikä velallisen syytteen saattamiseksi. Ulosottomiehen tulee muistuttaa hakijaa mainituista rajoituksista.<sup>37</sup>

Jos ulosmitattavaa tuloa eikä omaisuutta löydetä, ulosottomiehen tulee tehdä ulosottoselvitys velalliselle hänen tilanteestaan. Tätä varten velallista voidaan yrittää tavoitella puhelimitse ja selvitys voidaan tehdä puhelimesta, mikäli katsotaan tarpeettomaksi kutsua häntä paikan päälle. Realisoinnin yhteydessä tehtävät vaadeselvitykset sekä tarvittaessa sivullisselvitykset täytyy tehdä virastolla ja velallisen on oltava paikan päällä silloin.

Ulosottomiehen tulee muissakin kuin erikseen säädetyissä tilanteissa varata asianosaiselle tai sivulliselle tilaisuus tulla ennakolta sopivalla tavalla kuulluksi, jos asiassa arvioidaan olevan tälle huomattava merkitys eikä kuulemiselle ole estettä. Asianomaiselle on varattava tilaisuus tulla uudelleen kuulluksi, jos asiassa saadaan olennaista uutta selvitystä.<sup>38</sup>

Velallinen on velvollinen ulosottoasiassa totuudenmukaisesti ilmoittamaan ulosottomiehelle, kun tämä sitä täytäntöönpanossa tarpeellisten tietojen saamiseksi kysyy ulosottokaaren 3 luvun 52 §:n mukaiset ulosottomiehelle annettavat tiedot.

Usein myös velalliset haluavat itse varata aikoja tehdäkseen maksusuunnitelmia tai sopiakseen veloilleen maksuaikataulua. Ulosottoon vireille tullut saatava on ulosmittauksen uhalla maksettava maksukehotuksessa mainittuna eräpäivänä. Ulosottomies saa erityisestä syystä antaa velallisen pyynnöstä maksuaikaa enintään kolme kuukautta. Jos perittävänä on lapsen elatusapu, maksuaikaa ei saa antaa.

Ulosottomies voi harkintansa mukaan palkan tai elinkeinotulon ulosmittauksen sijasta vahvistaa velalliselle kirjallisen maksusuunnitelman tietyin edellytyksin. Maksusuunnitelma vahvistetaan saman määräisenä kuin palkan tai elinkeinotulon ulosmittaus. Maksusuunnitelmassa noudatetaan soveltuvilta osin samoja helpotuksia kuin palkan tai elinkeinotulon ulosmittauksessa. Veronpalautus voidaan ulosmitata maksusuunnitelmasta huolimatta.

---

<sup>37</sup> Ulosottoaari 3:69§

<sup>38</sup> Ulosottoaari 3:32§

Maksusuunnitelman ohella tehdään tarvittaessa turvaava ulosmittaus, jolla varmistetaan sopimuksen toimiminen. Myynti toimitetaan vain, jos velallinen ei maksa velkaa sovituissa määräajassa. Jos velka maksetaan, ulosmittaus raukeaa ja omaisuus palautetaan velalliselle.

Jos velallinen ei noudata maksusuunnitelmaa, maksusuunnitelma raukeaa ja velallisen palkka tai elinkeinotulo ulosmitataan tai ulosmitattu omaisuus myydään. Ulosottomies voi todeta maksusuunnitelman rauenneeksi myös, jos velalliselle tulee uusia saatavia perittäväksi ulosottoon tai jos velallinen hoitaa ulosmitattua omaisuutta huonosti. Vaihtoehtoina tulevat tällöin kysymykseen palkan tai elinkeinotulon ulosmittaus, uuden muuttuneita olosuhteita vastaavan maksusuunnitelman laatiminen tai ulosmitatun omaisuuden myynti. Myynnistä kertyneet varat käytetään ulosotossa olevan velan maksuun.<sup>39</sup>

#### Toisen viikon analyysi

Jokaisen tulee huolehtia omalta osaltaan siitä, että on tarvittaessa tavoitettavissa ja noudattaa annettuja määräyksiä työaikoihin liittyen. Kihlakunnanulosottomiesten tulisi olla tavoitettavissa arkipäivisin klo 9-12 välisenä aikana. Silloin on heidän ns. aktiivinen työaika, jolloin heidät tavoittaa parhaiten puhelimitse. Myös muuna aikana useimmiten tavoittaa, mutta tuota aikaa tulee noudattaa. Tämän voisi mielestäni muuttaa niin, että puhelinaika olisi ainoastaan klo 9.00-12.00 välisenä aikana, jotta muihin työasioihin jäisi enemmän aikaa keskittyä.

Etätyöpäivistä on käyty viime aikoina paljon keskustelua. Etenkin siitä, minkä verran etätyöpäiviä tulisi viikoittain olla. Itse koen, että etätyöpäivät ovat todella hyödyllisiä ja pystyn työskentelemään tehokkaammin kotona.

Ainoastaan hieman haasteelliseksi etätyöpäivän tekee se, että materiaalia ei voi silloin kuljettaa kotiin. Tällä hetkellä selvitystyötä riittää kuitenkin niin paljon, ettei materiaalia olekaan tarpeen kuljettaa kotiin. Sen sijaan etätyöpäivinä voi keskittyä työpintojen laajempaan tarkasteluun ja saada niitä paremmin hoidettua. Tällä hetkellä virastollamme on käytössä yksi etätyöpäivä viikossa. Nämä tosin ovat virastokohtaisia, joista on oltu eri mieltä, ettei näin voisi olla.

Olemme koko ajan muutoksen keskellä ja ulosottovirastoista on muodostumassa valtakunnallinen ulosottolaitos, joten myös yhtenäiset käytännöt voisivat jo olla kaikissa virastoissa. Mielestäni on kohtuutonta, että esimerkiksi Helsingin ulosottovirastossa saa pitää kaksi

---

<sup>39</sup> Ulosotto-Velan maksu 2019.

etätyöpäivää viikossa, mutta Itä- ja Keski-Uudenmaan virastolla saa pitää vain yhden etätyöpäivän viikossa.

Koska velallisen vastaava ulosottomies määräytyy hänen kotipaikkansa mukaan, on hänen helppo tarvittaessa asioida vastaavan ulosottomiehen kanssa. Jos asia ei esimerkiksi selviä sähköpostin tai puhelimen välityksellä, niin voi tulla tapaamaan ulosottomiestä virastolle. Tämän suhteen ei tiedä vielä, miten jatkossa tulee käymään organisaatiomuutoksen myötä. Jos velallisen asioita voi jatkossa hoitaa valtakunnallisesti missä päin tahansa, niin velallisen on vaikeampaa tulla tapaamaan ulosottomiestä kasvotusten.

Kohtuullista olisi vastata velalliselle muutaman päivän sisällä ja esimerkiksi kertoa, mikä on arvioitu käsittelyaika tai mikä on syynä, että asian käsittely viivästyy. Tämä sen vuoksi, ettei velallisen tarvitse ottaa jatkuvasti yhteyttä esimerkiksi saman asian tiimoilta. Se, että velalliselle vastaa saaneensa viestin ja kertovan mihin mennessä asiassa annetaan päätös tai vastaus nopeuttaa asian käsittelyä ja velallinen saa tiedon siitä, että hänen asiansa on hoidossa. Kirjallisiin kysymyksiin tulisi myös aina vastata kirjallisesti.

Tarvittaessa ulosottomiehen on kutsuttava velallinen virastolle esimerkiksi ulosottoeselvitykseen, vaadeselvitykseen, sivullisselvitykseen tai tuomion päätöksen tiedoksi antamista varten. Jonkun verran myös velalliset itse ottavat yhteyttä ja haluavat varata ajan tapaamiselle. Näissä tapauksissa velalliset yleensä haluavat sopia maksuaikaa tai maksusuunnitelmaa. Myös silloin ulosottomiehen tulee järjestää aika tapaamiselle.

### 3.3 Menettely ulosmittauksessa

#### Viikko 34 (19.8-23.8)

Ulosottolakia on uudistettu paljon eri vuosikymmenten aikana. Ulosottolainsäädännön kokonaisuudistus valmisteltiin oikeusministeriössä laajoina osauudistuksina 1990-luvun puolivälistä alkaen. Sen seurauksena uusi ulosottokaari (705/2007), tuli voimaan vuoden 2008 alusta. Ulosotto ja konkurssi voivat koskea sekä luonnollista henkilöä että yhteisöä. Sillä ei ole merkitystä, onko luonnollinen henkilö yksityishenkilö vai yrittäjä. Jos luottoa ei pystytä maksamaan takaisin, voi velkoja silloin turvautua ulosottoon. Tehokas täytäntöönpano kuuluu osana oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Karhu, Kuusikko, Niemivuo, Kiikeri, Viikari, Linna & Korhonen 2012, 334-335.

Ulosottoasia tulee vireille hakemuksella. UK 3:1:n mukaan ulosottoa voi hakea 1) kirjallisella hakemuksella, joka voidaan toimittaa mille tahansa paikalliselle ulosottoviranomaiselle 2) sähköisellä viestillä paikalliselle ulosottoviranomaiselle tai 3) teknisellä käyttöyhteydellä suoraan ULJAS-tietojärjestelmään, jos hakijalla on siihen lupa (tietojärjestelmähakija). Ulosottomiehen tulee tarvittaessa neuvoa asian vireillepanossa (UK 3:4, ks. myös UK 1:20). Asia tulee vireille silloin, kun kirjallinen hakemus tai sähköinen viesti saapuu paikalliselle ulosottoviranomaiselle (ks. UK1:5 ja 6) tai kun tietojärjestelmään rekisteröityvä hakemus on sinne rekisteröitynyt (ks. UK3:8.1).<sup>41</sup>

Nykyään on yleistynyt, että hakija lähettää asian ulosottoon perittäväksi sähköisesti. Tietojärjestelmämme ULJAS on muuttumassa lähiaikoina Web-Uljaaksi ja lähes kaikki asiat käsitellään sähköisesti. Toimistossamme asioita kirjataan web-uljaassa ja sen lisäksi sieltä voidaan tarkistaa asioita valtakunnallisesti missä päin Suomea tahansa. Velallisten asiat eivät enää ole pelkästään piirikohtaisia vaan ne voidaan käsitellä näin ollen myös muualla.

Kun asia on tullut vireille, vastaajalle toimitetaan vireilletuloilmoitus (UK 3:33). Siihen merkitään muun muassa perustietoja vireille tulleesta asiasta, vastaavan ulosottomiehen yhteystiedot, maksukehotus ja yhteydenottokehotus. Jos on aihetta olettaa, että ilmoitus vaikeuttaa tuntuvasti täytäntöönpanoa, ulosmittaus voidaan toimittaa antamatta vireilletuloilmoitusta tai ulosmittauksen ennakoilmoitusta.<sup>42</sup>

Ulosottomenettelyä voidaan pitää yhtenä maksukyvyttömyysoikeuden eli insolvenssioikeuden lajina. Toisin kuin muissa insolvenssioikeuden lajeissa, joita ovat konkurssi, yrityssaneeraus ja yksityishenkilön velkajärjestely, ulosoton aloittaminen ei edellytä tuomioistuimen päätöstä siitä, että velallinen on maksukyvytön tai kuten yrityssaneerauksessa että häntä uhkaa maksukyvyttömyys. Velallinen joutuu ulosottoon myös silloin, kun hän on maksuhaluton. Käytännössä valtaosa ulosottovelallisista on aidosti maksukyvyttömiä, joten tässä mielessä eron tekemisellä muihin mainittuihin menettelyihin ei ole merkitystä.<sup>43</sup>

Ulosottotehtävät kuuluvat Suomessa valtion erityisorganisaatiolle, ulosottolaitokselle. Ulosotokaaren tultua voimaan vuoden 2008 alussa oli vielä voimassa kolmiportainen organisaatio, jossa toimivat oikeusministeriö, lääninhallitukset ja paikalliset ulosottoviranomaiset. Tämä

---

<sup>41</sup> Linna 2008, 61.

<sup>42</sup> Linna 2008, 63.

<sup>43</sup> Linna & Leppänen 2014, 2-3.

järjestelmä korvautui vuoden 2010 alussa kaksipuolisella organisaatiolla, johon kuuluu valtakunnallisena keskushallintoviranomaisena Valtakunnanvoudinvirasto (VVV) ja sen alaisuudessa toimivat paikalliset ulosottovirastot (UK 1:11). Ulosoton lainkäyttötehtävät kuuluvat yksinomaan paikallisille ulosottoviranomaisille, ja Valtakunnanvoudinvirasto huolehtii ulosoton hallinnosta.<sup>44</sup>

Ulosottotehtäviä hoitavat paikalliset ulosottomiehet, joita ovat johtavat kihlakunnanvoudit, kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaan maakunnanvoudi. Heidän apunaan toimivat kihlakunnanulosottomiehet ja Ahvenanmaalla maakunnan ulosottomiehet, jotka käytännössä hoitavat suurimman osan yksittäisistä ulosottoasioista (n 2,5 miljoonaa asiaa/vuosi). Lisäksi ulosottovirastossa työskentelee toimistohenkilökuntaa. Ulosottohenkilöstön kokonaismäärä on noin 1 200.

Ulosottopiirit ovat ulosottovirastoja ja niiden toimialueena on yleensä yksi tai useampi kunta. Ulosottopiirejä on yhteensä 22.<sup>45</sup>

Ulosottoasian vireille tulo ja täytäntöönpano edellyttävät, että hakijalla on ulosottokaaren 2 luvun 2 §:ssä tarkoitettu ulosottoperuste, jossa vastaajalle on asetettu 1 luvun 1 §:ssä tarkoitettu velvoite tai määrätty turvaamistoimi, eikä siinä tarkoitettu oikeus ole lakannut maksun, vanhentumisen tai muun syyn vuoksi. Ulosottomiehen on tarkistettava, ettei saatava ole vanhentunut, sekä pyydettävä asianosaisilta selvitystä, jos oikeuden lakkaamisesta on epäselvyyttä. Vakuusoikeuden haltijan oikeudesta saada maksu ilman ulosottoperustetta säädetään 4 ja 5 luvussa. Ulosottomies saa ilman eri ulosottoperustetta panna täytäntöön ulosottomennettelystä johtuvia velvoitteita niin kuin tässä laissa säädetään.<sup>46</sup>

Ulosottokaaren 1 luvun 7 §:n mukaan ulosottomiehinä toimivat kihlakunnanvoudit ja heidän alaisinaan kihlakunnanulosottomiehet. Kihlakunnanulosottomiehelle kuuluvat ne tehtävät, jotka kihlakunnanvoudi hänelle määrää. Kihlakunnanvoudin tulee valvoa, että kihlakunnanulosottomiehet ja 8 §:ssä tarkoitetut muut alaisensa virkamiehet hoitavat heille annetut tehtävät lainmukaisesti ja asianmukaisesti sekä noudattavat heille annettuja määräyksiä. Kihlakunnanvoudi voi siirtää antamansa tehtävän toiselle alaiselleen virkamiehelle tai ottaa tehtävän itse hoitaakseen.<sup>47</sup>

---

<sup>44</sup> Linna & Leppänen 2014, 9-10.

<sup>45</sup> Ulosotto-ulosoton organisaatio 2016.

<sup>46</sup> Töyrylä 2007, 70.

<sup>47</sup> Tolvanen 2016, 2.

Hyvinkään toimipaikassa on kihlakunnanvouti, joka ohjaa kihlakunnanulosottomiesten toimintaa ja valvoo, että he suorittavat heille määrätty työt tehtävät niiden vaatimissa puitteissa. Kihlakunnanvouti auttaa vaativissa perintäasioissa ja päätöksien laatimisessa. Sen lisäksi vouti vie eteenpäin omaisuuden realisointitoimenpiteitä. Kihlakunnanulosottomiehet voivat tarvittaessa kääntyä voudin puoleen asioiden ja päätösten hoitamisen eteenpäin viemisessä.

Ulosoton käynnistyminen edellyttää, että velallinen on jättänyt maksamatta sellaisen saatavan, josta velkojalla on tuomio tai muu ulosottoeruste, tai että perittävänä on maksamaton vero tai muu suoraan (ilman tuomiota) ulosottokelpoinen saatava.

Ulosotto ei voi käynnistyä, jos velkojan saatava on vanhentunut. Saatavan vanhentuminen on velan vanhentumisesta annetun lain mukaan katkaistava tuomion saamisen jälkeen vähintään viiden vuoden välein. Ulosottoon tulee paljon veroasioita perintään, mutta myös sen lisäksi julkisoikeudellisia maksuja tulee perintään todella paljon. Tällaisia maksuja ovat esimerkiksi Hyvinkään kaupungin hammashoitomaksut tai junan tarkastusmaksut. Verojen sekä julkisoikeudellisten maksujen perimiseksi ei tarvitse olla ulosottoerustetta.

Kun ulosottoerusteen täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika tulee täyteen, kyseistä saatavaa ei voida enää periä ja saatava vanhentuu lopullisesti. Ulosottoerusteen määräajan kulumista ei voida katkaista. Ulosottoerusteen määräaika koskee vain luonnollisen henkilön velkoja. Määräaika on 15 vuotta laskettuna yksipuolisesta tuomiosta tai lopullisesta muusta tuomiosta. Jos velkojakin on luonnollinen henkilö tai kyseessä on vakavasta rikoksesta johtuva korvaussaatava, ulosottoerusteen määräaika on kuitenkin 20 vuotta.<sup>48</sup>

Velkojen perinnän lisäksi ulosotossa voidaan pakolla toteuttaa eräitä muita tuomioistuimen määräämiä velvoitteita. Tällaisia ovat häätö, takavarikko, tietyn esineen luovutustuomio sekä lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevien päätösten täytäntöönpano. Elatusapujen perinnän osalta ei vaadita tuomioistuimen päätöstä, jos elatusmaksuista on laadittu kirjallinen sopimus, jonka lastenvalvoja on vahvistanut. Osamaksusopimusten osalta perintään voidaan ryhtyä ulosottomiehen laatiman osamaksutilityspöytäkirjan perusteella.

Häätöjä tulee täytäntöön pantavaksi melko paljon, lähes viikoittain. Häädettävälle lähetetään muuttokehoitus, jossa ilmoitetaan mihin mennessä hänen tulee viimeistään muuttaa häätöpäätöksessä tarkoitetuista tiloista. Yleensä häädettävä on muuttanut vapaaehtoisesti tiloista ennen häädön täytäntöönpanoa. Takavarikkoasioita tulee jonkun verran, mutta harvemmin,

---

<sup>48</sup> Karhu ym. 2012, 338-339.

ehkä muutama vuodessa. Tietyn esineen luovutustuomiopäätöksiä minulle ei ole tullut kertaakaan ja nämä ovat tietääkseni harvinaisia. Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevia päätöksiä tulee onneksi harvoin.

Verot ja julkiset maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia, jolloin ne voidaan periä ulosotossa ilman tuomiota tai muuta ulosotto-perustetta. Tällaisia ovat maksut, jotka peritään valtiolle, valtion laitokselle, kunnille ja kuntayhtymille tai evankelisluterilaisen kirkon ja ortodoksisen kirkkokunnan seurakunnille. Muut julkisoikeudelliset tai niihin rinnastettavat saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia, jos siitä on erikseen säädetty laissa tai asetuksessa. Tällaisia ovat esimerkiksi useat vakuutusmaksut. Suoraan ulosottokelpoisen saatavan ulosoton hakemisessa ei voi käyttää asiamiestä.<sup>49</sup>

Hakija voi ulosottokaaren mukaan valita, pyytääkö hän tavallista eli toimiltaan täysimittaista ulosottoa vai rajatumpaa UK 3:105:n mukaista suppeaa ulosottoa (toimenpiderajoitus). Suppea ulosotto tarkoittaa rekisteriselvityksiin perustuvaa ulosmittausta. Sen kohteena on omaisuus, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi. Suppeassa ulosotossa asia otetaan mukaan toistuvaistulon ulosmittaukseen, pankkitilin ulosmittaukseen, veronpalautuksen ulosmittaukseen, mutta ei realisoitaessa omaisuutta. Sen suppea täytäntöönpanotapa rajoittaa.

Lain mukaan olettamana on, että (yksityisoikeudellista tai julkisoikeudellista saatavaa perivä) velkoja - hakee tavallista ulosottoa, jollei hakemuksessa nimenomaisesti pyydetä suppeaa ulosottoa (UK 3:2.3).

Tavallista ulosottoa hakenut velkoja voi pyytää asian passiivisaatavaksi rekisteröintiä, jos ulosotto ei ole tuottanut täyttä tulosta (UK 3:102). Tällainen rekisteröinti jatkaa ulosottomiehen toimivaltaa asian vireilläolon jälkeen. Ulosottomiehellä on passiivirekisteröinnin aikana toimivalta ulosmitata esiin tullut omaisuus, mutta hänellä ei ole aktiivista etsiskelyvelvollisuutta.<sup>50</sup> Asian passiivirekisteröinnin aikana ulosottomies ei tee aktiivisia perintätoimia, mutta jos esimerkiksi passiivissa olleelle asialle tulisi kertymään veronpalautuksen ulosmittauksessa osuus, niin tulisi myös passiivissa oleva asia ottaa mukaan ulosmittaukseen.

Yleisin ulosotossa täytäntöön pantava velvoite on 1) maksuvelvoite eli rahasaatava. Muita velvoitteita, jotka voidaan panna täytäntöön ulosottokaaren mukaisesti, ovat 2) velvoite luovuttaa toiselle kiinteää omaisuutta tai määrätty irtain omaisuus, 3) velvoite luovuttaa toisen

---

<sup>49</sup> Ulosotto-Velkojana ulosotossa 2019.

<sup>50</sup> Linna & Leppänen 2014, 239-241.

hallintaan tietty tila tai muuttaa sieltä pois (häätö), 4) velvoite tehdä jotakin tai 5) kieltö tehdä jotakin. Tuomioistuimen määräämä 6) takavarikko tai muu turvaamistoimi pannaan täytäntöön UK 8 luvussa säädetyssä järjestyksessä. Täytäntöönpantavana saattaa olla myös 7) hallintopäätös tai hallintolainkäyttöpäätös, jossa on asetettu jokin edellä mainittu velvoite tai täytäntöönpano edellyttää ulosottokaaren mukaisia toimia.<sup>51</sup>

Käynnistyäkseen siviilioikeudellisen maksu- tai muun veloitteen täytäntöönpano edellyttää, että hakijalla on ulosottoperuste. Ulosottoperuste tarkoittaa ulosottokaassa säädettyä asiakirjaa (UK 2:1 ja 2). Ulosotto käynnistyy tällaisen asiakirjan perusteella, ja asiakirjassa asetettu velvoite pannaan täytäntöön.<sup>52</sup>

Ulosottoperusteita ovat seuraavat asiakirjat: 1) tuomioistuimen riita- tai rikosasiassa antama tuomio; 2) tuomioistuimen antama turvaamistoimipäätös tai pidättämiseen oikeutetun virkamiehen päätös väliaikaisesta vakuustakavarikosta; 3) välitystuomio, joka on annettu välimiesmenettelystä annetussa laissa (967/1992) tai muussa laissa säädetyssä välimiesmenettelyssä, ja sellaisella välitystuomiolla vahvistettu sovinto; 4) osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tilityspöytäkirja, vahvistettu elatussopimus sekä sellainen sitoumus tai saamistodiste, jonka täytäntöönpanosta tämän lain mukaisessa järjestyksessä säädetään muussa laissa; 5) hallintotuomioistuimen päätös ja muun viranomaisen päätös hallintolainkäyttölaissa; 6) valtioneuvoston, ministeriön, valtion keskushallintoon kuuluvan viraston ja aluehallintoviraston päätös sekä muu hallintopäätös, jos sen täytäntöönpanosta tämän lain mukaisessa järjestyksessä säädetään muussa laissa. (30.12.2013/1161)<sup>53</sup>

Ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuuteen liittyy lainvoimaisuuskysymys. Jos täytäntöönpano poikkeuksellisesti edellyttää, että ulosottoperusteen tulee olla lainvoimainen, selvitys lainvoimaisuudesta (lainvoimaisuustodistus) on oltava jo hakemuksessa.<sup>54</sup>

Nykyisin ulosottohakemukseen ei useinkaan tarvitse liittää ulosottoperustetta. Jos nimittäin tuomio on tallennettu tuomiorekisteriin, sitä ei tarvitse liittää mukaan hakemukseen vaan silloin riittää tuomion tunnistetietojen antaminen. Jos hakija käyttää sähköistä asiointia, järjestelmä liittää automaattisesti sähköisen ulosottoperusteen tuomiorekisteristä.<sup>55</sup>

---

<sup>51</sup> Karhu ym. 2012, 339.

<sup>52</sup> Karhu ym. 2012, 340.

<sup>53</sup> Tolvanen 2016, 5-6.

<sup>54</sup> Linna & Leppänen 2014, 237.

<sup>55</sup> Linna & Leppänen 2014, 244.

UK 1:19:ssä olevan asianmukaisuuden vaatimusta koskevan yleissäännöksen mukaan ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään ”asianmukaisesti ja puolueettomasti”. Asianmukaisuudella viitataan paitsi menettelylliseen asianmukaisuuteen, myös muun muassa ulosottomiehen harkintavallan käytön asianmukaisuuteen. Ulosoton täytyy olla menettelynä asianmukaista, tai toisin sanoen, tosiasiallisesti reilua eli oikeudenmukaista.<sup>56</sup> Ulosottomiehen tulee olla tietoinen päätöksiä tehdessään, miten ja millä perusteilla ne tulee tehdä ja miten ulosottokaaressa ja ulosottolaissa eri asioiden suhteen pitää menetellä. Tietyissä tapauksissa ei ole kuitenkaan tiettyä sääntöä, miten tulisi toimia vaan ulosottomiehen tulee käyttää omaa harkintavaltaa ratkaistakseen asian. Aina päätös ei tietenkään ole mieluisa velalliselle, mutta velallisella on oikeus valittaa ulosottomiehen päätöksestä, jos hän kokee sen aiheelliseksi.

Ulosottomenettelyyn kuuluu myös virallistoimintaisuus. Ulosottomenettelyn virallistoimintaisuudella tarkoitetaan, että vallitsevana piirteenä ulosottomenettelyssä on ulosottomiehen oma aktiivinen toiminta. Kuitenkin myös asianosaisten aktiivisuudella (asianosaistoimintaisuudella) on ulosottomenettelyssä oma sijansa.

Ulosottomenettelyn virallistoimintaisuus merkitsee ensinnäkin sitä, että asianosaisilla ei yleensä ole ulosottomiestä sitovaa määräämisvaltaa ulosoton sisältöön tai ulosottomenettelyn kulkuun nähden; ulosotto ei ole dispositiivista eli toisin sanoen se ei ole tahdonvaltaista.<sup>57</sup>

Ulosotto on täytäntöönpanoa, jossa korostuvat tehokkuuden ja joutuisuuden tavoitteet. Tämän vuoksi ulosotto täytyy menettelynä järjestää summaarisesti eikä täystutkintaiseksi. Tätä edellyttää jo se, että ulosottoasioiden lukumäärä on valtava ja että ylivoimaisesti suurin osa asioista on rutiiniluonteisia ja ongelmattomia. Ulosottolaitoksen resurssit eivät riittäisi kaikkien asioiden tarkkaan tutkimiseen.

Ulosoton tehokkuustavoitteen vuoksi ulosottomenettelyssä noudatetaan myös niin sanottua attraktioperiaattia, joka merkitsee, että lähtökohtaisesti ulosottomiehen itsensä on ratkaistava ulosotossa esille nousevat, täytäntöönpanolle välttämättömät kysymykset.<sup>58</sup> Jos tulee esiin erityistä selvitystä tarvitseva tapaus ja kihlakunnanulosottomies on jo tehnyt ns. ”kaiken voitavansa”, mutta tapauksessa saattaisi tulla esille jotain joka kannattaisi paremmin vielä selvittää, niin sellaisen tapauksen voi lähettää erikoisperintään tutkittavaksi. Erikoisperintä tekee laajemmat ulosottoselvitykset tapauksista ja lähettää sen jälkeen raportin mitä he ovat saaneet selville.

---

<sup>56</sup> Linna & Leppänen 2014, 41-42.

<sup>57</sup> Linna & Leppänen 2014, 49.

<sup>58</sup> Linna & Leppänen 2014, 53.

Nykyistä ulosottomenettelyä luonnehtivat valtakunnallisuus ja velalliskohtaisuus. Koko Suomen alue muodostaa ulosottomiehen lainkäytön (muttei organisaation eikä hallinnon) kannalta yhden alueen. Ulosoton oikeuspaikkasäännöksistä on luovuttu kokonaan, ja ulosottoa voidaan hakea miltä tahansa paikalliselta ulosottoviranomaiselta tai toimittamalla hakemus (tietyin edellytyksin) suoraan ulosoton tietojärjestelmään (UK 3:1.1). Tämä tuo asioiden käsittelyyn joustavuutta ja täytäntöönpano on myös joutuisampaa.

Velalliskohtaisessa käsittelyssä keskeinen on vastaavan ulosottomiehen järjestelmä: sama kihlakunnanvouti ja sama kihlakunnanulosottomies käsittelee kaikki samaa vastaajaa koskevat ulosottoasiat. Vastaavalla ulosottomiehellä on toimivalta koko maassa. Saapunut ulosottohakemus ohjataan hallinnollisesti mahdollisimman pian tarpeellisten alkutointen jälkeen vastaavalle ulosottomiehelle. Tällaisen koko valtakuntaan ulottuvan velalliskohtaisen käsittelyn etuna on ennen muuta se, että vastaava ulosottomies tuntee ”asiakkaansa” tilanteen ja pysyy hänen kaikkien asioidensa kokonaisvaltaiseen ja tehokkaaseen käsittelyyn.

Käytännössä olennainen osa nykyistä ulosottomenettelyä on myös ulosoton automaattisen tietojenkäsittelyn avulla ylläpidettävä valtakunnallinen tietojärjestelmä (nimeltään ”Uljas”), johon kuuluu valtakunnallinen ulosottorekisteri (UK 1:24). Tietojärjestelmä mahdollistaa ulosottomiehen tehokkaan tietojen saannin ja käsittelyn.

Rutiiniluonteiset toimenpiteet, kuten vireilletuloilmoitusten lähettäminen, hoidetaan myös tietojärjestelmän avulla, jolloin vaikeampiin asioihin vastaavasti vapautuu resursseja. Tietojärjestelmä mahdollistaa myös sähköisen asioinnin ulosotossa.<sup>59</sup>

Jollei velallinen maksa saatavaa maksukehotuksella, ryhdytään ulosottotoimiin. Ulosottohakemus johtaa usein veronpalautuksen taikka palkan tai eläkkeen ja toisinaan elinkeinotulon ulosmittaukseen. Maksukielto annetaan velallisen työnantajalle tai muulle toistuvaistulon maksajalle. Siinä määrätään, mikä tulo osa on maksettava ulosottomiehen virkavarojen tilille, josta ulosottomies sitten tilittää kertymän velkojille. Vuonna 2017 ulosotossa oli noin 560 000 eri velallista ja alkuvuoden tilastojen perusteella tehty ennuste vuodelle 2018 on noin 570 000 eri velallista.

Palkan, eläkkeen tai muun toistuvaistulon ulosmittauksessa noudatetaan velallista koskevia säännöksiä, jossa rajoitetaan ulosmittauksen määrää. Pienituloisiin velallisiin sovelletaan

---

<sup>59</sup> Linna & Leppänen 2014, 58-59.

sääntöä, jonka mukaan velallinen saa pitää itsellään ulosottokaassa määrätyn suojaosuu- den. Velallisen ja hänen perheensä toimeentuloa varten ulosmittaamalla jätetään aina suoja- osuus. Suojaosuutta laskettaessa otetaan huomioon velallisen elatuksen varassa oleva avio- tai avopuoliso ja samassa taloudessa asuvat omat ja puolison alaikäiset lapset sekä ottolapset. Puolisona otetaan huomioon aviopuoliso, toista sukupuolta oleva avopuoliso ja rekisteröidyn parisuhteen osapuolet. Jos puolisollla tai lapsilla on omia tuloja, jotka ylittävät suojaosuuden 672,30 euroa kuukaudessa, heitä ei oteta huomioon suojaosuutta määrättäessä. Suojaosuuden määrä tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin mukaisesti. Jos velallisella on esimerkiksi yksi huollettava, suojaosuus on 913,50 euroa kuukaudessa. Velallisen toistuvaistuloa ei kuiten- kaan ulosmitata kokonaan suojaosuuden ylimenevältä osin: velalliselle jätetään suojaosuuden lisäksi kolmasosa suojaosuuden ja nettotulon erotuksesta.<sup>60</sup>

Jos perintä jää kokonaan tuloksettomaksi, asian vireilläolo päättyy ”esteeseen”. Tällöin ulos- ottomies antaa hakijalle varattomuusestetodistuksen. Jos perintätulos on osittainen, esteto- distus annetaan perimättä jääneeltä osin. Jos myöskään velallista ei ole tavoitettu eikä hä- nelle löydy hetua tai osoitetietoja, annetaan varattomuus- ja tuntemattomuusestetodistus.<sup>61</sup>

Ulosottomiehellä on UK 3 luvun mukaan laajat tietojensaantioikeudet velallisen varallisu- desta. Ulosottomies saa tietoja muun muassa velallisen pankkitileistä ja työpaikoista. Tarvit- taessa katsotaan myös olinpaikka- ja omaisuustiedot väestötietojärjestelmästä sekä verotta- jan, työviranomaisten, Kelan ja Eläketurvakeskuksen tietojärjestelmistä. Jos siihen aihetta, jatkoselvityksenä selvitetään erikseen osoite- ja puhelintietoja. Velalliseen voidaan myös ot- taä yhteyttä sekä tehdä hänelle ulosottoselvitys.<sup>62</sup>

Ulosottoselvityksen perusedellytyksenä on, että 1) velkojan saatava ei kerry kokonaan ja 2) velallisen asemaa ei ole muulla tavoin luotettavasti selvitetty. Uusi selvitys yleensä tehdään, jos nämä perusedellytykset täyttyvät ja edellisestä kerrasta on kulunut 6-12 kuukautta, selvi- tys tehdään, jos siihen on aihetta. Mikäli aiempi selvitys on tuore (enintään kuusi kuukautta), uusi selvitys tehdään vain, jos olosuhteiden tiedetään muuttuneen.<sup>63</sup>

Suomalainen ulosotto on tehokasta ja nopeaa menettelyä, joten on keskeistä, että etenkin velallisella on turvanaan riittävät oikeussuojakeinot.

---

<sup>60</sup> Ulosotto-velallisena ulosotossa-palkan ulosmittaus 2019.

<sup>61</sup> Linna 2008, 96-97.

<sup>62</sup> Linna 2008, 76.

<sup>63</sup> Linna 2008, 80-81.

Ulosoton nimenomaisia suojakeinoja ovat itseoikaisu, ulosottovalitus ja täytäntöönpanoriita (UK 10 ja 11 luku). Kahta viimeksi mainittua täydentää mahdollisuus pyytää niiden yhteydessä ulosoton keskeytymääräystä tuomioistuimelta.<sup>64</sup>

Ulosottomiehen tulee oikaista samassa ulosottoasiassa tehty toimi tai päätös, jos se perustuu selvästi virheelliseen tai puutteelliseen selvitykseen taikka ilmeisen väärään lain soveltamiseen (asiavirheen oikaisu). Ulosottomiehen on tehtävä oikaisu viipymättä virheen havaitsemisen jälkeen. Niitä, joiden asema heikkenee oikaisun vuoksi, tulee kuulla, jollei se ole erityisestä syystä tarpeetonta.<sup>65</sup>

Ulosottomiehen toimista ja päätöksistä saa laajasti valittaa. Valittaa voi se, jonka oikeutta ulosottomiehen toimi tai päätös koskee. Valituskirjelmä on toimitettava toimen tai päätöksen tehneen ulosottomiehen kansliaan viimeistään UK 11 luvun 5 ja 6 §:ssä tarkoitetun määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä. Valituskirjelmä saadaan toimittaa kirjallisesti tai sähköisenä viestinä. Jos valitus myöhästyy, valitusoikeus menetetään.

Kirjallinen valituskirjelmä on valittajan tai, jollei hän itse sitä ole laatinut, sen laatijan allekirjoitettava. Valitus peruutetaan toimittamalla peruutuskirjelmä kirjallisesti tai sähköisesti asianomaisen ulosottomiehen tai käräjäoikeuden kansliaan.<sup>66</sup>

Ulosottomiehen tulee ratkaista ulosottoasiaan liittyvät riitakysymykset itse (attraktioperiaate). Epäselvä näyttökysymys saattaa kuitenkin vaatia henkilötodistelua. Silloin ulosottomies voi antaa - yleensä omistusoikeusväitteen esittäneelle sivulliselle - täytäntöönpanoriitaosuituksen normaalin riita-asian nostamiseksi käräjäoikeudessa. Täytäntöönpanoriidat ovat harvinaisia: vuonna 2010 käsiteltiin loppuun 25 täytäntöönpanoriitaa.

#### Kolmannen viikon analyysi

Ulosottoasia tulee vireille hakemuksella. Asia tulee vireille silloin, kun kirjallinen hakemus tai sähköinen viesti saapuu paikalliselle ulosottoviranomaiselle (ks. UK1:5 ja 6) tai kun tietojärjestelmään rekisteröityvä hakemus on sinne rekisteröitynyt (ks. UK3:8.1). Kun asia on tullut vireille, vastaajalle toimitetaan vireilletuloilmoitus (UK 3:33). Sähköinen asiointi on yleistynyt huomattavasti ja siihen siirrytään koko ajan entistä enemmän.

---

<sup>64</sup> Karhu ym. 2012, 345.

<sup>65</sup> Töyrylä 2007, 391.

<sup>66</sup> Töyrylä 2007, 431.

Käytännössä valtaosa ulosottovelallisista on aidosti maksukyvyttömiä, mutta velallinen joutuu ulosottoon myös silloin, kun hän on maksuhaluton. Asioista, jotka tulevat perintään on lähtenyt jo aikaisemmin alkuperäiset maksut ja mahdollisesti myös huomautukset. Kun asiat tulevat ulosottoon, niin siinäkin vaiheessa on velallisella vielä mahdollisuus maksaa asia maksukehotuksen eräpäivään mennessä vapaaehtoisesti. Mikäli näin ei tapahdu, niin ulosottomiehen tulee aloittaa perintäkeinot saatavan perimiseksi.

Ulosottotehtäviä hoitavat paikalliset ulosottomiehet, joita ovat johtavat kihlakunnanvoudit, kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaan maakunnanvoudi. Heidän apunaan toimivat kihlakunnanulosottomiehet ja Ahvenanmaalla maakunnan ulosottomiehet, jotka käytännössä hoitavat suurimman osan yksittäisistä ulosottoasioista (n 2,5 miljoonaa asiaa/vuosi). Ulosoton käynnistyminen edellyttää, että velallinen on jättänyt maksamatta sellaisen saatavan, josta velkojalla on tuomio tai muu ulosottooperuste, tai että perittävänä on maksamaton vero tai muu suoraan (ilman tuomiota) ulosottokelpoinen saatava.

Hakija voi ulosottokaaren mukaan valita, pyytääkö hän tavallista eli toimiltaan täysimittaista ulosottoa vai rajatumpaa UK 3:105:n mukaista suppeaa ulosottoa (toimenpiderajoitus). Suppea ulosotto rajoittaa omaisuuden osalta perintätoimenpiteet.

Yleisin ulosotossa täytäntöön pantava velvoite on 1) maksuvelvoite eli rahasaatava. Sen perimiseksi yleisin keino on toistuvaistulon (palkan, eläkkeen, elinkeinon) ulosmittaus.

UK 1:19:ssä olevan asianmukaisuuden vaatimusta koskevan yleissäännöksen mukaan ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään ”asianmukaisesti ja puolueettomasti”. Ulosottomenettelyn virallistoimintoisuudella tarkoitetaan, että vallitsevana piirteenä ulosottomenettelyssä on ulosottomiehen oma aktiivinen toiminta. Jollei velallinen maksa saatavaa maksukehotuksella, ryhdytään ulosotto toimiin. Jos perintä jää kokonaan tuloksettomaksi, asian vireilläolo päättyy ”esteeseen”. Ulosottomiehellä on UK 3 luvun mukaan laajat tietojensaantioikeudet velallisen varallisuudesta. Ulosottomiehellä on käytössä laajat rekisterit, joiden avulla hän pystyy tekemään tiedusteluja ja selvittämään velallisen varallisuutta.

### 3.4 Ulosottorekisteri

#### Viikko 36 (2.9-6.9)

Ulosoton tietojärjestelmään kuuluu ulosottorekisteri, jota pidetään ja käytetään ulosottoviranomaisille kuuluvien tehtävien suorittamista varten. Rekisteri koostuu valtakunnallisesta hakemisto-osasta ja paikallisesti ylläpidetyistä rekisterin osista.

Ulosottorekisterin tarkoitus on edistää ulosottoasioiden tarkoituksenmukaista ja velalliskoh- taista käsittelyä sekä sähköistä asiointia samoin kuin ulosoton hallinnon johto-, ohjaus, tar- kastus- ja valvontatehtävien sekä tilastoinnin suorittamista.<sup>67</sup>

Ulosottorekisteriä pitävät paikalliset ulosottoviranomaiset yhdessä. Tiedot tallettanut viran- omainen vastaa tallettamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tallettamisen ja käytön lailli- suudesta omien tehtäviensä hoidossa. Valtakunnanvoudinvirasto huolehtii rekisterin yleisestä ylläpidosta sekä antaa määräyksiä tietojen teknisistä tallettamis- ja käsittelytavoista.<sup>68</sup> Ulos- ottomies tarkastaa velallisen omaisuutta eri rekisterien avulla. Jos velallisella ei ole pankki- tietojen perusteella tuloja, niin ulosottomies tarkistaa omaisuuden. Siinä tarkastetaan kiin- teistöt (kiinteistötietojärjestelmän avulla), ajoneuvot (liikennetietojärjestelmän avulla), asunnon hallintaperuste ja vanhemmat (väestötietorekisterin avulla). Vanhempien kohdalla tarkistetaan ovatko he elossa. Jos vanhempi on kuollut, niin tulee tilata perukirja ja tarkistaa onko hänellä ollut jotain omaisuutta, josta tulisi tehdä kuolinpesäosuuden ulosmittaus velalli- sen osuudesta. Tietojen hankinta muista rekistereistä ei kuitenkaan liity uo-rekisteriin, vaan uo-rekisteriin lisätään tietoja toisista rekistereistä.

Ulosottorekisteri on kaksiosainen. Siinä on valtakunnallinen hakemisto-osa ja paikallisesti yllä- pidetyt rekisterin osat (UK 1:24.2). Ulosottorekisteri on niin sanottu looginen rekisteri, jossa hakemisto-osan avulla saadaan esille paikallisesti tallennettu tieto. Hakemisto koostuu velalli- sen ja muiden vastaajien nimestä ja henkilötunnuksesta tai vastaavasta yhteisötunnuksesta. Hakemistoon talletetaan myös ulosotossa käyneiden tuomioiden tunnistetietoja. Velallista koskevia tietoja lisätään rekisteriin sitä mukaa kuin asian käsittely etenee. Tietoja voidaan hakea ulosottorekisteristä vastaajan nimen tai tuomion tiedoilla.<sup>69</sup>

Rekisteriin merkitään esimerkiksi velkajärjestelyn aloituspäätös, velkajärjestelyn vahvistettu maksuohjelma/velkajärjestelyn hylkäyspäätös. Rekisteriin laitetaan myös merkinnät KTJ, LTJ, VTJ esimerkiksi näin: Kiinteistötietojärjestelmä (KTJ): ei, Liikennetietojärjestelmä (LTJ): ei, VTJ: huoneiston hallintaperuste vuokra, asuu yksin, vanhemmat elää. KELA: Kelan tuet tilille. Nämä on tarkistettu eri rekistereistä ja sen jälkeen kirjattu tieto järjestelmään, jotta ne nä- kyvät siellä. Tämä tarkoittaa, että velallisella ei ole mitään omaisuutta, joten sen jälkeen hä- net todetaan varattomaksi, josta tulee varattomuuseste.

---

<sup>67</sup> Töyrylä 2007, 58.

<sup>68</sup> Tolvanen 2016, 4.

<sup>69</sup> Linna & Leppänen 2014, 532.

Ulosottorekisteriin talletetaan kolmenlaisia tietoja (UK 1:26): 1) asianhallintatiedot (muun muassa asianosaisten nimet, osoitteet, hakijan saatava, suoritettut toimet, tilitysmäärät, esteet, passiivirekisteröinti ym.), 2) yhteistoimintatiedot (tietojenvaihto muiden viranomaisten kanssa) ja 3) erityistiedot, joita ovat muun muassa velalliselta ja sivulliselta saadut tiedot, kuten pankkitili- ym. tiedustelujen tulokset, ulosottoselvitykset ja velallisen työpaikkatiedot. UK 1:29:ssä säädetään tietojen säilytysajoista. Tietojen käsittelyssä noudatetaan henkilötietolakia.<sup>70</sup> Mitään henkilökohtaisia tai arkaluontoisia tietoja ei saa tietojärjestelmään kirjata. Tiedot, joita kirjataan, on rekisterien perusteella tehtyjä selvityksiä velallisesta ja mahdollisesta omaisuudesta.

UK 1:30 §:n mukaan ulosottorekisteriin talletetut tiedot, joista voidaan antaa luvun 31 §:ssä tarkoitettu todistus, ovat julkisia, ja muut rekisteriin talletetut tiedot ovat salassa pidettäviä. Julkisuudella tarkoitetaan säännöksessä nimenomaan yleisöjulkisuutta, toisin sanoen jokaisen oikeutta saada tieto ulosottorekisteristä. Yleisöjulkisia tietoja voidaan pyytää mistä tahansa ulosottovirastosta.<sup>71</sup>

Jokaisella on lain mukaan (ulosottokaari 1 luku 31 §) oikeus saada ulosottoviranomaiselta nimeämästään henkilöstä todistus ulosottorekisteristä. Tämä tarkoittaa, että kuka vaan voi hankkia tällaisen todistuksen kenestä vaan. Todistukseen merkitään todistuksen pyytämistä edeltäneiden kahden vuoden ajalta seuraavat tiedot:

- hakijan ja vastaajan (velkojan ja velallisen) nimi sekä vastaajan syntymäaika ja kotikunta
- ulosottoasia, vireilläoloaika ja passiivisaatavaksi rekisteröinti
- velkojan saatavan määrä ja velkojalle tilitetty määrä
- estetodistuksen laatu ja päivämäärä

Todistus annetaan ulosoton tietojärjestelmästä ja mikäli rekisterissä ei kyseisiä merkintöjä ole, annetaan myös siitä todistus. Todistus voidaan antaa neljältä vuodelta, mikäli pyytäjä osoittaa todistuksesta saatavien tietojen olevan tarpeen hänen toimeentulonsa tai muutoin painavan yksityisen edun tai tärkeän yleisen edun turvaamiseksi. Julkisessa todistuksessa ei ole mitään velalliseen kohdistuvia tietoja tai tietoja, joita ulosottomiehen on tullut velallisesta selvittää esimerkiksi tutkiessaan omaisuutta.

---

<sup>70</sup> Linna 2008, 36.

<sup>71</sup> Linna & Leppänen 2014, 536.

Tietojärjestelmään rekisteröidyllä on oikeus saada tieto, kenelle häntä koskeva todistus on annettu viimeisen kuuden kuukauden aikana ja tämän vuoksi todistuksen pyytäjän on ilmoitettava tietojärjestelmään tallennettavaksi nimi, ammatti ja asuinpaikka sekä mahdollinen syy neljän vuoden todistuksen saamiseksi. Jokainen saa halutessaan siis tiedon, kuka hänen asioitaan on tiedustellut.

Alle 15-vuotiaista ei anneta todistusta ulosottorekisteristä.

Todistus ulosottorekisteristä sisältää hyödyllistä tietoa esimerkiksi tilanteissa, joissa vuokrataan asuntoa, myydään luotolla, lainataan rahaa, rekrytoidaan tai halutaan todistaa oma taloudellinen tilanne. Jos on epävarma henkilöstä, jolle asuntoa on esimerkiksi vuokraamassa, niin kannattaa tilata varmuuden vuoksi todistus. Todistuksessa näkyvät velallisen asiat ja jos hänellä on esimerkiksi jo aikaisempia vuokrasaatavia maksamatta, niin siihen on ehkä hyvä kiinnittää huomiota.

Todistus ulosottorekisteristä maksaa 12,00 euroa paikalliselta ulosottoviranomaiselta tilattaessa ja 6,00 euroa sähköisesti tilattuna.

Todistuksen voi tilata sähköisesti oikeushallinnon sähköisestä asiointipalvelusta (UK 1:31).<sup>72</sup>

Velallisenä tai velkojana ulosottoasiassa olleelle henkilölle annetaan pyynnöstä asianhallintatietoja koskeva tuloste ulosoton tietojärjestelmästä neljän vuoden tai tarvittaessa pidemmältä ajalta. Tulosteessa on asianhallintatiedot henkilötunnusta, yhteystietoja ja tilitysosoitetta lukuun ottamatta. Myös takaajalla tai muulla taholla, jonka maksuvelvollisuuteen saatavan maksu- tai vanhentumistiedoilla voi olla merkitystä, on oikeus tulosteen saantiin.

Todistuskasvu on 12,00 euroa ja todistuksen voi tilata paikalliselta ulosottoviranomaiselta.

Todistus annetaan maksutta velkajärjestelyn tai velkajärjestelyä vastaavan sopimuksen taikka takaus- ja vakuusvastuun järjestelyn hakemista varten.

Velallinen voi tilata tulosteen sähköisesti oikeushallinnon sähköisestä asiointipalvelusta. Sähköisesti tilattu tuloste on maksuton (UK 1:34).<sup>73</sup> Sähköisestä palvelusta velallisen kannattaa tilata tuloste, koska se on yksinkertainen ja nopea tapa saada tuloste ja kaiken lisäksi ilmainen.

Velalliset ja velkojat pääsevät nyt katsomaan verkossa omia tietojaan sekä ulosotossa olevia asioitaan. Velallinen on voinut tähänkin mennessä tulostaa sähköisestä asiointipalvelusta omia asioitaan koskevan tulosteen, sekä kysellä muutoin tietojaan ulosottovirastosta. Uudessa

---

<sup>72</sup> Ulosotto-ulosottorekisteristä tilattavia todistuksia 2019.

<sup>73</sup> Ulosotto-ulosottorekisteristä tilattavia todistuksia 2019.

palvelussa omia ulosottoasioita voi tarkastella asiointikanavan kautta kokonaisvaltaisemmin ja itselleen sopivana ajankohtana.

Alkuvaiheessa uuden palvelun käyttö on mahdollista vain luonnollisille henkilöille eli yksittäisille kansalaisille.

Velalliset voivat tarkastaa palvelun kautta mm. omat tietonsa eli nimensä, yhteystietonsa, tilinumeron sekä ulosotossa vireillä olevat asiat sekä velkasaldon. Palvelussa näkyvät myös viimeisimmät maksut sekä eri veloille kohdistuneet maksukertymät. Palvelussa näkyy myös lista henkilön kaikista ulosotossa olevista asioista, eli myös niistä, joiden vireilläolo ulosotossa on päättynyt.

Myös ulosoton hakijat voivat tarkastella omia tietojaan sekä tarkastella sekä vireillä olevista että ulosotossa päättyneistä asioista tarkempia tietoja: esimerkiksi ulosottoasialle tehtyjä toimenpiteitä sekä eri saataville kohdistuneita maksukertymiä.<sup>74</sup> Sähköinen ulosoton palvelu toimii suomi.fi-sivuston kautta ja sinne pääsee kirjautumaan kätevästi verkkopankkitunnuksilla.

Velkojalla, joka saattaa todennäköiseksi, että hänellä on saatava velalliselta, on oikeus saada velallista koskeva varattomuustodistus ilman ulosottohakemuksen jättämistä. Varattomuustodistus on todistus siitä, että velallinen on todettu ulosottomenettelyssä varattomaksi pyyntöä edeltävän kuuden kuukauden aikana, eikä ulosmittausta ole tämän jälkeen toimitettu. Todistuksen pyytäjän on ilmoitettava nimi, saatava ja saatavan peruste, jotka talletetaan tietojärjestelmään.<sup>75</sup>

Ulosottorekisteristä saadaan salassapitosäännösten estämättä luovuttaa muille viranomaisille ja julkista tehtävää hoitaville asianhallintatiedot neljältä vuodelta ja yhteistoimintatietoja, jos tiedot ovat tarpeen heidän tehtäviensä hoitamiseksi. Mahdollisuus luovuttaa tietoja sähköisesti riippuu siitä, onko vastaanottajalla oikeus henkilötietosäännösten mukaan tallettaa ja käsitellä sellaisia tietoja (UK 1:33.1).<sup>76</sup>

Valtakunnanvoudinvirasto voi päättää teknisen käyttöyhteyden perustamisesta ja tietojen luovuttamisesta sen avulla ulosottorekisteristä, jos tietojen vastaanottajalla on lain mukaan oikeus saada tietoja ulosottoviranomaiselta sähköisessä muodossa. Ennen käyttöyhteyden

---

<sup>74</sup> Ulosotto- omat ulosottotiedot katsottavissa nyt verkkopalvelun kautta 2018.

<sup>75</sup> Ulosotto-ulosottorekisteristä tilattavia todistuksia 2019.

<sup>76</sup> Linna 2008, 86.

avaamista tietojen vastaanottajan on esitettävä selvitys siitä, että tietojen suojauksesta huolehditaan asianmukaisesti.<sup>77</sup>

Ulosottolaitoksen virkamiehet saavat ulosottoasiassa tai ulosoton hallintoasiassa käsitellä salassapitosäännösten estämättä 26 §:ssä tarkoitettuja tietoja siltä osin kuin se on tarpeellista heidän virkatehtäviensä suorittamiseksi, erityistietoja kuitenkin vain siltä osin kuin se on välttämätöntä tällaisten tehtävien suorittamiseksi. Oikeusministeriön virkamiehet saavat ulosoton hallintoasiassa käsitellä salassapitosäännösten estämättä 26 §:ssä tarkoitettuja tietoja siltä osin kuin se on välttämätöntä heidän virkatehtäviensä suorittamiseksi.<sup>78</sup>

Ulosottorekisteristä on poistettava:

- 1) asianhallintatiedot 30 vuoden kuluttua asian vireille tulosta;
- 2) yhteistoimintatiedot, kun niitä ei enää tarvita, kuitenkin viimeistään, kun asian vireilläolo tai passiivirekisteröinnin aika päättyy;
- 3) erityistiedot 10 vuoden kuluttua merkinnän tekemisestä tai tätä aikaisemmin, jollei tietoja ilmeisesti enää tarvita.

Erityistiedot saadaan säilyttää kauemmin kuin 10 vuotta, jos siihen on perusteltua aihetta, ei kuitenkaan yli 20 vuotta merkinnän tekemisestä.<sup>79</sup>

Henkilötietolain 26 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu tai ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja. Tämä on rekisteröidyn perustavaa laatua oleva oikeus. Mainitun pykälän 2 momentin mukaan tarkastusoikeus tulee toteuttaa kolmen kuukauden määräajassa.<sup>80</sup> Tämä on melko harvinaista, että velallinen pyytää saada tietää henkilötietorekisteriin tallennetut tiedot, mutta kerran olen joutunut itsekin tällaiset tiedot kirjallisesti antamaan.

Neljännän viikon analyysi

Ulosottorekisterin tarkoitus on edistää ulosottoasioiden tarkoituksenmukaista ja velalliskoh- taista käsittelyä sekä sähköistä asiointia samoin kuin ulosoton hallinnon johto-, ohjaus, tarkastus- ja valvontatehtävien sekä tilastoinnin suorittamista. Tähän on pyrittävä, mutta

<sup>77</sup> Tolvanen 2016, 5.

<sup>78</sup> Ulosottokaari 19.6.2019/778, 1:27 §

<sup>79</sup> Tolvanen 2016, 4.

<sup>80</sup> Töyrylä 2007, 62.

ajoittain se on haasteellista resurssin puutteesta johtuvien syiden vuoksi. Tällä hetkellä ulosoton työmäärä on melko suuri ja ajanpuute voi vaikuttaa jonkin verran siihen, ettei työt hoidu aina niin joutuisasti ja tehokkaasti. Velallisten rekisterit olisi käytävä joutuisammin läpi ja mikäli niistä ei löydy mitään ulosmitattavaa, niin palauttaa esteellä hakijoille.

Ulosottorekisteriä pitävät paikalliset ulosottoviranomaiset yhdessä. Tiedot tallettanut viranomainen vastaa tallettamiensa tietojen virheettömyydestä sekä tallettamisen ja käytön laillisuudesta omien tehtäviensä hoidossa. Valtakunnanvoudinvirasto huolehtii rekisterin yleisestä ylläpidosta sekä antaa määräyksiä tietojen teknisistä tallettamis- ja käsittelytavoista. Tietojen dokumentointi tietojärjestelmään olisi suotavaa, jotta velallisen asioiden käsittely olisi jatkossa joutuisampaa. Ulosottomiehen on pyrittävä tehokkaaseen työskentelytapaan, mutta silti on syytä kiinnittää huomiota tallettamien tietojen sisältöön. Tietojen on oltava selkeitä, virheettömiä ja laillisia.

Velallinen voi tilata tulosteen sähköisesti oikeushallinnon sähköisestä asiointipalvelusta. Sähköisesti tilattu tuloste on maksuton (UK 1:34).<sup>81</sup>Sähköisestä palvelusta velallisen kannattaa tilata tuloste, koska se on yksinkertainen ja nopea tapa saada tuloste ja kaiken lisäksi ilmainen. Sähköinen ulosoton palvelu toimii suomi.fi-sivuston kautta ja sinne pääsee kirjautumaan kätevästi pankkitunnuksilla. Tätä sähköistä asiointia tulisi velallisille mainostaa, koska he eivät ole välttämättä vielä tietoisia palvelun mahdollisuudesta. Sähköinen asiointi lisää paljon mahdollisuuksia ja helpottaa asioiden hoitamista.

### 3.5 Asiakaspalvelun kehittäminen

#### Viikko 37 (9.9-13.9)

Asian vireille tulo johtaa vastaavan ulosottomiehen määräytymiseen ja hänen yksinomaisen toimivallan syntymiseen. Näin ollen myös uusi ulosottoasia ohjautuu ensisijaisesti sille ulosottomiehelle, jonka hoidettavana on samaa velallista koskevia muita asioita.<sup>82</sup> Velallisen asioita hoitava ulosottomies määräytyy velallisen kotipaikkakunnan mukaan. Sen lisäksi on tehty aakosittain jako ulosottomiesten kesken. Paikallisuus helpottaa asioiden hoitamista, koska velallinen voi tarvittaessa asioida ulosottomiehen kanssa myös kasvotusten.

---

<sup>81</sup> Ulosotto-ulosottorekisteristä tilattavia todistuksia 2019.

<sup>82</sup> Linna & Leppänen 2014, 270.

Ulosottomiesten lainkäyttölinen toiminta perustuu ”keskityspriaatteeseen”: Sama kihlakunnanulosottomies ja kihlakunnanvouti hoitavat vastaavina ulosottomiehinä kaikki saman vastaajan ulosottoasiat. Keskittäminen merkitsee ulosoton velalliskohtaisuutta. Näin voidaan välttää saman velallisen asioiden hajaantuminen moneen ulosottovirastoon.<sup>83</sup> Tämä hankaloitaisi huomattavasti velallisen asioiden hoitoa eikä olisi kovinkaan tehokasta ja joutuisaa.

Asianmukaisuuden sekä hyvän tiedonhankintatavan ja tietosuojan vaatimuksista seurannee se, että yleensä ensisijainen tietolähde on velallinen itse (tai hakija). Jos kuitenkin tietojensaanti velalliselta on mahdotonta, epävarmaa, epäluotettavaa tai poikkeavia kustannuksia aiheuttavaa, ulosottomies voi hankkia tietoja myös suoraan sivulliselta tai toiselta viranomaiselta.<sup>84</sup> Jos velallisen tilanteesta ei saa rekisterien perusteella riittäviä selvityksiä, ulosottomiehen tulee kutsua velallinen ulosottoselvitykseen. Tarvittaessa ulosottomies voi tehdä sivullisselvityksen velallisen tilanteesta, jos häneltä itseltään ei saa riittävää selvitystä.

Ulosoton asiakaspalvelutilanteet tapahtuvat suurimmaksi osaksi puhelimitse ja sähköpostin välillä. Sen lisäksi erilaiset ulosottoselvitykset, vaadeselvitykset, sivullisselvitykset ym. toimenpideasiat tapahtuvat kasvotusten. Asiakaspalvelutilanteissa tulee muistaa asianmukaisuus, virallistoimintoisuus, summaarisuus ja attraktio, velalliskohtaisuus ja valtakunnallisuus sekä ulosottomiehen esteellisyys. UK1:19:ssä mukaan ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään ”asianmukaisesti ja puolueettomasti”. Virallistoimintoisuudella tarkoitetaan sitä, että ulosottoprosessi etenee ulosottolähtöisesti, eikä asianosaisilla ole lähtökohtaisesti määräämisvaltaa ulosottomenettelyn kulkuun. Sen lisäksi virallistoimintoisuuteen liittyy se, että ensisijaisesti ulosottomies hankkii ulosottomenettelyssä tarvittavan selvityksen. Ulosotto on täytäntöönpanoa, jossa korostuvat tehokkuus ja joutuisuus. Tämän vuoksi ulosotto täytyy järjestää summaarisesti menettelyksi. Tätä edellyttää jo se, että ulosottoasioiden lukumäärä on valtava ja että suurin osa asioista on rutiininomaisia ja ongelmattomia. Ulosotossa noudatetaan niin sanottua attraktioperiaatetta, mikä tarkoittaa sitä, että ulosottomies ratkaisee itse täytäntöönpanossa esiin nousevat kysymykset. Tämä koskee sekä ulosotto-oikeudellisia kysymyksiä että aineellisoikeudellisia kysymyksiä.

Asiakaskokemus ei ole pelkästään asiakaspalvelun aikaansaama mielikuva palvelusta asiakkaalle vaan siihen vaikuttavat myös muut kanavat, jossa yritys toimii. Asiakaskokemusta muodostetaan asiakaspalvelun suorittavasta portaasta aina johtoon asti ja olennaista sen

---

<sup>83</sup> Linna & Leppänen 2014, 279.

<sup>84</sup> Linna & Leppänen 2014, 468.

muodostumiselle organisaation näkökulmasta on, että sen eri tasot pyrkivät viestimään samanlaista kokemusta asiakkaalle.<sup>85</sup>

Tärkeää asiakaskokemuksen muodostumiselle on se, että tuotetta tai palvelua kehitetään asiakkaan näkökulmasta, eli että ollaan samalla alueella asiakkaan kanssa. Usein voi käydä niin, että puhutaan samoista asioista, mutta asiakaspalvelijalla ja asiakkaalla on ihan erilaiset tiedot ja taidot asian hoitamiseksi. Näin ollen kumpikaan ei oikein ymmärrä toista, vaikka asia, jota he yrittävät hoitaa on molemmille sama. Kokemuksen muodostumista tukee se, että asiakas ja hänen taustansa pyritään tunnistamaan, jotta hänelle pystytään tarjoamaan juuri oikeanlaista palvelua.<sup>86</sup> Ulosottoviraston asiakaspalvelussa tämä ei oikein ole mahdollista, sillä useimmat päätökset ja toimenpiteet on kuitenkin määritelty ulosottoaaren ja muun ulosottolainsäädännön mukaisesti. Ulosottomiehen kanssa voi tosin neuvotella maksuajasta, maksusuunnitelmasta, ulosoton rajoittamisesta, vapaakuukausista ym. asioista. Ulosottomiehellä on tietyn verran omaa harkintavaltaa päätöksien tekemisessä, mutta niissä täytyy muistaa noudattaa ”hyvän hallinnon periaatteita”.

Julkista palvelua ohjaa siis pitkälti hyvän hallinnon periaatteet, joista on säädetty hallintolaissa. Hallintolaki asettaa siis omat vaatimuksensa sille, miten asiakkuuksia viranomaistoinnassa hoidetaan. Hyvän hallinnon periaatteet ovat tiivistetysti seuraavat:

1) Yhdenvertaisuus periaate, eli kaikkia asiakkaita on kohdeltava yhdenmukaisesti ja asioissa on toimittava johdonmukaisesti. Asiakkaat ovat niin erilaisia ja heillä on erilaisia tilanteita, joiden vuoksi on tärkeää kohdella heitä yhdenvertaisesti. Jos velallinen ottaa itse yhteyttä hoitaakseen asioitaan, niin on hyvä selvittää hänen taustojaan ja hänen lähtötilanteensa. Lisäksi ulosottomiehen tulee kertoa ja neuvoa, mikä on hänen tilanteensa ja miten tästä eteenpäin toimitaan.

2) Tarkoitussidonnaisuuden periaate, eli viranomaisen ei saa käyttää harkintavaltansa väärin vaan ainoastaan lainmukaisiin tarkoituksiin. Asiat tulee ratkaista vain lainmukaisin perustein. Velallinen ei välttämättä aina tiedä miten ulosotto prosessi etenee, joten hänelle on ehkä hyvä kertoa tarvittaessa, miten ja millä perustein asiassa on menetelty tai miten asia on ratkaistu.

---

<sup>85</sup> Fisher & Vainio 2014, 12-13.

<sup>86</sup> Stickdorn & Schneider 2010, 28-29.

3) Objektiveettiperiaate, eli viranomaistoiminnan tulee olla puolueetonta ja päätösten täytyy olla perusteltuja. Päätöksissä on perustelut, miten asia on ratkaistu. Esimerkiksi vapaakuukausipäätöksissä on tietyt ehdot, jotka tulee täyttyä vapaakuukausien myöntämistä varten. Muissa tapauksissa velallisella tulee olla perustelu vapaakuukauden hakemiselle ja ulosottomies ratkaisee sitten tekemällä asiasta joko hyväksytyn tai hylätyn päätöksen perusteluineen.

4) Suhteellisuusperiaate, eli viranomaistoiminnan keinojen täytyy olla oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Toiminnan on oltava välttämätöntä asian ratkaisemiseksi, eikä se saa rajoittaa asianosaisten oikeuksia enempää kuin on pakko. Ensinnäkin yleisin ulosottomenettely on toistuvaistulon ulosmittaus. Ulosottomiehen tulee arvioida, että kertykö velat pelkästään palkan ulosmittauksella vai tarvitseeko tutkia myös muuta ulosmittavaa omaisuutta. Jos asioiden saldo on niin suuri, että se ei millään kertyisi palkan ulosmittauksella ja velallisella on myös muuta omaisuutta, niin siinä tapauksessa voi ulosottomies joutua myös ulosmittaamaan esimerkiksi kiinteistön, ajoneuvon tai asunto-osakkeen.

5) Luottamuksensuojaperiaate, eli asiakkaan on voitava luottaa siihen, että viranomaisen päätös tai ratkaisu on oikein ja lainmukainen.<sup>87</sup> Päätökset tulee tehdä oikein ja asianmukaisesti, mutta silti velallinen ei ole välttämättä tyytyväinen päätökseen. Päätöksestä voi aina halutesaan valittaa ja valitus tulee osoittaa käräjäoikeudelle. Ulosottomies joutuu antamaan sitten valitukseen lausunnon hänen päätöksestään.

Virastollamme toimii asiakaspalvelutiski, jossa on aina yksi toimistotyöntekijöistä päivystäjänä. Päivystysaika on päivittäin klo 8-16.15 välisenä aikana. Asiakaspalvelijan tulisi pääsääntöisesti hoitaa asiakaspalvelutilanteet itse. Välillä voi kuitenkin olla sellaisia tilanteita, joihin vain ulosottomies voi vastata. Asiakaspalvelijan tulee kysyä asiakkaalta ensin, mitä hänen asiansa koskee. Tarkoituksena olisi, että asia hoidettaisiin ilman ulosottomiehen läsnäoloa, jos se vain on mahdollista. Jos asiakas pyytää ohjetta tai neuvoa jossain asiassa, niin asiakaspalvelijan tulisi yrittää selvittää asia itse ja vain tarvittaessa pyytää ulosottomies hoitamaan asia.

Nykyään lähes kaikki asiat ovat hoidettavissa asiakaspalvelijan kautta. Jos velalliset tarvitsevat varata aikaa tapaamiselle, he voivat soittaa tai lähettää sähköpostia ulosottomiehelle. Mikäli velallinen haluaa hakea vapaakuukautta tai ulosoton rajoittamista, voidaan

---

<sup>87</sup> Mukaillen [www.laki24.fi](http://www.laki24.fi)

asiakaspalvelusta antaa hänelle hakemus tai ohjeistaa häntä kirjautumaan pankkitunnuksilla suomi.fi-sivuston kautta ulosoton sivuille ja sitä kautta laittamaan hakemuksen.

Asiakaspalveluun saattaa tulla myös velallinen, joka haluaa sopia maksusuunnitelmasta tai maksuajasta. Pääsääntöisesti kihlakunnanulosottomies pyrkii hoitamaan asian saman tien vi-rastolla. Mikäli vastaavaa kihlakunnanulosottomiestä ei tavoiteta, niin asiakaspalvelussa voi-daan sanoa hänelle, että ottaa yhteyttä vastaavaan ulosottomieheen ja varaa ajan sitä var-ten. Asiakaspalvelussa oleva henkilö voi antaa vastaavan ulosottomiehen yhteystiedot.

Toimipisteessämme asiakaspalvelu on toimivaa, mutta vielä toimivampaa tästä saataisiin ke-hittämällä asiakaspalvelua niin, että asiakaspalvelussa pyrittäisiin hoitamaan lähtökohtaisesti kaikki asiakkaat ilman ulosottomiestä. Ulosottomiehen tulo asiakaspalvelutiskille ei useinkaan edistä asiaa, koska asiaa täytyy kuitenkin tutkia tarkemmin ja vasta sen jälkeen voi palata asiaan. Lisäksi asiakkaalta ei ole välttämättä kysytty mitä hänen asiansa koskee ja kun ulosot-tomies on tullut paikalle, niin asia onkin saattanut koskea ulosotossa olevien asioiden saldoa. Tämä asia olisi hoitunut jo asiakaspalvelutiskillä olleelta henkilöltä ja näin ollen vaatinut tur-haan aikaa myös ulosottomieheltä.

Suureksi osaksi asiakaspalveluun kuuluu sähköpostin lähettäminen. Omalta osaltani sähköpos-tin lähettämisen suhteen ei ainakaan ole kehitettävää. Vastaan sähköpostiin erittäin joutui-sasti ja asianmukaisesti. Siihen ei ole tiettyjä sääntöjä tai aikataulua, miten nopeasti tulisi vastata. Jokaisen pitää kuitenkin noudattaa asianmukaisuutta ja tiettyä joutuisuutta. Joutui-suus on ehkä vähän harkinnanvaraista jokaisen kohdalla.

Sähköpostin käsittelyyn liittyen olisi mielestäni hyvä, että mietittäisiin eri vaihtoehtoja. Oma mielipiteeni on se, että joutuisuutta ja näin ollen myös asiakaspalvelua voitaisiin kehittää, jos esimerkiksi toimistossa vastattaisiin jo sellaisiin kysymyksiin, joihin pystyttäisiin antamaan vastauksia. Sähköpostit, joissa ulosottomies joutuu antamaan selvityksiä tai päätöksiä velalli-sen asioihin ohjattaisiin vastaavalle ulosottomiehelle.

Asiakaspalvelun ehkä tärkein osa on kuitenkin puhelinpalvelu. Ulosottomiehet ovat pääsään-töisesti tavoitettavissa arkipäivisin klo 9-12 välisenä aikana. Tämä on aika, jolloin heidät tulisi tavoittaa. Mielestäni tämä tulisi tehdä niin, että muuna aikana ei tavoitaisi, vaan puhelimeen tulisi automaattinen vastaaja, joka ilmoittaisi puhelinajan. Mikäli velallinen soittaisi puhelin-ajan ulkopuolella, hän voisi jättää soittopyynnön. Olen sitä mieltä, että tämän avulla ulosot-tomiesten työstä saataisiin paljon tehokkaampaa ilman jatkuvia keskeytyksiä. Se tekisi asia-kaspalvelustakin tietyllä tavalla parempaa, koska asiakkaat tottuisivat siihen ja näin ollen heillä ei olisi aiheutta valittaa siitä, jos ulosottomiestä ei tavoiteta. Siinä tapauksessa, jos ulosot-tomiestä ei tavoitaisi puhelinaikana, niin asia olisi tietenkin eri ja siihen tulisi puuttua.

### Viidennen viikon analyysi

Vastaava ulosottomies kotipaikkakunnan mukaan helpottaa velallisen asioiden hoitamista. Velallinen tietää kenen puoleen kääntyä ulosottoasioissa ja hän pystyy myös tarvittaessa asioimaan ulosottomiehen kanssa kasvotusten. Sama ulosottomies ja kihlakunnanvouti hoitaa velallisen asioita. Tämä helpottaa velallisen asioiden hoitamista ja ulosottomies pystyy käsittelemään velallisen asioita kokonaisvaltaisemmin.

Asiakaspalvelutilanteissa tulee ottaa huomioon asianmukaisuus, virallistoimintoisuus, summaarisuus ja attraktio, velalliskohtaisuus ja valtakunnallisuus sekä ulosottomiehen esteellisyys.

Hyvän hallinnon periaatteet olisi jokaisen hyvä kerrata. Hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu seuraavat: yhdenvertaisuusperiaate, tarkoitussidonnaisuuden periaate, objektiviteettiperiaate, suhteellisuusperiaate ja luottamuksensuojaperiaate.

Asiakaspalvelutilanteissa tulisi miettiä, miten kehittää asiakaspalvelua niin, ettei ”jokaisesta” asiasta tarvitse pyytää ulosottomiestä selvittämään tilannetta. Lähtökohtaisesti asiakaspalvelija voisi yrittää selvittää tilanteet itse. Asioissa, joissa ulosottomiestä tarvitaan, voisi hänet pyytää paikalle. Asiakkaalta tulisi kuitenkin ensin selvittää, mitä asia koskee. Mikäli se koskee jotain selvitystä vaativaa työtä, esimerkiksi maksusuunnitelmaa tai maksuaikataulua, niin asiakaspalvelija voisi pyytää ottamaan yhteyttä vastaavaan ulosottomieheen.

Sähköpostin käsittely tulisi muuttaa tehokkaammaksi keskittämällä yksinkertaisia kysymyksiä toimiston vastattavaksi.

Puhelinpäivystysajan muuttaminen vastaajatoiminnoksi toisi enemmän aikaa muiden tehtävien hoitamiseen ja työstä saataisiin tehokkaampaa. Tämä tarkoittaisi, että vastaajatoiminto alkaisi automaattisesti puhelinajan jälkeen.

### 3.6 Tiedonkulku

#### Viikko 38 (16.9-20.9)

Organisaation viestintä onnistuu hyvin, kun jokainen työntekijä toimitusjohtajasta aulahenkilökuntaan ja johtoryhmän jäsenestä huoltomieheen ymmärtää oman viestintävastuunsa. Jokaisen tulee olla asenteeltaan ja toiminnassaan aktiivinen viestijä. Jokainen voi vaikuttaa

jokapäiväiseen toimintaan tehostamalla omaa viestintäänsä.<sup>88</sup> Työntekijöiden tulee jatkuvasti arvioida, mikä omassa työssä on jaettava muiden kanssa. Jokaisen työntekijän on siis aktiivisesti vietävä omaan vastuualueeseensa kuuluvia seikkoja organisaation tietoisuuteen. Toimipaikassamme Hyvinkäällä keskustelemme tärkeistä tiedotteista lähes päivittäin, jotta muutkin ovat huomioineet nämä asiat.

Viestintä muuttuu ja lähes kaikki toiminta edellyttää tiedonhankintaa. Informaatio kulkee helposti ja nopeasti digitaalisissa tallennusmuodoissa. Viestintäoikeuden syntyminen on seurausta yleisestä oikeudellistumiskehityksestä sekä oikeuslähteiden kansainvälistymisestä. Tämä tarkoittaa oikeudellisen sääntelyn lisääntymistä ja sen merkityksen kasvua. Toisaalta se liittyy myös erilaisten viestintäkanavien kehittymiseen sekä viestinnän merkityksen lisääntymiseen ja arkipäiväistymiseen, mitkä ovat nostaneet esiin uudenlaisia oikeudellisia ongelmia. Viestintäoikeus onkin hyvä esimerkki oikeudenalasta, joka on saanut paljon uusia tutkimuskysymyksiä teknologisen kehityksen ja digitalisaation myötä.<sup>89</sup>

Informaatiovapaus ja oikeus saada tietoa ovat yhteiskuntajärjestyksen kantavia periaatteita, jotka konkretisoivat lainsäädännön tasolla säädetyt tiedonsaantioikeudet, jotka muodostavat informaatio-oikeudellisen sääntelyn keskiön. Informaatiovapaus viittaa sananvapauteen sisältyviin oikeuksiin, erityisesti internetin ja tietotekniikan käytössä sekä internetiin pääsyyn ja digitaalisiin oikeuksiin. Tiedonsaantioikeuksilla ratkaistaan, kenellä on oikeus ja mihin tietoihin. Tiedonsaantioikeuksilla on kytkentä yksilön omiin oikeuksiin, sillä lähtökohtaisesti jokaisella on oikeus saada itseään koskevat tiedot, ellei lainsäädännössä toisin säädetä. Toisaalta oikeus omiin tietoihinsa rajoittaa muiden yksilöiden ja organisaatioiden tiedonsaantioikeuksia, koska yksilöllä on lähtökohtainen oikeus päättää omien tietojensa käsittelystä tiedollisen itsemääräämisoikeuden perusteella.<sup>90</sup>

Perustuslain 10 §:ssä säädetään viestinnän luottamuksellisuudesta, jonka mukaan ”kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuus on loukkaamaton.” Lainkohdan pääasiallisena tarkoituksena on suojata luottamukselliseksi tarkoitettujen viestin sisältö kolmansilta osapuolilta. Lisäksi säännöksellä on haluttu turvata muitakin viestiä koskevia tietoja, joilla voi olla merkitystä viestin säilymiselle luottamuksellisena. Viestintäsalaisuuden suoja on luonteeltaan yleinen ja se kattaa kaikki viestintävälineet ja viestinnän muodot, kuten

---

<sup>88</sup> Korhonen & Rajala 2011, 16-17.

<sup>89</sup> Korpisaari 2018, 1.

<sup>90</sup> Voutilainen 2012, 35-36.

sähköpostiviestit ja tietoaisteistojen välitystiedot. Viestintäsalaisuuden piiriin kuuluu kaikenlainen internetliikenne sisältöineen ja välitystietoineen, kuten myös vertaisverkoissa tapahtuva liikenne.<sup>91</sup>

Yleisimpiä viestinnän ongelmia organisaatioissa ovat:

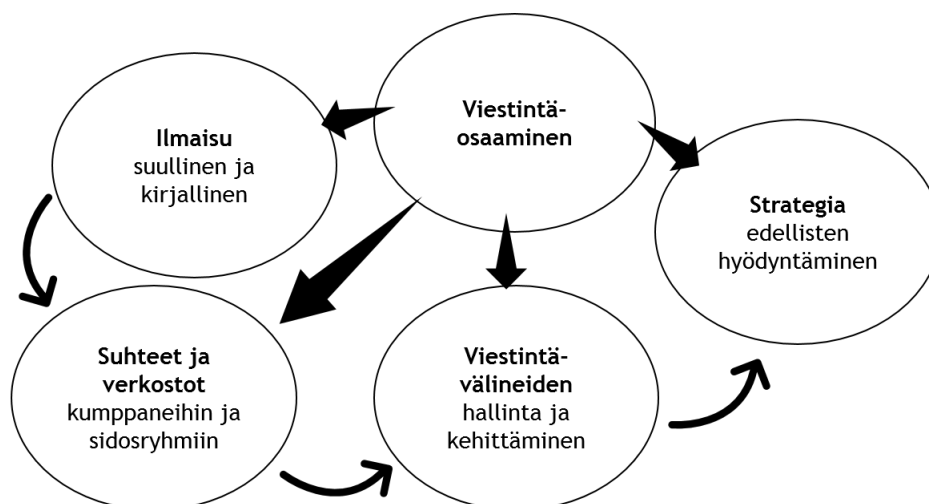
- Yhteistyö linjaorganisaation ja viestinnän välillä ei ole riittävää.
- Organisaatio ei ymmärrä viestintärooliaan.
- Puutteellinen koordinointi.
- Ei ole tarpeeksi aikaa eikä viestintäresursseja.
- Kaikki aika kuluu päivittäisten rutiinitehtävien parissa.
- Viestinnän kehittämiseksi ei jää aikaa.
- Puutteellinen ymmärrys organisaation toiminnasta.
- Liikkeenjohto ei ole sitoutunut viestintään.
- Päällekkäinen tekeminen eri ihmisten kesken tai eri aikoina.
- Viestintä on epätasalaatuista organisaation eri osissa ja tasoilla.
- Tiedonhankinta on puutteellista.<sup>92</sup>

Virastossamme näistä suurin ongelma on varmasti ajan puute. Työntekijöillä ja varsinkin kihlakunnanulosottomiehellä aika kuluu suurimmaksi osaksi päivittäisten työtehtävien parissa. Toisin sanoen he ehtivät hoitamaan tällä hetkellä työpäivänsä aikana vain kiireisimmät asiat, eikä vähäisillä resursseilla pystytä panostamaan viestinnän tehostamiseen ja kehittämiseen. Työntekijät ja kihlakunnanulosottomiehet eivät sinänsä vastaa organisaation viestinnästä, mutta tällä hetkellä heidän resurssinsa eivät tahdo riittää kaiken tiedon läpikäymiseen ja sisäistämiseen. Olennaista viestinnän prosessien käyttöönotossa on myös onnistunut dokumentointi. Ulosoton työssä on tärkeää dokumentoida erilaisia vaiheita mm. rekisterien tarkastelujen jälkeen kirjata ylös tiedot, jotta se nopeuttaa asioiden käsittelyä aina seuraavassa vaiheessa.

---

<sup>91</sup> Korpisaari 2018, 84-85.

<sup>92</sup> Korhonen & Rajala 2011, 36.



Kuvio 2: Viestintäosaamisen osatekijät<sup>93</sup>

Tietotyötä ei pysty tekemään ilman kykyä kommunikoida, ilman viestintäosaamista. Viestintäosaaminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, jotka painottuvat eri tavoin eri työnkuissa eri aikoina. Ensinnäkin tarvitaan kykyä ilmaista ajatuksia puhuen ja kirjoittaen sekä valmiuksia keskustella ja käydä dialogia eri muodoissa. Toinen viestintäosaamisen osa-alue muodostuu suhteista muihin ihmisiin, organisaatioihin ja verkostoihin, kuten oman alan toimijoihin ja kollegoihin, asiakkaisiin, päättäjiin tai tutkimuslaitoksiin. Kolmantena viestintäosaamisen lohkona voidaan pitää kykyä käyttää erilaisia viestintävälineitä - puhelinta, sähköpostia, Internetiä ja ryhmätyötiloja palvelemaan toimintaa ja tavoitteita. Neljäs osa-alue on strategia eli se, miten käytämme edellisiä osaamisiamme eri tilanteissa eri kumppanien kesken. Yllä oleva kuvio 2 tiivistää viestintäosaamisen osatekijät.<sup>94</sup>

Kaikissa kulttuureissa tieto luo ja heijastaa valtaa riippuen siitä, kenellä sitä on, kuka sitä käyttää ja kenelle sitä välitetään tai ei välitetä. Se erottaa ”sisäiset” ”ulkoisista” siten, jaskaako salaisuuden vai ei ja samalla heijastaa sosiaalista asemaasi. Ja päinvastoin, kaiken elitille rajatun tiedon katsotaan olevan tärkeä, ehkä jopa silloin, kun sillä on vähän instrumentaaliarvoa.<sup>95</sup>

<sup>93</sup> Juholin 2009, 30-31.

<sup>94</sup> Juholin 2009, 30-31.

<sup>95</sup> Varner & Beamer 2011, 294.

Kun tieto tai muu signaali saapuu ihmisen tajuntaan, ensin on arvioitava sen merkitys tai arvo: onko se oleellinen ja tärkeä itselleni, tiimilleni, kollegalleni tai kollegoilleni, asiakkaille tai kumppaneille, laajemmalle ryhmälle tai jopa koko organisaatiolle tai koko toimialalle. Sen jälkeen on oltava käsitys ja käytännöt siitä, mitä tiedolle pitää tai kannattaa tehdä. Ensinnäkin tulee miettiä, keille tieto on merkityksellinen ja miten se parhaiten tavoittaa hänet tai heidät. Voi olla myös tarpeen miettiä viestin sisältöä eli sitä, miten viesti kannattaa muotoilla.

Ajoitus on tärkeä valinta: onko tieto välitettävä viipymättä vai onko aikaa pohtia, mistä itse asiassa on kyse. Jos tilanne on kriittinen, asia on toimitettava heti. Hyviä kysymyksiä, joihin kannattaa miettiä vastaukset, ovat: mitä on tapahtunut, missä, milloin, keitä koskee tai keihin kohdistuu.

Vastaavasti, kun itse tarvitsee tietoa, joka on tärkeä ja välttämätön, ensimmäinen kysymys on, mistä sen löytää tai keneltä sen voi saada.<sup>96</sup>

Esimiehellä on enemmän vastuuta tiedon vaihdannassa ja käsittelyssä silloin, kun muut eivät tiedä, mitä hän tietää. Vastuullisuus merkitsee kykyä ymmärtää itsellään olevan näkyvän ja hiljaisen tiedon merkitys muille sekä valmiuksia kommunikoida niitä oikeiden ryhmien ja yksilöiden kanssa.

Jos esimiehet ja johtajat keskustelevat asioista eikä käsitellyistä asioista tihku mitään tietoa, toiminta alkaa vaikuttaa salaseuramaiselta, vaikka se ei missään nimessä olisi sellaista. Esimiehet myös helposti aliarvioivat sekä tietoa, jota heillä on, että ihmisten kiinnostusta sitä kohtaan. Jotkut pitävät alaisten kiinnostusta jopa epäkorrektina uteliaisuutena. Miksi palaveria pidettäisiin, jos niissä käsitellään vain mielenkiinnottomia ja vähemmän tärkeitä asioita?

Jos esimies tietää, että viestintä on hänen työtään, hän miettii, mitä päätökset tarkoittavat oman yksikön, alaisten ja kollegojen työssä, ja ottaa asian puheeksi ensimmäisessä mahdollisessa tilanteessa.

Proaktiivinen toimintatapa on sitä, että kokouksessa keskustellaan ja sovitaan yhteisesti, millä tavoin asiasta puhutaan tai siitä informoidaan koko organisaatiossa. Lisäksi on hyvä sopia, miten mahdollisiin kysymyksiin vastataan.<sup>97</sup>

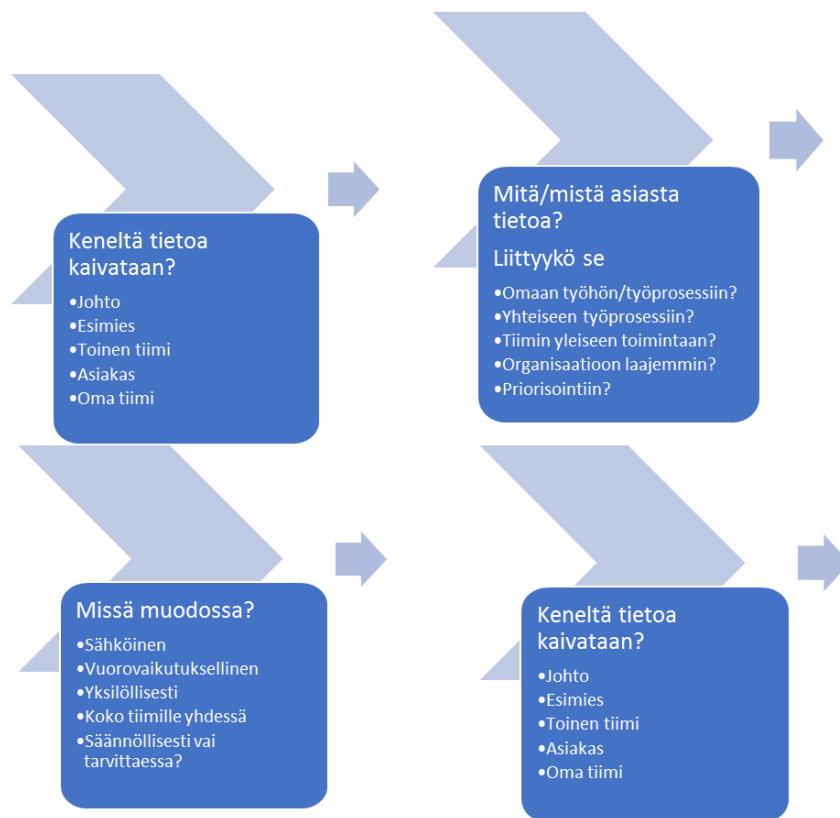
---

<sup>96</sup> Juholin 2009, 91.

<sup>97</sup> Juholin 2009, 94-95.

Viikko- ja muiden frekvenssipalaverien asialistoilta löytyy varmasti asioita, joita organisaation jäsenet tarvitsevat konkreettisesti työstä selviytymisessä, esimerkiksi asiakaspalvelussa tai si-dosryhmäkeskusteluissa. Frekvenssi tarkoittaa jonkin toistuvan ilmiön tapahtumien määrää aikayksikköä kohti. Vaikka kaikki yksityiskohtainen tieto ei olisikaan suoraan osoitettavissa laadun tai tehokkuuden tekijöinä, yksittäiset asiat auttavat kokonaisuuden hahmottamisessa. Ja toisinpäin: kun kokonaisuus on ymmärretty, yksittäistieto osataan sijoittaa siihen ja ym-märtää sen merkitys.<sup>98</sup>

Vuorovaikutusjohtaminen ja strategiat kulkevat tiukasti yhdessä, koska esimiehen pitää huo-lehtia siitä, että jokainen hänen alaisistaan tietää, miksi organisaatio pyrkii saavuttamaan määränpänsä. Ei riitä, että työntekijät tekevät työnsä. Jotta toiminta olisi menestyksekkästä, kaikkien täytyy kulkea yhteiseen suuntaan ja nähdä se visio, jonka strategia hahmottaa. Aito vuorovaikutusjohtaminen takaa sen, että henkilöstö on tässä mielessä yhtenäinen. Vuorovai-kutteinen esimies kuuntelee sekä erittelee ja seuraa viestinnän vaikutuksia ympäristössään. Jos suunta hämärtyy, sitä kirkastetaan. Jos epävarmuus valtaa alaa, sen syyt pitää selvittää ja saattaa henkilöstö tuntemaan jälleen tervettä itsevarmuutta.<sup>99</sup>



<sup>98</sup> Juholin 2009, 94-95.

<sup>99</sup> Puro 2002, 146-147.

### Kuvio 3: Tiedonkulun ydinkysymykset<sup>100</sup>

Tiedonkulun tehostamisessa päästään monta askelta pidemmälle, kun paneudutaan yllä olevassa kuviossa oleviin ydinkysymyksiin.<sup>101</sup> On hyvä miettiä, keneltä tietoa kaivataan? Jos virastossamme on esimerkiksi johdon pitämiä palavereja, niin toimipaikkamme voudin olisi hyvä tiedottaa tärkeimmistä asioista myös alaisilleen. Virastomme käytössä on yhteinen ilmoitus-taulu, jonne palavereista tulee nähtäville pöytäkirja, mutta ajoittain voi olla niin kiire, ettei ehdi tai muista käydä lukemassa pöytäkirjaa. Sen takia olisi hyvä, jos vouti kertoisi mahdollisesti tiivistelmän mitä asioita palaverissa on käsitelty. Olisi myös hyvä tarkastella tiedonkulun tapaa; onko tieto parempi antaa sähköisesti kuin vuorovaikutuksellisesti eli kasvotusten tai onko tieto tarpeen antaa koko tiimille/organisaatiolle vai yksilöllisesti. Ja sen lisäksi minkälaista tietoa mistäkin asiasta olisi hyvä antaa, esimerkiksi onko tarpeen jokaisesta palaverista erikseen tiedottaa vai vaan kun esille on tullut jotain tärkeää/tiedotettavaa asiaa.

Jos organisaatiokulttuuri kannustaa ihmisiä kokeilemaan uusia menetelmiä, vaikka on mahdollisuus epäonnistua, on todennäköistä, että työntekijät tekevät juuri näin. Epäonnistuneita yrityksiä ei pidä rangaista; henkilön tulisi vain yrittää oppia mahdollisimman paljon niistä. Uusien menetelmien ja käytäntöjen kokeilun luonne ja laajuus riippuvat luonnollisesti kyseisen työtoiminnan ominaisuuksista.<sup>102</sup>

### Kuudennen viikon analyysi

Jokaisen tulee olla asenteeltaan ja toiminnassaan aktiivinen viestijä. Jokainen voi vaikuttaa jokapäiväiseen toimintaan tehostamalla omaa viestintäänsä. Tätä tulisi mielestäni virastossamme kehittää ja tehostaa niin, että kaikille työntekijöille järjestettäisiin viestintäkoulutusta. En edes välttämättä aina tiedä miten asioista viestitään ja miten tulisi viestiä. Ja välillä tuntuu, että minullekin tulee esimerkiksi sama sähköpostiviesti useampaan kertaan sen takia, ettei olla perillä aina kenen tulisi mistäkin asiasta viestittää.

Olin luetellut paljon kirjasta löytämiäni viestinnän ongelmia. Seuraavat ongelmat mielestäni ovat esillä myös virastomme tiedonkulussa: Ei ole tarpeeksi aikaa eikä viestintäresursseja, kaikki aika kuluu päivittäisten rutiinitehtävien parissa, viestinnän kehittämiselle ei jää aikaa, puutteellinen ymmärrys organisaation toiminnasta, päällekkäinen tekeminen eri ihmisten

<sup>100</sup> Huttunen 2018, 121.

<sup>101</sup> Huttunen 2018, 121.

<sup>102</sup> Hakkarainen, Palonen, Paavola & Lehtinen 2006, 48.

kesken tai eri aikoina, viestintä on epätasalaatuista organisaation eri osissa ja tasoilla, tiedonhankinta on puutteellista. Ehkä tosiaan tällä hetkellä suurimpana ongelmana on, ettei ole tarpeeksi viestintäresursseja ja kaikki aika kuluu päivittäisten rutiinitehtävien parissa. Ajan puute on suurin ongelma viestinnän resurssien järjestämisessä.

Toisin sanoen kaikki työntekijät ehtivät hoitamaan tällä hetkellä työpäivänsä aikana vain kiireisimmät asiat, eikä vähäisillä resursseilla pystytä panostamaan viestinnän tehostamiseen ja kehittämiseen. Työntekijät ja kihlakunnanulosottomiehet eivät sinänsä vastaa organisaation viestinnästä, mutta tällä hetkellä heidän resurssinsa eivät tahdo riittää kaiken tiedon läpikäymiseen ja sisäistämiseen.

Tietoa tulisi enemmän osata arvioida ja tarpeen mukaan jakaa eteenpäin. Etenkin jos tulee erittäin tärkeitä tiedotteita, niin tulisi miettiä kenen niistä kuuluisi tai olisi hyvä minun lisäksi tietää. Silloin olisi hyvä, vaikka kysyä kollegoilta, että ovatko hekin huomanneet kyseisen tiedotteen. Lisäksi esimiehen olisi hyvä tiedottaa ja jakaa tärkeitä asioita enemmän. Meillä esimerkiksi voudilla on erikseen johtoryhmän palavereita, joista hän voisi lyhyesti kertoa myös meille siellä käsitellyistä asioista.

### 3.7 Tietoturva

Viikko 39 (23.9-27.9)

Tietosuojalain 1 luvun 1 §:n mukaan tietosuojalailla täsmennetään ja täydennetään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (yleinen tietosuoja-asetus) ja sen kansallista soveltamista.<sup>103</sup>

Viranomaisen palveluksessa oleva samoin kuin luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutenkaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta viranomaisessa tai tehtävän hoitaminen viranomaisen lukuun on päättynyt.<sup>104</sup> Kihlakunnanulosottomiehen tulee virkatehtäviä hoitaessaan olla tietoinen,

---

<sup>103</sup> Lång 2019, 1.

<sup>104</sup> Lång 2019, 184.

mitkä tiedot ovat julkisia ja mitkä eivät. Jos velallisen puolesta joku kyselee asioita, niin hänellä tulee olla valtakirja asioiden hoitamista tai tiedustelua varten.

Tietosuojaja on yksityiselämän suoja. Jotta yksityisyyden suoja säilyisi silloin, kun henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja käsitellään, on tiedot suojattava oikeudettomalta ja henkilöä vahingoittavalta tietojen käytöltä. Tietosuojaja liittyy tiedolliseen itsemääräämisoikeuteen ja pyrkii siihen, että muut ihmiset toimivat asiallisesti meitä koskevaa informaatiota kerätessään ja säilyttäessään.<sup>105</sup> Tässä tulee ottaa huomioon ulosottoaaren 1 luvun 26 §:n merkityt säännökset niistä tiedoista, joita saa kerätä ja tallentaa.

Henkilötietolain 33 §:n mukaan henkilö, joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, ei saa henkilötietolain vastaisesti sivullisille ilmaista näin saamiaan tietoja. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuva voi kuitenkin ilmaista tietoonsa saamiaan henkilötietoja sivulliselle, jos niiden ilmaiseminen ei ole henkilötietolain vastaista.<sup>106</sup> Kihlakunnanulosottomiehen työssä tämä voi tulla esille esimerkiksi silloin, kun joudutaan tekemään sivullisselvitys. Sivullisselvitys voidaan tehdä esimerkiksi velallisen puolisolle tai yrityksen toiselle yhtiömiehelle. Silloin saatetaan tiedustella velallisen asioista toisen kautta. Tällöin sivullisen tulee vastata totuudenmukaisesti hänelle esitettyihin kysymyksiin.

Tietoturvallisuuden toteuttamiseksi valtionhallinnon viranomaisen on huolehdittava siitä, että:

- 1) viranomaisen toimintaan liittyvät tietoturvallisuusriskit kartoitetaan;
- 2) viranomaisen käytössä on riittävä asiantuntemus tietoturvallisuuden varmistamiseksi ja että tietoturvallisuuden hoitamista koskevat tehtävät ja vastuu määritellään;
- 3) asiakirjojen käsittelyä koskevat tehtävät ja vastuu määritellään;
- 4) tietojen saanti ja käytettävyys eri tilanteissa turvataan ja luodaan menettelytavat poikkeuksellisten tilanteiden selvittämiseksi;
- 5) asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen salassapito ja muu suoja varmistetaan antamalla pääsy asiakirjoihin vain niille, jotka tarvitsevat salassa pidettäviä tietoja tai henkilörekisteriin talletettuja henkilötietoja työtehtäviensä hoitamiseksi;

---

<sup>105</sup> Pesonen 2011, 170.

<sup>106</sup> Vanto 2011, 154.

- 6) tietojen luvaton muuttaminen ja muu luvaton tai asiaton käsittely estetään käyttöoikeushallinnan, käytön valvonnan sekä tietoverkkojen, tietojärjestelmien ja tietopalvelujen asianmukaisilla ja riittävillä turvallisuusjärjestelyillä ja muilla toimenpiteillä;
- 7) asiakirjojen tietojenkäsittely- ja säilytystilat ovat riittävästi valvottuja ja suojattuja;
- 8) henkilöstön ja muiden asiakirjojen käsittelyyn liittyviä tehtäviä hoitavien luotettavuus varmistetaan tarvittaessa turvallisuusselvitysmenettelyn ja muiden lain perusteella käytettävissä olevien keinojen avulla;
- 9) henkilöstölle ja muille asiakirjojen käsittelyyn liittyviä tehtäviä hoitaville annetaan ohjeet ja koulutusta asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta käsittelystä;
- 10) annettujen ohjeiden noudattamista valvotaan ja niiden muutostarpeita arvioidaan säännöllisesti.<sup>107</sup>

Virastossamme on määritelty tietosuojavastaava hoitamaan tietoturva-asioita ja tiedottamaan niihin liittyvistä muutoksista. Hänen puoleen voi kääntyä myös tietoturva ongelmissa. Lisäksi työntekijöille on järjestetty pakollisia verkkokoulutuksia tietoturvallisuuskysymyksistä.

Tietosuojassa on kyse asiakkaan luottamuksesta sekä koko henkilöstön tietosuojaaosaamisesta eli asiakastietojen asiallisesti perustellusta ja oikeaoppisesta sujuvasta käsittelystä tiedon elinkaaren eri vaiheissa. Tällaisia tietojen käsittelyvaiheita ovat muun muassa asiakastietojen kerääminen, tallentaminen, käyttö, yhdistäminen, siirto, luovuttaminen, säilyttäminen, hävittäminen ja kaikenlainen muu asiakastietojen käsittely.<sup>108</sup> Virastossamme tehtiin hetki sitten muutos asiakirjojen hävittämisen suhteen. Nykyään asiakirjat hävitetään lähes saman tien eikä niitä enää säilytetä omissa työhuoneissa merkityissä laatikoissa. Tämä estää sen, ettei tärkeitä asiakirjoja joudu vahingossa tavalliseen roska-astiaan, vaan ne päätyvät oikeaan hävitysastiaan. Tietoturva on näin ollen myös entistä tehokkaampaa.

Sähköisen viestinnän tietosuojalain 516/2004 tarkoituksena on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen sekä edistää sähköisen viestinnän tietoturvaa ja monipuolisten sähköisen viestinnän palvelujen tasapainoista kehittymistä. Lain 2 luvun 6 §:n mukaan tilaaja tai käyttäjä voi suojata viestinsä ja tunnistamistietonsa haluamallaan tavalla käyttäen hyväksi sitä varten tarjolla olevia teknisiä mahdollisuuksia, jollei laissa toisin säädetä. Suojauksen toteuttamisella ei saa häiritä verkkopalvelun ja viestintäpalvelun toteuttamista tai käyttämistä.<sup>109</sup>

---

<sup>107</sup> Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa 1.7.2010/681, 2:5 §

<sup>108</sup> Andreasson, Riikonen & Ylipartanen 2017, 19.

<sup>109</sup> Helopuro, Perttula & Ristola 2009, 305.307.

Valtion täytyy aktiivisesti turvata kaikkien Suomessa asuvien yksityisyyden suoja varmistamalla, ettei heidän tietojaan tallenneta lainvastaisesti tai urkita ja levitetä vastoin heidän tahtoaan. Suomessa tehdään noin 10 000 yksityisyyden, rauhan ja kunnian loukkaamiseen liittyvää rikosilmoitusta vuosittain. Julkishallinto on kuitenkin samanaikaisesti yksityisyyden suojan turvaaja ja haastaja. Salassa pidettäviksi luetellaan muun muassa ulosottoviranomaisen asiakirjat.<sup>110</sup> Kihlakunnanulosottomiehen tulee tarkistaa asiakirjan lähettämiseen liittyvät ehdot ja asiakirjan pyytäjän tiedot ennen asiakirjan lähettämistä eteenpäin. Vastaavalla kihlakunnanulosottomiehellä on tietyt velalliset, jotka kuuluvat hänen vastuualueeseensa. Velallisten asioiden suhteen ulosottomiehellä on kuitenkin vaitiolovelvollisuus.

Ulosottokaaren 1 luvun 27 §:n mukaan kihlakunnanvoudit, heidän alaisensa virkamiehet sekä oikeusministeriön ja Valtakunnanvoudinviraston asianomaiset virkamiehet saavat ulosottoasiassa tai ulosoton hallintoasiassa käsitellä salassapitosäännösten estämättä 26 §:ssä mainittuja tietoja, erityistietoja kuitenkin vain asiassa välttämättömin osin.

Ulosottokaaren 1 luvun 26 §:n rekisterin tietosisältö. Ulosottorekisteriä varten saadaan paikallisiin rekisterin osiin kerätä ja niihin tallettaa:

- 1) ulosottoasioiden hallintaa varten asianosaisten ja heidän edustajiensa tunnistetietoja ja yhteystietoja sekä tieto- ja tilitysosoitteesta, täytäntöönpanon tai saatavan laadusta, hakijan saatavasta, ulosottomiehen suorittamista täytäntöönpanotoimista ja niiden ajasta, kertyneistä ja hakijalle tilitetyistä rahamääristä, täytäntöönpanon esteistä, passiivisaatavaksi merkitsemisestä samoin kuin muita vastaavia ulosottoasiaa ja täytäntöönpanotoimituksia koskevia tietoja (asianhallintatiedot);
- 2) viranomaisten yhteistoiminnan järjestämistä varten tietoja tai pyyntöjä saada tietoja velallisen olinpaikasta tai omaisuudesta (yhteistoimintatiedot);
- 3) asianomaiselta tai sivulliselta saatuja ja ulosottoviranomaisen muulla tavoin hankkimia ulosottoasiaan liittyviä tietoja, ei kuitenkaan henkilötietolain (523/1999) 11 §:ssä mainittuja arkaluonteisia henkilötietoja, lukuun ottamatta ulosmittaukseen vaikuttavia tietoja velallisen saamista sosiaalihuollon etuuksista (erityistiedot).<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Horowitz, Nieminen & työryhmä 2019, 110-111.

<sup>111</sup> Lång 2019, 634.

Henkilötietolain 3 luvun 11 §:n mukaan arkaluonteisten henkilötietojen käsittely on kielletty. Arkaluonteisina tietoina pidetään henkilötietoja, jotka kuvaavat tai on tarkoitettu kuvaamaan:

- 1) rotua tai etnistä alkuperää;
- 2) henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista;
- 3) rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta;
- 4) henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia;
- 5) henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä; taikka
- 6) henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia.<sup>112</sup>

Nämä edellä mainitut säännökset kihlakunnanulosottomiehen tulee huomioida aina jokaisen velallisen kohdalla heidän asioitaan kirjattaessa.

Tietosuojavastaavan tehtävänä on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, muun lainsäädännön ja ohjeistuksen täytäntöönpano sekä soveltaminen organisaatiossa. Hänen on nimenomaan seurattava ja valvottava, että lainsäädäntöä noudatetaan. Tietosuojavastaavalle saattaa olla myös luonnollista huolehtia myös tietosuojaan liittyvästä viestinnästä.<sup>113</sup> Työkaverini oli lähettänyt sähköpostiviestin ja syöttänyt sähköpostiosoitekenttään nimen. Sähköpostiosoitteeksi olikin valikosta tullut yhtäkkiä joku ihan vieras ulkomaalainen sähköpostiosoite. Sähköpostiviesti oli ehtinyt vahingossa lähtemään tähän osoitteeseen. Työkaverini oli nopeasti yhteydessä tietosuojavastaavaan ja tämä poisti kyseisen viestin. Tärkeää tällaisissa tapauksissa olisikin tietää, miten toimia, jotta mahdollisimman nopeasti mahdollinen haitta saataisiin minimoitua.

Asianosainen voi saada asiakirjoja ja tietoja haltuunsa asian laadusta riippuen jo käsittelyvaiheessa niin ettei muut edut vaarannu. Esimerkkitapaus KHO:2006/2723: Velkoja A oli pyytänyt tietoja velallista C koskevasta ulosotto selvityksestä, joka oli laadittu ulosmittaessa C:ltä velkojan B saatavaa ennen kuin A oli tullut ulosottovelkojaksi. A:n asiakirjapyyntöä ei voitu hylätä sillä perusteella, että ulosotto peruste A:n hyväksi oli syntynyt vasta ulosotto selvityksen laatimisen jälkeen. Asianosaisen oikeus saada tietoja ulosottoviranomaisen asiakirjoista määräytyy julkisuuslain 11 §:n mukaan. Vaikka A ei ollutkaan ulosottolain asianosaismääritelmän

---

<sup>112</sup> Lång 2019, 7.

<sup>113</sup> Andreasson ym. 2017, 87.

mukaan asianosainen, oli ulosottovirastossa aiemman ulosottoasian yhteydessä laadittu C:tä koskeva ulosottoselvitys voinut vaikuttaa myös A:n ja C:n väliseen ulosottoasiaan.<sup>114</sup>

Seitsemännen viikon analyysi

Viranomaisen palveluksessa oleva samoin kuin luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan viranomaisessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Tämän suhteen asioiden käsittelyssä pitää kiinnittää tietojen keräämiseen ja tallentamiseen huomiota.

Jotta yksityisyyden suoja säilyisi silloin, kun henkilöön yhdistettävissä olevia tietoja käsitellään, on tiedot suojattava oikeudettomalta ja henkilöä vahingoittavalta tietojen käytöltä. Tässä tulisi miettiä, mitä tietoja itse ei haluaisi itsestään kirjattavan tai kerrottavan. Velallisen tulee luottaa siihen, miten hänen tietojansa käsitellään ja mitä tietoja hänestä kerätään.

Sähköisestä viestinnästä voisi mielestäni tiedottaa virastossamme enemmän. Miten sähköpostiviestejä tulee lähettää ja millä tavoin suojaus tulee ottaa huomioon viestien lähettämisessä. Lisäksi tästä voisi koota tarkemmin myös listauksen keille yhteistyökumppaneille on jo automaattisesti suojattu yhteys. Salatut viestit lisääntyvät jatkuvasti, mutta kaikki eivät ole varmasti tietoisia kaikista sähköisen viestinnän säännöistä.

Virastomme tietosuojavaltuutetusta voisi tiedottaa ja kertoa hänen tehtävistään. Ja olisi hyvä myös tuoda esiin esimerkkitapauksia, jolloin hänen puoleen olisi hyvä kääntyä. Tietoturvasuus tulee koko ajan entistä tärkeämmäksi ja mielestäni siitä olisi järjestettävä laajempi koulutus esimerkiksi koko henkilökunnalle.

### 3.8 Asiakirjojen käsittely ja arkistointi

Viikko 40 (30.10-4.11)

---

<sup>114</sup> Pesonen 2011, 27.

Asiakirjahallinnon hyödyt yritykselle ovat kiistattomia - vaikkakaan se ei kuulu yrityksen ensisijaisiin toimintoihin, eikä tuota yleensä välittömiä tuloja.<sup>115</sup> Tässä kymmenen hyvää syytä asiakirjahallinnon ylläpitämiseen:

#### 1. Asiakirjojen tuottamisen ja määrän kontrolli

Sähköiset työvälineet eivät ole johtaneet paperittomiin käytäntöihin. Paperinkulutus on päinvastoin lisääntynyt entisestään. Analysoitu, määritetty ja ohjeistettu asiakirjatuotanto sekä säilytys- ja hävityssuunnitelmat rajoittavat sekä sähköisten että paperiasiakirjojen määrää. Useat ilmoitukset ja asiakirjat lähtevät nykyään itsestään sähköisesti eteenpäin, joten se ei välttämättä silti vaikuta paperinkulutukseen vähentävästi.

Asiakirjojen säilytykseen on virastossammekin tietyt määräajat, miten pitkään asiakirjoja säilytetään ja niiden mukaan toimitaan.

#### 2. Asiakirjahallinnan kustannusten vähentäminen

Organisoitu asiakirjatuotanto, -hallinta ja säilyttäminen tuottavat huomattavia väline-, järjestelmä-, tila- ja henkilöstökustannusten säästöjä sekä vähentävät myös turhien kopioiden määrää. Asiakirjoja ei arkistoida ja tulosteta läheskään niin paljon kuin aikaisemmin. Esimerkiksi hakemukset ja yksipuoliset tuomiot säilyvät järjestelmässämme ja niitä pystytään nykyään myös kirjaamaan sähköisesti. Tuomiorekisterin päätöksen tiedot ovat myös nykyisin sähköisessä muodossa.

#### 3. Asiakirjahallinnan tehokkuuden edistäminen

Kadonneiden tai väärinsijoitettujen asiakirjojen etsimiseen kuluva tuottamaton työaika vähennee suunnittelemalla räätälöidysti toimintaa palvelevia hakujärjestelmiä sekä tehtäväsidonnaisia luokittelu- ja indeksointikäytäntöjä. Asiakirjat ovat suurimmaksi osaksi löydettävissä tietokoneelta yhteiseltä asemalta ja näin ollen pitäisi löytyä melko helposti. Tähän voi kuitenkin mennä myös aikaa sen vuoksi, että ei välttämättä tiedä mistä asiakirjaa etsii.

#### 4. Uusien teknologioiden hyödyntäminen

---

<sup>115</sup> Liikearkistoyhdistys ry 2009, 13-14.

Asiakirja- ja asianhallinnan automatisoidut käytännöt nopeuttavat toimintaa, mutta edellyttävät manuaalikäytäntöjen perinpohjaista analyysiä ja uusien järjestelmien käyttäjälähtöistä toteuttamista. On pidettävä mielessä, että kaikki rutiinitehtävät eivät ole automatisoitavissa tai koneellistettavissa, vaan ihmisen rooli säilyy, ja jopa korostuu automatisaation edetessä.

#### 5. Säädösten, auditoinnin ja valvonnan vaatimuksiin vastaaminen

Normien, vaatimusten ja hyvien tiedonhallintakäytäntöjen mukaista toimintaa on vaikea osoittaa muuten kuin asiakirjojen ja asiakirjahallinnon dokumentoitujen periaatteiden ja käytäntöjen avulla. Normien noudattamattomuus voi tuottaa sakkoja tai muita oikeudellisia seuraamuksia.

#### 6. Riskien minimointi

Asiakirjahallinnan analyysi, organisointi ja ohjeistaminen johtavat riskien vähenemiseen. Mm. johdonmukaisesti osana normaaleja liiketoimintoja toteutettavat säilytysaika- ja hävittämissuunnitelmat vahvistavat toiminnan oikeusvarmuutta. Asiakirjojen käsittely ja hallinta olisi virastossamme tehokkaampaa, jos asiakirjat olisivat helpommin löydettävissä ja asiakirjat olisivat yhtenäisiä koko virastossamme. Säilytysajoista on tietyt lain määräämät määräajat.

#### 7. Toiminnan jatkuvuuden, tuottavuuden sekä elintärkeän tiedon turvaaminen

Onnettomuuksien, kriisien ja katastrofien varalta organisaatioiden tärkeät tiedot pitää tunnistaa ja suojata. Elintärkeiden asiakirjojen suojelusuunnitelma on osa asiakirjahallinnan kokonaisuutta.

#### 8. Päätöksenteon tuki

Organisaatiolaajuiset tehtävä- ja/tai asiakirjasidonnaiset luokittelu-, indeksointi- ja hakujärjestelmät mahdollistavat tietojen löytymisen ja nopean tiedonsaannin päätöksenteon sekä suunnittelun erilaisiin tarkoituksiin. Virastollamme käytössä olevien erilaisten rekisterien avulla pystytään tarkastelemaan velallisten tietoja. Ulosottorekisteri (ULJAS) on tietojärjestelmä, johon tiedot kerätään.

#### 9. Organisaatiomuistin säilyttäminen

Asiakirjatieto muodostaa oleellisen osan organisaation muistista. Se on korvaamatonta omaisuutta ja resurssi, joka dokumentoi toimintaa ja tuloksia sekä tukee tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Virastossamme on hyvin tärkeää dokumentointi ja siitä myös huolehditaan niin,

että jokaisen velallisen kohdalla ulosottojärjestelmään merkitään kaikki tärkeät tiedot ja tehdyt toimenpiteet, jotta myös muut voivat tarvittaessa hyödyntää työssään näitä tietoja.

#### 10. Ammattitaitoinen ja laatu tietoinen toimintakulttuuri

Laadukas asiakirjahallintokulttuuri kohentaa yrityksen ja henkilöstön työmoraaia.<sup>116</sup>



Kuva 1: Asiakirjan elinkaari<sup>117</sup>

Alkusysäys asiakirjan tarpeeseen syntyy eri lähteistä. Virastossamme tämä voisi olla esimerkiksi sellainen, että tulee hakemus häättöön. Asiakirjaa valmistellaan niin, että kihlakunnanulosottomiehen tulee selvittää huoneiston asukkaat ja että tuomion osoitetiedot vastaavat väestötietojärjestelmässä olevia tietoja. Mikäli huoneistossa on alaikäisiä lapsia tai vanhuksia, tulee ulosottomiehen olla yhteydessä sosiaaliviranomaisiin. Tämän jälkeen häädetävälle lähetetään muuttokehotus ja hakijalle ilmoitus häättö - ja toimituspäivästä. Kun asia on käsitelty, niin asia kirjataan järjestelmän kautta niin, että häättö on toimitettu. Ja asiasta lähtee päätökset sekä velalliselle että hakijalle. Nämä ilmoitukset/päätökset lähtevät järjestelmän kautta automaattisesti, joten asiakirjojen hävittämisestä ei pidä huolehtia. Tietyn asiakirjat arkistoidaan ja tietyn ajan jälkeen hävitetään.

Viranomaistoiminnassa viranomaisen palveluksessa olevat tai viranomaiselta toimeksiannon saaneet laativat asiakirjoja ja käsittelevät tietoa. Julkiseksi julkisuuslain soveltamisalaan kuuluva asiakirja tulee pääsääntöisesti julkisuuslain 6 ja 7 §:n perusteella, kun asiakirja on saapunut viranomaiselle, viranomaisen asiakirja on valmistunut käyttötarkoitukseensa tai asiassa on tehty päätös. Viranomaiselle toimitetun asiakirjan tulee olla toimitettu viranomaisen hoitamaa tehtävää varten, joten mainos tai viranomaisen palveluksessa olevalle toimitettu yksityinen viesti eivät ole viranomaisen asiakirjoja eivätkä näin ollen myöskään tule julkisiksi.

<sup>116</sup> Liikearkistoyhdistys ry 2009, 13-14.

<sup>117</sup> Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007, 183.

Samalla kun asiakirja eli tieto saapuu viranomaiselle, viranomaisen tulee määritellä tiedon julkisuuden aste. Tiedon lähettäjä voi ilmaista käsityksensä asiasta, mutta suoraa vaikutusta tällä käsityksellä ei ole. Näin saamishetkeksi katsotaan ajankohta, jolloin tieto on viranomaisen määräysvallassa. Muut asiakirjat tulevat julkisiksi, kun käsittely, johon asiakirja liittyy, on käsitelty loppuun. Virastossamme lähes kaikkia asiakirjoja käsitellään vain asianosaisten kesken. Asiakirjat eivät ole julkisia ja kihlakunnanulosottomiehen tulee ottaa huomioon asiakirjojen käsittelyssä lain edellyttämät toimenpiteet. Tavalliset asiakirjat eivät varsinaisesti ole myöskään salassa pidettäviä, mutta asioiden käsittelyssä tulee kuitenkin huolehtia, että asia pysyisi vain asianosaisten keskuudessa.

Selkeimmin soveltamisalan ulkopuolella ovat alustavat muistiinpanot, luonnokset ja vastaavat alustavat merkinnät, jos ne on laadittu omaan käyttöön eikä asian käsittelyä varten. Ratkaisevaa on näiden alustavien tietojen luonne ja käyttö, ei siis viranomaisen oma määritelmä. Samaten jos tieto toimitetaan viranomaiselle, luonnoksiin ja muistiinpanoihin liittyvää sääntöä ei sovelleta. Julkisuuslain soveltamisalan ulkopuolella ovat myös viranomaiseen sisäiseen käyttöön hankitut tai valmistetut asiakirjat. Olennaista on, että asiakirjat ovat nimenomaisesti viranomaistoimintaa varten laadittuja ja ne eivät kosketa viranomaisen ulkopuolisia tahoja.<sup>118</sup>

Viranomaisen asiakirjan tiedoista kiinnostunut voi pyytää haluamaansa asiakirjaa tai tietoa kirjallisesti. Myös suullista pyyntöä on pidetty mahdollisena ainakin yksinkertaisissa asioissa. Pyyntö on yksilöitävä riittävästi. Yksilöimisvelvollisuuden tarkoituksena on antaa viranomaiselle riittävät mahdollisuudet selvittää, mihin asiakirjaan pyyntö kohdistuu.<sup>119</sup> Yleisesti ottaen virastossamme lähes kaikki asiakirjat tulee pyytää kirjallisesti. Ja riippuen asiakirjasta, kaikkia tietoja ei välttämättä voida toimittaa. Asiakirjapyyntöjä tulee varmasti enemmän toimistossamme, joten en omissa työtehtävissäni ulosottomiehenä osaa sanoa, miten ja minkälaisia asiakirjoja pyydetään eniten.

Viranomaisen on pidettävä asiakirja salassa, jos se on säädetty salassa pidettäväksi julkisuuslaissa tai muussa laissa, jos viranomainen on määrännyt sen salassa pidettäväksi tai jos se sisältää tietosuojaan, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus (JulkisuusL 22 §). Salassapito-velvollisuus koostuu asiakirjasalaisuudesta eli velvollisuudesta pitää asiakirja salassa ja vaitiolovelvollisuudesta eli velvollisuudesta olla ilmaisematta salassa pidettävää asiaa.

---

<sup>118</sup> Neuvonen 2017, 98-99.

<sup>119</sup> Kulla & Koillinen 2014, 47.

Asiakirjasalaisuuden alaista asiakirjaa tai sen kopiota ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen käytettäväksi. Kopiolla tarkoitetaan myös sähköistä jäljennöstä ja mikrofilmikopiota.<sup>120</sup> Kihlakunnanulosottomiehillä on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus oikeastaan ihan jatkuvasti. Toisen asioistakaan ei saa kertoa mitään, ellei kyseisellä henkilöllä ole valtakirjaa hoitaa toisen asioita. Sen sijaan jokaisella on oikeus saada paikalliselta ulosottoviranomaiselta nimeämäänsä henkilöä (velallista) koskeva todistus ulosottorekisteristä. Tämä todistus on tosin maksullinen.

Hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja muut siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa. Oikeus viivytyksettömään asian käsittelyyn saatettiin vuoden 1995 perusoikeusuudistuksen yhteydessä voimaan perusoikeutena. Perustuslain 21 §:n 1 momentti takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi ilman aiheutonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Vaatimus viivytyksettömästä asian käsittelystä kuuluu niihin hyvän hallinnon takeisiin, jotka edellytetään perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan turvattavan lailla. Virastossamme ei ole määritelty, mikä on kohtuullinen aika asioiden hoitamisessa. Tämä on jokaisen ulosottomiehen omassa harkintavallassa.

Valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Mainittu säännös kohdistuu kuitenkin virkamieheen eikä viranomaiseen, joten sillä on vain välillinen merkitys hallintoasioiden käsittelyaikojen kannalta.<sup>121</sup> Kihlakunnanulosottomiehen tulee omissa tehtävissään toimia myös asianmukaisesti ja viivytyksettä, mutta ei voi vaikuttaa asioiden etenemiseen oman työn ulkopuolisilla tahoilla tapahtuvissa toimenpiteissä.

Hallintolain 17 §:ssä, joka koskee asiakirjan lähettäjän vastuuta, ei erikseen luetella asiakirjan toimittamistapoja, koska ne ovat käytännössä vakiintuneet. Vireillepanoasiakirja voidaan toimittaa viranomaiseen henkilökohtaisesti tai lähettämällä lähetillä, postitse, sähköisesti tai asiamiehen välityksellä.

Henkilö vastaa itse lähettämänsä asiakirjan perillemenosta viranomaiseen ja asetetun määräajan noudattamisesta. Vastuu on lähettäjällä siinäkin tapauksessa, että perillemeno vaarantuu lähettäjältä riippumattomasta syystä. Näin ollen esimerkiksi häiriö postinkulussa tai lähettimen laiminlyönti ei poista lähettäjän vastuuta. Kuitenkin esimerkiksi postikulun

---

<sup>120</sup> Kulla & Koillinen 2014, 66.

<sup>121</sup> Niemivuo, Keravuori-Rusanen & Kuusikko 2010, 209.

poikkeuksellinen hitaus voi tulkinnallisesti rinnastua lailliseen esteeseen, joka on menettelyn määräajan palauttamisen edellytys.<sup>122</sup> Virastossamme esimerkiksi asiakirjan vireilletuloilmoitus menee nykyään sähköisesti järjestelmämme kautta. Henkilökohtaisesti viemme tietyt tiedoksiannot, joihin tulee saada vastaajan kuittaus. Lähetäviä emme käytä. Postitse myös jonkin verran tulee lähettyä kirjeitä/tiedusteluja. Nämä asiakirjat, joita postitse lähetämme ovat toistaiseksi sellaisia, joita ei voi vielä sähköisesti lähettää. Asiamiehen välityksellä ulosottomiehet lähettävät tiedon hädöstä, mutta sekin tieto menee sähköisesti sekä hakijalle että asiamiehelle. Suurinta osaa velkojista edustaa joku perintätoimisto asiamiehenä.

#### Kahdeksannen viikon analyysi

Asiakirjojen käsittely ja arkistointi tapahtuu yhä enemmän sähköisesti. Ulosottohakemukset tulevat useimmiten sähköisesti järjestelmäämme ja ne käsitellään myös suoraan sitä kautta. Tuomiorekisterin päätöksetkin kirjautuvat järjestelmään sähköisessä muodossa. Virastossamme on lisäksi verkkoasema, jonne useimmat asiakirjat tallennetaan. Tätä tulisi kuitenkin kehittää niin, että asiakirjat olisivat koko virastossamme yhtenäiset ja että ne löytyisivät helpommin. Asiakirjojen etsimiseen voi mennä liikaa ylimääräistä aikaa, jos ei tiedä mistä asiakirjaa tulee hakea.

Virastossamme on hyvin tärkeää dokumentointi ja siitä myös huolehditaan niin, että jokaisen velallisen kohdalla ulosottojärjestelmään merkitään kaikki tärkeät tiedot ja tehdyt toimenpiteet, jotta myös muut voivat tarvittaessa hyödyntää työssään näitä tietoja. Asioiden dokumentointiin olisi hyvä kiinnittää huomiota niin, että kaikissa toimipaikoissa olisi yhtenäiset toimintatavat ja kaikki noudattaisivat niitä. Tämä tekisi varsinkin ulosottomiehen työstä entistä tehokkaampaa. Jos esimerkiksi velallisen osoite muuttuu ja velallinen siirtyy eri piiriin, niin se helpottaa velallisen asioiden käsittelyä, kun asioiden käsittelystä on tehty riittävä dokumentointi.

Julkisuuslaki, salassapito- ja vaitiolovelvollisuus tulee ottaa huomioon asiakirjojen käsittelyssä, varsinkin ulosottomiehen työssä. Mieluummin on ylivarovainen tässä asiassa, ettei väärät tiedot päädy julkiseksi. Lisäksi valtion virkamieslain (750/1994) 14 §:n 1 momentin mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Tähän ei ole säädetty mitään tarkkoja aikarajoja asioiden käsittelyyn, mutta jokaisen tulee tehdä päätökset viivytyksettä ja asianmukaisesti omaa harkintavaltaa käyttäen.

---

<sup>122</sup> Kulla 2015, 155.

### 3.9 Esteellisyys ja asianmukaisuus

#### Viikko 41 (7.11-11.11)

Ulosoton asianmukaisuuteen kuuluvaan puolueettomuuden vaatimukseen liittyy ulosottomiehen esteellisyyden sääntely. Ulosottomiehen esteellisyydellä (eli perinteisesti jääviydellä) tarkoitetaan sitä, että ulosottomies ei saa käsitellä tiettyä ulosottoasiaa silloin, kun hänellä on kyseiseen asiaan tai sen osapuoleen sellainen suhde, että luottamus hänen puolueettomuuteensa vaarantuu. Ulosottoasiaa käsittelevän ulosottomiehen täytyy toisin sanoen olla esteettön.<sup>123</sup>

Ulosottokaaren 1 luvun 18 §:n mukaan väite ulosottomiehen esteellisyydestä on esitettävä heti, kun esteellisyysperuste on tullut väitteen esittäjän tietoon. Väitteen esittäjän on perusteltava väitteensä. Selvästi perusteettoman esteellisyysväitteen ulosottomies saa itse ratkaista. Muun väitteen ratkaisee se ulosottoviranomainen, joka määrää ulosottomiehelle sijaisen. Jos esteellisyysväite hyväksytään, esteettömän ulosottomiehen tulee jatkaa asian käsittelyä sekä tarkastaa siihen mennessä tehdyt toimet ja suorittaa mahdollinen itseoikaisu.

Ulosottoviranomaisen päätökseen, jolla esteellisyysväite on hylätty, voidaan hakea muutosta vain samalla, kun valitetaan suoritetusta täytäntöönpanotoimesta. Sen jälkeen, kun ulosottomies on suorittanut täytäntöönpanotoimen, sen toimen osalta ei voida ilman pätevää syytä vedota aiemmin tiedossa olleeseen 15 §:n 2 momentissa tarkoitettuun seikkaan.<sup>124</sup>

Kerran velallinen soitti minulle ja sanoi, että olen hoitanut hänen asiansa väärin ja sen perusteella haluaa vaihtaa ulosottomiehen, joka hoitaa hänen asioitaan. Kerroin hänelle, että hän voi halutessaan tehdä asiasta valituksen, jos hän kokee, että päätös olisi väärin tehty. Hän oli yhteydessä kihlakunnanvoutiimme ja kertoi myös, että haluaa vaihdon. Kihlakunnanvoutimme selitti esteellisyysperusteet hänelle ja kun ne eivät täytyneet, niin vastaavaa ulosottomiestä ei lähdetty vaihtamaan. Asia jäi sillensä.

Ulosottomiehen esteellisyysperusteista säädetään UK 1:15:ssä. Ulosottomies on esimerkiksi esteellinen, jos ulosottomies tai hänen läheisensä on ulosottoasiassa asianosainen taikka asiassa väitteen tai vaatimuksen esittänyt sivullinen ("osallisuusjäävi", UK 1:15.1:n 1 kohta).

---

<sup>123</sup> Linna & Leppänen 2014, 59.

<sup>124</sup> Töyrylä 2007, 51.

Toisin sanoen ulosottomies on siis esteellinen käsittelemään ulosottoasiaa, jossa hän itse tai hänen läheisensä on hakijana tai muuna velkojana taikka vastaajana (UK 1:3).

Toiseksi ulosottomiehen esteellisyyden voi aiheuttaa hänen asemansa sellaisessa yksityisoikeudellisessa yhtiössä tai muussa yhteisössä tai säätiössä taikka julkisoikeudellisessa laitoksessa tai liikelaitoksessa, joka on ulosottoasiassa asianosainen taikka väitteen tai vaatimuksen esittänyt sivullinen (”edustajanjävi”, UK 1:15.1:n 2 kohta).

Kolmanneksi ulosottomies on esteellinen, jos hänellä tai hänen läheisellään on ”odotettavissa asiasta hyötyä tai vahinkoa” (”intressijävi”, UK 1:15.1:n 3 kohta).

Ulosottomies on esteellinen myös, jos hän on oikeudenkäynnissä tai viranomaisen käsiteltävänä olevassa asiassa ulosottoasian asianosaisen vastapuoli (”vastapuolijävi”, UK 1:15.1:n 4 kohta).

Ulosottomiehen esteellisyyden aiheuttaa sekin, että ulosottomies on toiminut kyseisessä asiassa asianosaisen asiamiehenä (”asiamiesjävi”, UK 1:15.1:n 5 kohta).<sup>125</sup>

Olen itse joutunut muutaman kerran ulosottomiehen tehtävissä toimiessani siirtämään velallisen työparini käsiteltäväksi. Tällaiset tapaukset ovat olleet seuraavanlaisia: yhdessä tapauksessa velallinen oli naapurini, toisessa tapauksessa velallinen oli ex-mieheni vuokralainen ja kolmannessa tapauksessa velallinen oli hyvä ystäväni. Näissä tapauksissa ei välttämättä aivan esteellisyysperusteet tule vastaan, mutta koin, että näiden kohdalla velallisten asioita vastaavan ulosottomiehen olisi parempi olla joku muu.

UK 1:19:ssä olevan asianmukaisuuden vaatimusta koskevan yleissäännöksen mukaa ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään ”asianmukaisesti ja puolueettomasti”. Tälle tavallaan käänteisesti 1:21:ssä säädetään, että ulosottoasioita käsittelevä virkamies ei saa toimia sopimattomasti tavalla, joka on omiaan horjuttamaan luottamusta ulosottomiehen asianmukaisuuteen tai puolueettomuuteen (sopimattoman menettelyn kielto). Asianmukaisuudella viitataan paitsi menettelylliseen asianmukaisuuteen, myös muun muassa ulosottomiehen harkintavallan käytön asianmukaisuuteen.<sup>126</sup> Jokaista velallista tulee kohdella samalla tavalla ja kaikille tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Tietyissä asioissa jokaisella ulosottomiehellä on oma harkintavaltansa, miten asioissa tulisi menetellä ja millä aikataululla asiat tulisi hoitaa.

Täytäntöönpanotehtävät tulee suorittaa joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti aiheuttamatta vastaajalle tai sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus

---

<sup>125</sup> Linna & Leppänen 2014, 61-63.

<sup>126</sup> Linna & Leppänen 2014, 41-42.

vaatii. Ulosottomiehen tulee edistää vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta ulosottoasiassa sopivalla tavalla.<sup>127</sup>

Henkilötietolaissa asetettu vaatimus tehtävien määrittelystä tarkoittaa viranomaistoiminnassa pääsääntöisesti sitä, että viranomaisen on rekisterinpitäjänä ilmaistava selkeästi, minkä lakisääteisen tehtävän hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asianmukaista ja käsittelyn käyttötarkoitukset on määriteltävä ennen käsittelyn aloittamista, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että tietojen käsittelyn käyttötarkoitus on oltava kaikkien selvillä ennen tietojärjestelmän käyttöönottoa.<sup>128</sup>

#### Yhdeksännen viikon analyysi

Ulosottomiehen esteellisyydellä (eli perinteisesti jääviydellä) tarkoitetaan sitä, että ulosottomies ei saa käsitellä tiettyä ulosottoasiata silloin, kun hänellä on kyseiseen asiaan tai sen osapuoleen sellainen suhde, että luottamus hänen puolueettomuuteensa vaarantuu.

Tiettyjen velallisten ja asioiden hoitamisen suhteen kannattaa myös käyttää omaa harkintavaltaa silloin, jos on kyse tuttavien tai esimerkiksi naapurin velkojen perimisestä.

UK 1:19:ssä olevan asianmukaisuuden vaatimusta koskevan yleissäännöksen mukaa ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään ”asianmukaisesti ja puolueettomasti”. Joskus voi olla vaikeita tilanteita tai asioita, mutta nämä tulee kuitenkin tehtävien hoidossa ottaa huomioon ja palvella velallista asianmukaisesti ja puolueettomasti. Ulosottomiehen tulee tarvittaessa neuvoa asioiden hoitamisen suhteen tai kertoa miten asioiden menettelyssä tulee toimia ja mitä se merkitsee velallisen kohdalla. Jos tulee uusia tapoja toimia, esimerkiksi nykyään sähköinen palvelu suomi.fi-palvelussa, niin ulosottomiehen tulee ohjata ja neuvoa velallisia käyttämään ja hyödyntämään myös tällaisia palveluja.

### 3.10 Tietojenantovelvollisuus

#### Viikko 43 (21.10-25.10)

Velallinen on velvollinen antamaan ulosottomiehelle tietoja taloudellisesta asemastaan ja toiminnastaan. Jos velallinen on luonnollinen henkilö, hän vastaa ulosottomiehen kysymyksiin

---

<sup>127</sup> Töyrylä 2007, 52.

<sup>128</sup> Voutilainen 2012, 303.

itse. Holhoustoimilaissa tarkoitettu edunvalvoja vastaa päämiehen puolesta, mutta vain hoitettavinaan olevien varojen osalta. Kuolinpesässä tiedot on velvollinen antamaan pesää hallussaan pitävä osakas tai pesänselvittäjä ja yhteishallintotilanteessa kaikki osakkaat (UK3:53 §). Osakkaat ovat velallisen asemassa kysyttäessä vainajan tietoja, mutta sivullisen asemassa, jos pesäosuuden ulosmittauksessa kysytään toista osakasta koskevia tietoja.

Tietojenantovelvollisuus on myös henkilöllä, joka tosiasiassa johtaa tai on aikaisemmin johtanut velallisen elinkeinotoimintaa. Samoin henkilö, joka hoitaa tai on hoitanut velallisen omaisuutta, on velvollinen antamaan tietoja.

Jos velallisena on yhteisö (yhtiö) tai säätiö, tietojenantovelvollisia ovat muodollisen asemansa perusteella: hallituksen jäsen, toimitusjohtaja tai vastaavassa asemassa oleva, vastuunalainen yhtiömies ja toiminimen kirjoittaja (prokura tai yhteisprokura). Tietojenantovelvollinen on myös toiminnan tosiasiallinen johtaja ja omaisuuden ja hallinnon hoitaja. Lisäksi tietojenantovelvollisuus ulottuu myös siihen, joka on ollut edellä mainitussa asemassa edeltäneen vuoden aikana. Jos ketään muuta ei ole, tietojenantovelvollinen on se, joka viimeksi on toiminut vastaavassa asemassa (UK 3:54 §).

Velallisen työntekijä tai muu hänen palveluksessaan oleva henkilö on velvollinen antamaan tietoja vain, jos ulosottomies pitää tietojen saamista heiltä välttämättömänä, eikä tietoja ole muutoin saatavissa. Sama koskee tilintarkastajaa (UK 3:55 §).

Nämä säännökset määrittävät siis sitä, kuka on tietojenantovelvollinen velallisen puolesta. Tietojenantovelvollisen tulee antaa tiedot henkilökohtaisesti. Asiamiestä ei ole mahdollista käyttää.<sup>129</sup>

Ulosottokaaren 3 luvun 57 §:n mukaan ulosottomiehen tulee toimittaa ulosotto selvitys, jollei velkojan saatava kerry täyteen määrään eikä velallisen taloudellista tilannetta ole muulla tavoin luotettavasti selvitetty.

Ulosottomiehen on annettava tietojenantovelvolliselle kutsu ulosotto selvitykseen viimeistään kaksi päivää ennen selvitystä. Tietojenantovelvollisen on saavuttava henkilökohtaisesti. Selvitys voidaan toimittaa kutsua antamatta tietojenantovelvollisen suostumuksella tai jos siihen on perusteltu syy. Tietojenantovelvolliselle on tällöinkin varattava tilaisuus asianmukaisesti varmistautua annettavien tietojen oikeellisuudesta.<sup>130</sup>

---

<sup>129</sup> Linna 2008, 78.

<sup>130</sup> Töyrylä 2007, 164-165.

Sen lisäksi, mitä muussa laissa säädetään ulosottoviranomaisen oikeudesta tai velvollisuudesta luovuttaa tietoja, viranomaisella ja muulla julkista tehtävää hoitavalla on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada ulosottorekisteristä tehtäviensä hoitamiseksi tarvitsemansa asiantuntijatiedot pyyntöä edeltävien neljän vuoden ajalta sekä yhteistoimintatietoja. Tiedot voidaan luovuttaa sähköisessä muodossa, jos tietojen vastaanottajalla on henkilötietojen suoja koskevien säännösten mukaan oikeus tallettaa ja käyttää sellaisia henkilötietoja.

Mitä 1 momentissa säädetään, ei rajoita tietojen antamista 3 luvun 70 ja 71 §:n nojalla. Mainituissa pykälissä tarkoitetuilla tiedonsaajilla on oikeus niissä mainittujen tehtäviensä hoitamiseksi saada salassapitosäännösten estämättä teknisen käyttöyhteyden avulla tiedot myös ulosoton tietojärjestelmän valtakunnallisesta hakemisto-osasta.

Ulosottomiehen oikeudesta oma-aloitteisesti luovuttaa tietoja ja kiellosta luovuttaa tietoja on ulosottorekisteriin talletettujen tietojen osalta voimassa, mitä 3 luvun 72 ja 73 §:ssä säädetään (UK 2:33 §).<sup>131</sup>

Tietoja käsitellessä on hyvä ottaa huomioon myös huolellisuusvelvoite. Huolellisuusvelvoitteeseen kuuluu, että jokainen henkilötietojen käsittelijä käsittelee tietoja huolellisesti ja siten, ettei tietoja käsitellä lainvastaisesti tai että tiedot eivät päädy sivullisille. Huolellisuusvelvoite korostuu henkilötietojen käsittelyssä silloin, kun käsittelyn kohteena on arkaluonteisia henkilötietoja. Huolellinen tietojenkäsittely lisää luottamusta henkilötietojen käsittelyyn ja mahdollistaa asianmukaisen asiankäsittelyn.<sup>132</sup>

#### Kymmenennen viikon analyysi

Velallinen on velvollinen antamaan ulosottomiehelle tietoja taloudellisesta asemastaan ja toiminnastaan. Jos velallinen on luonnollinen henkilö, hän vastaa ulosottomiehen kysymyksiin itse.

Tietojenantovelvollisen tulee antaa tiedot henkilökohtaisesti. Asiamiestä ei ole mahdollista käyttää.

Yleensä velallisen tiedot saadaan selvitettyä erilaisten rekisterikyselyjen avulla, esimerkiksi velallisen työnantaja saadaan usein selville jo pankkitiedustelujen avulla. Mikäli velallinen

---

<sup>131</sup> Tolvanen 2016,

<sup>132</sup> Voutilainen 2012,301.

ehdottaa maksusuunnitelmaa palkan ulosmittauksen sijaan, tulee hänen toimittaa tarvittavat selvitykset ulosottomiehelle, esimerkiksi palkkalaskelma ulosmittauksen määrittämiseksi. Maksusuunnitelman tulee olla rinnastettavissa palkan ulosmittauksen määrään, eikä näin ollen voi olla pienempi kuin palkan ulosmittauksen kautta kertyvä määrä.

Ulosottokaaren 3 luvun 57 §:n mukaan ulosottomiehen tulee toimittaa ulosotto selvitys, jollei velkojan saatava kerry täyteen määrään eikä velallisen taloudellista tilannetta ole muulla tavoin luotettavasti selvitetty. Tietojenantovelvollisen on saavuttava henkilökohtaisesti. Ulosottomies voi tehdä tarvittavat selvitykset rekisterikyselyjen perusteella ja mikäli velallisella on esimerkiksi vain Kelan maksama tuki eikä mitään omaisuutta, hän voi todeta, ettei ulosotto selvitys ole tarpeen. Jos taas rekisterikyselyjen perusteella on löytynyt omaisuutta tai ulosottomies ei löydä velallisen kohdalla mitään tuloa eikä etuutta, niin hänen olisi hyvä siinä tapauksessa tarkistaa velallisen tilanne kutsumalla hänet ulosotto selvitykseen. Ulosottomies voi tarvittaessa kutsua velallisen paikan päälle, mutta yksinkertaisen (suppeamman) selvityksen voi tehdä myös puhelimitse.

Sen lisäksi, mitä muussa laissa säädetään ulosottoviranomaisen oikeudesta tai velvollisuudesta luovuttaa tietoja, viranomaisella ja muulla julkista tehtävää hoitavalla on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada ulosottorekisteristä tehtäviensä hoitamiseksi tarvitsemansa asianhallintatiedot. Näitä tarvittavia asianhallintatietoja tarvitaan jokapäiväisessä ulosottomiehen työssä ja niitä ovat esimerkiksi pankkitiedustelut, ETK (eläketurvakeskus), URA (joka kertoo työtiedon), Verottaja (verotustiedot), KELA (kelan eläke), KTJ (kiinteistötietojärjestelmä), VTJ (väestötietojärjestelmä), ATJ (ajoneuvotietojärjestelmä) ym.

Tietoja käsitellessä on hyvä ottaa huomioon myös huolellisuusvelvoite. Huolellisuusvelvoitteeseen kuuluu, että jokainen henkilötietojen käsittelijä käsittelee tietoja huolellisesti ja siten, ettei tietoja käsitellä lainvastaisesti tai että tiedot eivät päädy sivullisille. Myös ulkopuoliset henkilöt saattavat kysyä ja tiedustella toisten asioista, mutta näitäkään tietoja ei tulisi antaa ilman asianosaisen suostumusta (valtakirja).

#### 4 Pohdinta

Sana ”insolvenssi” tarkoittaa maksukyvyttömyyttä. Ulosoton käynnistyminen ei kuitenkaan edellytä, että velallinen todetaan maksukyvyttömäksi. Ulosotto velallinen saattaa olla vain tilapäisesti maksukyvytön tai maksuhaluton. Ulosotto-oikeus ei siis ole insolvenssioikeutta. Syystä tai toisesta, jos velallinen ei ole maksanut vapaaehtoisesti, joudutaan turvautumaan pakkotäytäntöönpanoon. Näin ollen ulosottokin voidaan lukea laajassa merkityksessä insolvenssioikeuteen. Huomattava osa ulosotto velallisista on nimittäin varattomia. Ulosotto tarkoittaa erillistä täytäntöönpanoa, toisin sanoen saatavakohtaista menettelyä, jossa

täytäntöönpanotoimet mitoitetaan kulloinkin perittävänä olevien saatavien mukaisesti. Tästä tulee sana ulosmittaus. Konkurssi, yksityishenkilön velkajärjestely ja yrityssaneeraus ovat puolestaan yleistäytäntöönpanoa, jossa otetaan huomioon kyseisen velallisen kaikki varat ja velat kokonaisvaltaisesti.

Koska ulosottomenettely koskettaa perustavalla tavalla kansalaisten oikeuksia ja velvollisuuksia, menettelystä tulee säätää lain tasoisesti. Ulosottokaassa ovat ulosoton menettelysäännökset, mutta myös ulosoton valtakunnallista tietojärjestelmää (ULJAS) koskevat säännökset sekä keskeiset säännökset ulosotto-organisaatiosta.<sup>133</sup>

Opinnäytetyön alkuvaiheessa aloin työstämään päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä ”liian” päiväkirjamaiseen tyyliin. Ulosottomiehen työ on lähes joka päivä hyvin rutiininomaista ja päivän työtehtävät hyvin samanlaisia joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Se on silti haasteellista ja vaihtelevaa ja joka päivä voi oppia jotain uutta. Työstä ei kuitenkaan voinut kirjoittaa ihan niin päiväkirjamaisesti, joten suunnittelin opinnäytetyön sisällön vähän eri tavalla.

Jaoin opinnäytetyön sisällön kahteen eri aihealueeseen: asiakaspalvelu ja työkäytännöt. Nämä molemmat aihealueet jaoin vielä viiteen eri aihepiiriin. Asiakaspalveluun otin käsiteltäväksi seuraavat asiat: sähköpostin lähettäminen asiakkaalle, virkamiehen tavoitettavuus virkatehtävissään, menettely ulosmittauksessa, ulosottorekisteri ja asiakaspalvelun kehittäminen. Työkäytännöissä käsittelin seuraavat asiat: tiedonkulku, tietoturva, asiakirjojen käsittely ja arkistointi, esteellisyys ja asianmukaisuus ja tietojenantovelvollisuus. Nämä asiat olin katsonut tarpeellisiksi ja jokaista asiaa käsittelin yhden viikon ajan. Lisäksi mietin niissä esiintyviä ongelmia ja miten näitä ongelmia voisi ehkäistä tai kehittää.

Pääasiallinen tavoitteeni opinnäytetyön tekemisen alkuvaiheessa oli mahdollisimman itsenäinen työskentely ja ongelmanratkaisu. Mielestäni onnistuin tässä erittäin hyvin. Laitoin myös koko toimipisteessä työskenteleville viikon aiheista sähköpostilla viestin. Tarkoituksena oli, että heiltäkin tulisi jotain ideoita tai ehdotuksia käsiteltävien asioiden kehittämisen suhteen. Tämä ei juurikaan tuottanut tulosta. Käsittelin viikon aiheet pääsääntöisesti yksin ja kiinnitin huomiota, miten niitä voisi kehittää toimivimmiksi.

---

<sup>133</sup> Linna 2008, 19.

Olen käsitellyt opinnäytetyössäni asioita, jotka ovat erityisesti kihlakunnanulosottomiehen työssä erittäin tärkeitä ottaa huomioon. Olen näin ollen myös oppinut paljon näistä asioista kirjoittaessani muistiinpanoja ja hankkiessani tietoa hyödyntämällä runsaasti erilaisia oikeuslähteitä ja oikeuskirjallisuutta.

Lähes jokaisen viikon kohdalla tuli jotain kehittämisideoita, joita voisin esittää työnantajaleni. Eniten näistä asioista tulisi kehittää sähköpostin toimivuutta. Voisin ehdottaa esimerkiksi erillisen sähköpostikansion käyttöönottoa loma-ajan tuurauksissa, jotta henkilökohtainen sähköposti ei täytyisi. Omassa työssäni pyrin kiinnittämään huomiota käsiteltyihin asioihin ja niiden vaatimuksiin. Tiedonkulun suhteen tulisi olla itsekin enemmän aktiivisempi seuraamalla saatavilla olevaa tietoa ja jakamaan sitä myös muille mahdollisuuksien mukaan. Monissa asioissa jokainen pystyy itse vaikuttamaan hyvin pitkälti siihen, miten suhtautuu asioihin ja muutoksiin ja miten on niitä valmis kehittämään.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda näitä asioita esiin, jotta jokainen voisi myös itse kehittää ja parantaa niitä. Asiakirjojen käsittelyn ja arkistoinnin suhteen tein itse työhuoneessani muutoksen järjestelemällä asiakirjat kansioihin aakkosjärjestykseen. Näin ollen työn tekeminen on helpompaa ja mielekkäämpää, kun ei tarvitse ensin aloittaa siitä, että etsii oikeat paperit työpöydästä. Ja mikäli asian käsittely jää kesken se löytyy samasta paikasta kansioista. Tämä nopeuttaa ja helpottaa asioiden käsittelyä huomattavasti.

Työssä esiintyvien ongelmien selvittämisestä saatu tieto hyödyttää tulevaisuudessa virastoa jossain määrin. Pääsääntöisesti tämän opinnäytetyön ongelmanratkaisut ovat kuitenkin tehty tukemaan kirjoittajan ja mahdollisesti muidenkin työntekijöiden omaa oppimista. Esille tulleita kehitettäviä asioita tullaan varmaankin tulevaisuudessa tarkastelemaan tarkemmin.

#### Lähteet

#### Painetut

Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. Helsinki: WSOY Opimateriaalit Oy.

Aarnio, A. 2006. Tulkinnan taito. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

- Aarnio, A. 2011. Luentoja lainopillisen tutkimuksen teoriasta. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino.
- Andreasson, A., Riikonen, J. & Ylipartanen, A. 2017. Osaava tietosuojavastaava. Tallinna: Printon.
- Fischer, M. Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Hakkarainen, K., Palonen, T., Paavola, S. & Lehtinen, E. 2006. Advances in learning and instruction series - Communities of Networked Expertise - Professional and Educational Perspectives. Earli.
- Helopuro, S., Perttula, J. & Ristola, J. 2009. Sähköisen viestinnän tietosuoja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Hirvonen, A. 2012. Oikeuden ja lainkäytön teoria. Helsinki: Unigrafia Oy.
- Horowitz, M., Nieminen, H. & työryhmä. 2019. Viestintä kuuluu kaikille - kansalaisen viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Huttunen, T. 2018. Johdetaan yhdessä - Hypeä vai työpaikan todellisuutta?. Helsinki: Kauppa-kamari.
- Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous - Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.
- Karhu, J., Kuusikko, K., Niemivuo, M., Kiikeri, M., Viikari, L., Linna T. & Korhonen, R. 2012. Oikeusjärjestys. 8. täydennetty painos. Rovaniemi. Bookwell Oy.
- Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi. Helsinki: Talentum.
- Korpisaari, P. 2018. 15 vuotta viestintäoikeutta - Viestintäoikeuden vuosikirja 2017. Helsinki: Unigrafia Oy.
- Kulla, H. 2015. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum Pro.
- Kulla, H. & Koillinen, M. 2014. Julkisuus ja henkilötietojen suoja viranomaistoiminnassa. Turku: Painosalama Oy.
- Liikearkistoyhdistys ry. Julkaisu nro 18. 2009. Vuodesta toiseen - sähköisten asiakirjojen hallinta ja säilyttäminen. Helsinki: Kirjapaino Laine Direct Oy.
- Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum.
- Linna, T. & Leppänen, T. 2005. Ulosottomenettely. Helsinki: Talentum.
- Linna, T. & Leppänen, T. 2014. Ulosotto-oikeus I, ulosottomenettely. Helsinki: Talentum.
- Lång, J. 2019. Suomen laki - tietosuojalainsäädäntö 2019. Helsinki: Alma Talent.
- Neuvonen, R. 2017. Oikeus julkiseen tietoon. Helsinki: Kauppa-kamari.
- Neuvonen, R. 2019. Viestintä- ja informaatio-oikeuden perusteet. 2. uudistettu painos. Helsinki: Hansaprint Oy.

- Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M. & Kuusikko, K. 2010. Hallintolaki. Juva: Bookwell Oy.
- Nyblin, K. 2009. Työelämän sähköposti. 3. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.
- Parviainen, M. 2010. Kenen on vastuu? Vastuut ja seuraamukset. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Pesonen, P. 2011. Viestintäoikeuden käsikirja. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Puro, J-P. 2002. Esimiehen viestintätaidot. Helsinki: WSOY.
- Tolonen, H. 2003. Oikeuslähdeoppi. Helsinki: WSOY LAKITIETO.
- Tolonen, H. 2008. Oikeuden kaleidoskooppi, kirjoituksia oikeudesta ja sen historiasta. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tolvanen, H. 2016. Suomen laki, ulosottolainsäädäntö. Helsinki: Alma Talent.
- Töyrylä, H. 2007. Ulosottoaari, laki ja yksityiskohtaiset perustelut. Helsinki: WSOYpro.
- Stickdorn, M. Schneider, J. 2010. This is service design thinking: basics - tools- cases. Amsterdam: Bis Publishing.
- Vanto, J. 2011. Henkilötietolaki käytännössä. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Varner, I. & Beamer L. 2011. Intercultural Communication in the Global Workplace. Singapore: Mc Graw Hill.
- Voutilainen, T. 2012. Oikeus tietoon Informaatio-oikeuden perusteet. Helsinki: Edita.
- Väätänen, U. 2011. Oikein ja joutuisasti. Helsingin Kamari Oy.

#### Sähköiset

- Laki24.fi 2015. Hyvän hallinnon periaatteet. Viitattu 5.8.2015 [www.laki24.fi/hyvan-hallinnon-periaatteet/](http://www.laki24.fi/hyvan-hallinnon-periaatteet/).
- Ulosotto. 2019. Velan maksu. Viitattu 16.8.2019.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/maksusuunnitelma.html>
- Ulosotto. 2016. Ulosoton organisaatio. Viitattu 13.12.2016.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html>
- Ulosotto. 2019. Velkojana ulosotossa. Viitattu 16.8.2019.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velkojanaulosotossa.html>
- Ulosotto. 2019. Palkan ulosmittaus. Viitattu 16.8.2019.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/palkanulosmittaus.html>
- Ulosotto. 2019. ulosottorekisteristä tilattavia todistuksia. Viitattu 6.6.2019.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosottorekisteristatilattaviatodistuksia.html>
- Oikeus.fi. 2018. Omat ulosottotiedot katsottavissa nyt verkkopalvelun kautta. Viitattu 5.3.2018.  
<https://oikeus.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2018/03/omatulosottotiedotkatsottavisanytverkkopalvelunkautta.html>

#### Virallislähteet

Hallintolaki 6.6.2003/434

Hallituksen esitys 60/2018

Hallituksen esitys 72/2002

Henkilötietolaki 5.12.2018/1050

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004

Ulosottolaki 27.6.2003/679

Ulosottoaari 15.6.2007/705

Ulosottoaari 19.6.2019/778

Valtioneuvoston asetus tietoturvallisuudesta valtionhallinnossa 1.7.2010/681

## Kuviot

Kuvio 1. Kananen 2012,47. 1..... 10

Kuvio 2: Viestintäosaamisen osatekijät 1..... 51

Kuvio 3: Tiedonkulun ydinkysymykset 1 ..... 54

## Kuvat

Kuva 1: Asiakirjan elinkaari 1..... 63