

Ville Lindstén

Oikeusapusihteerin perehdytys Pohjois-Savon talous- ja velkaneuvonnassa

Opinnäytetyö

Liiketalouden juridiikka

Tradenomi

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

| Tekijä/Tekijät | Tutkintonimike | Aika |
|---|-----------------------|---------------------------|
| Ville Lindstén | Tradenomi (AMK) | 2020 |
| Opinnäytetyön nimi Oikeusapusihteerin perehdytys Pohjois-Savon talous- ja velkaneuvonnassa | | 38 sivua 16 liitesivua |
| Toimeksiantaja Pohjois-Savon oikeusaputoimisto (talous- ja velkaneuvonta) | | |
| Ohjaaja Päivi Ollila | | |
| Tiivistelmä Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonta. Talous- ja velkaneuvonnassa työskenteleville oikeusapusihtereille ei ole Pohjois-Savon talous- ja velkaneuvonnassa toistaiseksi ollut omaa perehdytysmateriaalia sihtereille. Omalla perehdytysmateriaalilla voidaan helpottaa ja tehostaa uuden oikeusapusihteerin perehdytysprosessia. Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee perehdyttämistä, virkamiehen toimintaan liittyvää lainsäädäntöä sekä talous- ja velkaneuvonnan tuottamia palveluita. Tavoitteena on selvittää, mitä hyvä perehdytys sisältää ja minkälainen perehdytysmateriaalin tulisi olla, jotta perehdytys onnistuu. Opinnäytetyön lukijan tulisi opinnäytetyön tutkimusosion perusteella myös ymmärtää, mitkä lait vaikuttavat virkamiehen toimintaan sekä sen, mitä palveluja talous- ja velkaneuvonta tuottaa. Opinnäytetyössä luodaan perehdytysopas talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihtereille Pohjois-Savon oikeusaputoimistoon. Opasta ei julkaista. | | |
| Asiasanat velkaneuvonta, talousneuvonta, oikeusapusihteerin, oikeusaputoimisto, perehdytys, perehdyttäminen | | |

| Author | Degree | Time |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|
| Ville Lindstén | Bachelor of Business Administration | 2020 |
| Thesis title | | |
| Orientation of legal aid secretaries at Pohjois-Savo Legal aid office, financial and debt counseling | | 38 pages 16 pages of appendices |
| Commissioned by | | |
| Pohjois-Savon Legal Aid Office (financial and debt counseling) | | |
| Supervisor | | |
| Päivi Ollila | | |
| Abstract | | |
| <p>This thesis was commissioned by Pohjois-Savo Legal Aid Office, financial and debt counseling services. There has not been any previous orientation material for legal aid secretaries working in financial and debt counseling. By creating an orientation manual, the orientation process can be made easier and more efficient.</p> <p>Thesis was implemented as a practice-based work. Theoretical frame of reference focuses on orientation, legislation on public employees and services provided by financial and debt counseling. The goal was to examine what good orientation is made up of and what kind of material is needed for a successful orientation.</p> <p>After reading the thesis, the reader should have a good understanding about the legislation concerning public employees and about the services provided by financial and debt counseling.</p> <p>The thesis includes an orientation guide for legal aid secretaries working in the financial and debt counseling office of Pohjois-Savo. The orientation guide will not be published.</p> | | |
| Keywords | | |
| financial and debt counseling, legal aid secretary, legal aid office, orientation, job orientation, public employee | | |

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 1.1 | Opinnäytetyön lähtökohdat | 6 |
| 1.2 | Tutkimuskysymys | 7 |
| 1.3 | Tutkimuksen menetelmät..... | 7 |
| 2 | PEREHDYTTÄMINEN | 7 |
| 2.1 | Perehdyttämisen tarkoitus | 9 |
| 2.2 | Perehdyttämishjelma | 10 |
| 2.3 | Perehdyttämisen vaiheet | 11 |
| 2.3.1 | Ennen töihin tuloa | 13 |
| 2.3.2 | Vastaanotto..... | 14 |
| 2.3.3 | Ensimmäinen päivä..... | 14 |
| 2.3.4 | Ensimmäinen viikko | 15 |
| 2.3.5 | Ensimmäinen kuukausi | 15 |
| 2.3.6 | Ensimmäisen kuukauden jälkeen | 17 |
| 2.4 | Perehdyttämismateriaali | 18 |
| 2.5 | Perehdyttämisen lainsäädäntö..... | 19 |
| 3 | TALOUS- JA VELKANEUVONTA..... | 20 |
| 3.1 | Talous- ja velkaneuvonnan kehittyminen Suomessa | 22 |
| 3.2 | Talous- ja velkaneuvonnan palvelut..... | 23 |
| 4 | VIRKAMIESOIKEUS JA JULKISOIKEUS | 25 |
| 4.1 | Virka | 26 |
| 4.2 | Velvollisuudet..... | 27 |
| 4.3 | Oikeudet | 28 |
| 5 | HYVÄ HALLINTO | 29 |
| 6 | TIETOSUOJA | 30 |
| 6.1 | Henkilötietolaki..... | 31 |
| 6.2 | Henkilötieto | 32 |

| | |
|--------------------|----|
| 7 YHTEENVETO | 33 |
| LÄHTEET | 37 |

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysopas talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereille

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön idea syntyi, kun aloitin työskentelyn Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa. Olen aikaisemmin työskennellyt Kymenlaakson käräjäoikeudessa toimistosihteerinä ja Kansaneläkelaitoksella palveluasiantuntijana. Molemmissa töissä perehdytys oli erittäin perusteellista ja tarjolla oli selkeä perehdytysmateriaali.

Talous- ja velkaneuvonta on siirtynyt vuoden 2019 alusta kunnalliselta puolelta oikeusaputoimistojen alle, joten palvelu on vielä suhteellisen uusi oikeusaputoimistoille. Kuopion alueella kunnallisella puolella ei ole aikaisemmin ollut oikeusapusihteereitä talous- ja velkaneuvonnassa, joten sieltäkään ei ole tullut käytäntöä oikeusapusihteerin työtehtävistä tai perehdyttämisestä.

Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa tarjolla oleva perehdytysmateriaali on monessa eri paikassa ja perehdyttävän on yhdisteltävä tietoa monesta eri paikasta. Lisäksi materiaali on viraston yleiseen perehdytykseen liittyvää. Talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereiden perehdyttämiseen tai työtehtäviin ei ole ennestään materiaalia olemassa. Perehdytys työtehtäviin on ollut vanhojen työntekijöiden tietojen varassa.

Perehdytys ei siis ole kovin tehokasta ja sitä voi kehittää luomalla talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereille oman perehdyttämisoppaan.

Perehdytys on erittäin tärkeää, kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät vaihtuvat tai työmenetelmät vaihtuvat. Työnantajat ovat velvoitettuja perehdyttämään työntekijän työturvallisuuslain nojalla. Työntekijä pitää perehdyttää työhön, työolosuhteisiin sekä työvälineiden käyttöön ja työtapoihin. Perehdyttämisellä varmistetaan, että työntekijä saa riittävät valmiudet suoriutua työtehtävistään omassa työyhteisössään oikealla ja turvallisella tavalla.

Opinnäytetyön teoriaosuus jakautuu perehdytyksen teoriaan, talous- ja velkaneuvonnan toimintaan sekä kehittämiseen Suomessa sekä virkamiehen toimintaan liittyvään lainsäädäntöön.

1.2 Tutkimuskysymys

Koko opinnäytetyö rakentuu yhden ydinkysymyksen ympärille; Miten luoda hyvä perehdytysmateriaali talous- ja velkaneuvonnassa työskenteleville oikeusapusihteereille Pohjois-Savon oikeusaputoimistoon? Opinnäytetyö pyrkii myös selvittämään hyvän perehdytyksen käytäntöjä sekä perehdytyksen merkitystä työntekijän ja organisaation kannalta. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös virkamiehen toimintaan liittyviä lakeja sekä hyvän hallinnon periaatteita.

1.3 Tutkimuksen menetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, joten siihen sisältyy raportointiosuuden lisäksi talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteerin perehdytysoppaan luominen. Teoriaosuudessa käytetään lainopillista tutkimusmenetelmää sekä laadullista tutkimusmenetelmää. Tietoperustana käytetään aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, Oikeusministeriön intranetistä löytyvää tietoa, ajantasaista lakitietoa, asetuksia ja säädöksiä sekä hallituksen esityksiä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Uuden työntekijän käsitys työpaikastaan alkaa muotoutumaan viimeistään heti ensimmäisestä päivästä alkaen, yleensä jo työhaastattelu antaa odotuksia ja oletuksia työnantajasta. Myös perehdyttämisen pitäisi alkaa viimeistään ensimmäisenä työpäivänä, mielellään jo rekrytointiprosessin aikana. Perehdyttämistä voi lähestyä monesta eri kulmasta, esimerkiksi perehdytettävän työntekijän näkökulmasta, perehdyttäjän näkökulmasta, työntekijän rekrytoineen yrityksen näkökulmasta tai vaikkapa työntekoon liittyvän lainsäädännön näkökulmasta.

”Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä. Perehdyttämistä tarvitaan, oli henkilö tullut uutena yritykseen tai oli hän työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa. On kuitenkin selvää, että mitä nopeammin

perehdytettävä pystyy työskentelemään ilman muiden jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin.” (Joki, 2018, 111.)

Joen määritelmä perehdyttämisestä on melko itsestäänselvyys, mutta kuinka usein esimerkiksi kiire tai resurssipula voivat ajaa hyvän perehdytyksen edelle?

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 14) mukaan kaikki pitävät perehdyttämistä tärkeänä. Silti heidän mukaansa se on yksi laiminlyödyimpiä prosesseja organisaatioissa.

Tämä pitää varmasti paikkaansa etenkin monessa niin sanotussa käytännön työssä vielä tänäkin päivänä. Olen valitettavasti itsekin kokenut perehdytysprosessin, joka on lyhimmillään ollut työnantajan antama ohjeistus mennä katsomaan, mitä kokeneemmat työntekijät tekevät ja tehdä perässä.

Tuollainen perehdytys aiheuttaa erittäin paljon epävarmuutta etenkin kokemattomassa työntekijässä, eikä todellakaan luo hyvää kuvaa työnantajasta. Myös työturvallisuus saattaa vaarantua tietämättömyyden takia.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 9) toteavatkin sen, että perehdyttämisellä autetaan uusia työntekijöitä tulemaan yhteisön toimiviksi jäseniksi. Perehdyttäminen vaikuttaa paljon esimerkiksi työn laatuun ja tehokkuuteen, ilmapiiriin, kustannuksiin sekä henkilöstön pysyvyyteen.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 17) mukaan perehdyttäminen käsitteenä tuntuu yksiselitteiseltä. Sen tarkempi sisältö on kuitenkin muuttunut ajan kuluessa ja toisaalta se eri organisaatioissa merkitsee ja tulee jatkossakin merkitsemään eri asioita. Tähän vaikuttaa erityisesti tapa, jolla organisaatio kytkee perehdyttämisen strategiaan ja muuhun toimintaansa.

Erilaisissa organisaatioissa perehdyttämistarve on erilainen ja perehdyttäminen on erilaista. Myös erilaiseen työhön perehdytyksen pitää tietenkin olla erilaista, jopa saman organisaation sisällä. Tietotyöhön saattaa liittyä paljon eri ohjelmistoja tai tietokantoja, joita pitää työntekijälle perehdyttää, kun taas perinteisemmällä, fyysisen työn aloilla perehdytys saattaa olla hyvinkin mekaanista.

Kupias ja Peltola (2009, 18) toteavat myös sen, että perehdytys nähdään usein yleisterminä, joka sisältää perehdyttämisen lisäksi myös työnopastamisen: ”Käytännössä perehdyttämisen käsite on usein laajentunut kattamaan sekä työnopastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdytyksen”

Monesti työelämässä on vaikea sanoa, koska perehdytys oikeastaan loppuu tai muuttuu työnohjaukseksi. Työssä oppiminen taas on jatkuva prosessi, eikä se nyky maailmassa lopu varmastikaan missään työssä, vaikka kokemusta olisi kuinka paljon.

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 205) mukaan perehdyttämiskaksikon kesto on lyhyimmillään yleensä saman pituinen kuin koeaika. Yleensä työn oppiminen ja tietotyössä uuteen organisaatioon asettuminen kestää vähintään puoli vuotta.

2.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Hyvällä perehdytyksellä luodaan uudelle työntekijälle hyvä pohja työn tekemiselle sekä työyhteisöön liittymiselle. Onnistunut perehdytys myös sitouttaa työntekijää paremmin työpaikkaansa ja vähentää työntekijän virheitä. Perehdyttämällä voidaan myös vähentää työturvallisuusriskejä.

Moisalo (2011, 323) jakaa perehdytykseen kuuluvat asiat seuraavasti:

- tutustuttaa työympäristöön
- tutustuttaa esimieheen, perehdyttäjään ja työtovereihin
- tutustuttaa muihin yhteistyöhenkilöihin
- opettaa tunnistamaan työympäristön ja liikkumaan siellä turvallisesti
- opettaa tunnistamaan työturvallisuuteen liittyvät riskit ja velvollisuuden puuttua riskitilanteiden estämiseen
- opastaa pelastautumis- ja hälytystilanteet ja toimimisen niissä: sammu- tusasemat, pelastustiet, ym.
- nopeuttaa ja tehostaa henkilön työhön siirtymistä; työnopastuksessa voi keskittyä työn oppimiseen
- luo turvallisuuden tunnetta ja yhteenkuuluvaisuutta
- luo positiivista työnantajakuvaa

- opettaa tunnistamaan kehitysmahdollisuudet
- opettaa johtamisjärjestelmän
- antaa oikean kuvan ympäristöstä
- auttaa tunnistamaan organisaatiokulttuurin merkityksen
- vähentää vaihtuvuutta
- täyttää lain vaatimukset

Jos perehdytys hoidetaan järjestelmällisesti, tulevat nämä kaikki edellä mainitut seikat hoidettua asianmukaisesti. Perehdyttäminen aiheuttaa usein lisää töitä niin henkilösastolle kuin muillekin organisaation jäsenille, mutta se tulisi nähdä sijoituksena tulevaisuuteen. Hyvin perehdytetystä työntekijästä saataan saada työyhteisön jäsen pitkäksikin ajaksi.” (Moisalo, 2011, 323.)

Kupias ja Peltola (2009, 19) toteavat hyvän perehdyttämisen käsittävän kaikki erilaiset käytännön toimet, jotka helpottavat työn aloittamista sekä myös tulokkaan osaamisen kehittämisen ja lopuksi varsinaisen opastuksen työtehtävään, työympäristöön ja koko organisaatioon. Hyvä perehdyttäminen ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja pyrkii hyödyntämään sitä mahdollisimman paljon jo perehdyttämisprosessin aikana.

Laineen ja Surakan (2011, 152) mukaan perehdytyksellä luodaan mielikuvaa koko organisaatiosta ja perehdytys vaikuttaakin perehdytettävän hyvään kokemukseen tulokkaan vastaanottamisesta työyhteisöön. Hyvin perehdytetty työntekijä sitoutuu työyhteisöönsä paremmin kuin henkilö, joka perehdytetään huonosti. Myös Kjelin ja Kuusisto (2003, 124) näkevät perehdyttämisen yhden tärkeimmät tehtävien olevan työyhteisön tapojen ja ammattiroolin opettaminen eli sosiaalistaminen. He kirjoittavat onnistuneen sosiaalistamisen varmistavan yhteisöllisen toimintakyvyn mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti.

2.2 Perehdyttämisohjelma

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 198) mukaan joustava suunnitelma jäntevöittää perehdyttämistä. Perehdyttämisen etukäteissuunnitelma luo rungon, aikataulun sekä työnjaon perehdyttämiselle. Perehdyttämisen alussa on ensiarvoista

käydä yhdessä perehdytettävän kanssa suunnitelma läpi ja muokata perehdyttäminen hänen tarpeitaan vastaavaksi. Osa ajatellusta sisällöstä voi olla tulokkaalle jo tuttua, ja toisaalta hänellä voi olla oppimistarpeita, joita normaaliassa perehdyttämissuunnitelmassa ei ole huomioitu.

Moisalon (2011, 324) mukaan perehdytys onnistuu, jos sillä pystytään täyttämään kaksi asiaa. Ensimmäiseksi, perehdytyksen tulee olla suunniteltua toimintaa, joka toteutetaan suunnitellun kaltaisena. Perehdytyksessä tulee olla mietittynä kaikki roolit, resurssit sekä vaiheet. Perehdytyksessä olisi myös tärkeää olla varahenkilö, jos varsinainen perehdyttäjä esimerkiksi sairastuu.

Kupias ja Peltola (2009, 87-88) erottavat toisistaan perehdyttämisen systemaattisen ja yksilöllisen suunnittelu. Systemaattinen suunnittelu tarkoittaa koko organisaation tai ison työyksikön tasolla tapahtuvaa suunnittelua, kuten perehdytysmateriaalien tai -suunnitelmien laatimista. Yksilöllinen suunnittelu taas ottaa huomioon tulokkaan jo aikaisemmin hankkiman kokemuksen ja tietäidön.

Hyvä perehdytys suunnitelma ottaa huomioon systemaattisen suunnittelun, sekä myös yksilön lähtötason. Osaavalle, jo kauan työmarkkinoilla olevalle työntekijälle on turha lähteä opettamaan samoja perusasioita kuin juuri työuraansa aloittelevalla työntekijällä. Yksilöllinen huomiointi ja perehdyttämisohjelman muokkaaminen työntekijäkohtaisesti tekee perehtymisestä mielekäästä ja tehokasta.

Perehdyttämisohjelmaa voi myös muokata kesken perehtymisprosessin, sen ei tarvitse olla alusta loppuun juuri sellainen, mitä alun perin on suunniteltu. Perehtyjä voi omaksua asiat nopeammin, kuin mitä on suunniteltu tai vaihtoehtoisesti joihinkin asioihin perehtyminen voi viedä suunniteltua kauemmin.

2.3 Perehdyttämisen vaiheet

Ahokas ja Mäkeläinen (2013, 2) ovat jakaneet perehdytyksen viiden askeleen menetelmään (kuva 1).



Kuva 1. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas & Mäkeläinen, 2013, 2)

Ahokkaan ja Mäkeläisen viiden askeleen menetelmä on tehokas tapa demonstroida sitä, miten perehdytys voi edetä. Pidän mallissa etenkin siitä, että kun kyseessä ovat askeleet, voi niiltä aina astua edelliselle askeleelle tarvittaessa kertaamaan esimerkiksi teoriaa tai mielikuvaharjoitteita.

Laine ja Surakka (2011, 155) kirjoittavat perehdyttämisen etenevän rekrytoinnin jälkeen seuraavasti:

1. Ennen töihin tuloa: Varmistetaan, että perehdytykseen ollaan valmiita.
2. Vastaanotto: Osoitetaan, että työntekijä on tervetullut työyhteisöön.
3. Ensimmäinen päivä: Esitellään työpaikka, toimipiste ja työkaverit.
4. Ensimmäinen viikko: Käsitellään perusasiat, joiden avulla työskentely voi käynnistyä.
5. Ensimmäinen kuukausi: Varmistetaan valmiudet tuottavaan työhön.
6. Koeajan päätyttyä: Valmentaminen jatkuu.

Kupias ja Peltola (2009, 72) määrittelevät perehdyttämisen aikataulun hyvin samankaltaisella syklillä.

2.3.1 Ennen töihin tuloa

Laineen ja Surakan (2011, 155) mukaan ennen työntekijän ensimmäistä työpäivää on huolehdittava, että on suunniteltu, mitä perehdytetään ja missä vaiheessa, ja keiden opastuksella perehdyttäminen tapahtuu. Jos perehdyttäjiä on useampi, kannattaa perehdyttäjien pitää yhteinen palaveri perehdytyksen toteuttamisesta. Perehdytyksestä vastaavan henkilön kannattaa olla yhteydessä uuteen työntekijään jo ennen ensimmäistä työpäivää. Työntekijä voi kysyä jo etukäteen kysymyksiä ja perehdyttäjä taas saa tietoa, mitä perehtymissuunnitelmassa kannattaa huomioida. Tässä vaiheessa olisi myös hyvä antaa Tervetuloa taloon -kirjanen, jos sitä ei ole vielä haastattelun jälkeen annettu.

Myös Kjelinin ja Kuusiston (2003, 73-74) mukaan rekrytointi ja perehdyttämisprosessia kannattaa tarkastella yhtenäisenä ja osittain limittäisenä tapahtumasarjana. He korostavat vielä sitä, että yllättävän usein tulokas joutuu perehdytysvaiheessa tilanteeseen, jossa jopa johdon edustajilla on erilaisia odotuksia siitä, mikä palkatun henkilön tärkein tehtävä on. Erityisen helposti näin voi tapahtua, jos tehtävä on täysin uusi organisaatiossa.

Kupias ja Peltola (2009, 72) näkevät perehdyttämisen alkavan rekrytoinnin ensikontaktien aikana ja jatkuvan työpaikalla. Haastattelussa annetut tiedot työtehtävästä ja yrityksestä antavat pohjaa perehdyttäjän tulevalle työlle. He toteavat (2009, 76) myös selkeän viestinnän olevan keskiössä, jotta työyhteisö on valmiina ottamaan vastaan uuden työntekijän. On kerrottava, kuka on tulossa, mitä tekemään ja kuinka perehdyttäminen hoidetaan.

Kupias ja Peltola (2009, 93-94) huomioivat myös käytännön toimet ennen työskentelyn alkua. Nämä on hoidettava kuntoon ennen kuin työntekijä aloittaa työssään. He nostavat esiin esimerkiksi tilajärjestelyt: missä uusi työntekijä tulee työskentelemään? Huonejakojen lisäksi työvälineiden tulisi olla kunnossa, eikä uuden työntekijän työtiloihin tulisi jättää hänen tehtäviinsä kuulumattomia mappeja tai turhia papereita. He kiteyttävät hyvin sen, mitä moni on varmasti alussa uudessa työssään kokenut: ”Jokainen tietää, kuinka turhauttavaa on kaksi ensimmäistä viikkoa istua työpöydän ääressä tutustumassa yritystä koskeviin papereihin, kun atk-luvat eivät ole kunnossa. Vielä karumpaa on joutua tekemään töitä varastossa tai jonkun toisen pöydänkulmalla, kun

huone ja työvälineet eivät ole valmiina tai vapaana.” (Kupias & Peltola, 2009, 94)

Valitettavasti oma kokemukseni oli myös hieman samankaltainen aloittaessani oikeusaputoimistossa. Taustalla oli toki se seikka, että rekrytointi suoritettiin pikavauhdilla uuden alkavan projektin takia, joten kaikkea ei voitu tarpeeksi ajoissa valmistella ennen työn aloittamista.

2.3.2 Vastaanotto

Laine ja Surakka (2011, 155) toteavat, että vaikka perehdytys olisi delegoitu toisille henkilöille, kannattaisi esimiehen olla ensimmäisenä vastaanottamassa työntekijää. Hyvä ensivaikutelma luo pohjaa tulevalle esimies--alaisyhteistyölle. Näin työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi.

Joki (2018, 112) toteaa, että perehdyttäminen tulisi aina aloittaa henkilön vastaanottamisella ja keskustelulla, jossa tavoitteena on keskinäinen tutustuminen ja perehdyttämisohjelman esittely. Keskustelussa tulisi käydä ilmi perehdyttämisen aikataulu ja myös se, milloin perehdytettävän tulisi suoriutua omista tehtävistään itsenäisesti, eli se mitä perehdytettävältä odotetaan. Tulokkaalle esitellään hänen toimenkuvansa ja kerrotaan, mikä hänen roolinsa on yrityksen tavoitteiden ja strategian toteuttamisessa.

Myös Kupias ja Peltola (2009, 104) näkevät vastaanoton yhtenä perehdytyksen kulmakivenä. Tärkeimmäksi asiaksi vastaanotossa hekin näkevät sen, että tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi.

2.3.3 Ensimmäinen päivä

Laine ja Surakka (2011, 156) kertovat, että ensimmäisen päivän aikana työntekijälle tulisi esitellä lähimmät työkaverit, työtilat ja työpiste. Lisäksi työntekijälle tulisi luovuttaa käyttöön kaikki tarvittavat työvälineet, avaimet ja kulkuvälineet. Itse työhön liittyviä asioita ei tulisi käydä liiaksi läpi, koska muuten työntekijä saattaa kokea hukuvansa uuteen tietoon.

Kupias ja Peltola (2009, 105) ovat samoilla linjoilla ensimmäisen työpäivän perehdyttämisestä. Käytännön asiat, kuten avainten luovuttaminen, kulkulupien ja muiden lupien ja käytäntöjen hoitaminen ovat keskiössä. Kaikki mitä voidaan etukäteen hoitaa, tulisi hoitaa hyvissä ajoin ennen työn aloittamista. Myös heidän mukaansa on tärkeää, ettei tietoa tule niin paljoa, että kaikkea ei pysty omaksumaan.

2.3.4 Ensimmäinen viikko

Laine ja Surakka (2011, 156) näkevät, että ensimmäisen viikon aikana työntekijän tulisi jo päästä kiinni työhönsä. Työntekijän motivaatio päästä tekemään työtä on yleensä korkea. Tässä vaiheessa työntekijä perehtyy työn kannalta keskeisiin asioihin. Tärkeimmät näistä ovat työntekijän työtehtävät ja tavoitteet. Laine ja Surakka (2011, 156) suosittavat, että ensimmäisen viikon jälkeen käytävään ensimmäinen kehityskeskustelu tai palautekeskusteluun, jotta työntekijä ja perehdyttäjä ovat selvillä siitä, mikä on epäselvää ja mitkä luonnistuvat työntekijältä hyvin.

Myös Kupias ja Peltola (2009, 105-106) ovat sitä mieltä, että ensimmäisen viikon aikana työntekijän pitäisi jo päästä tekemään ”oikeita töitä” mahdollisimman pian. He esittävät uuden työntekijän ensiapupakkausta, jonka avulla työntekijä pystyy suorittamaan omia työtehtäviään. Ensimmäisen viikon jälkeen olisi hyvä pitää lyhyt palautekeskustelu, jotta perehdyttämisohjelma voidaan laatia tai sitä tarkentaa uuden työntekijän osaamisen mukaisesti.

2.3.5 Ensimmäinen kuukausi

Kupias ja Peltola (2009, 107) nostavat ensimmäisen viikon jälkeen esille myös työyhteisön kyvyn kehittyä ja ottaa vastaan palautetta ja kehitysideoita. Etenkin uuden työn alkuvaiheessa tuoreella työntekijällä on varmasti ideoita, miten toimintaa voisi kehittää ja kysymyksiä siitä, miksi tietyt asiat tehdään niin, kuin ne tehdään. Ensimmäisen kuukauden aikana edetään perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Ensimmäisen kuukauden jälkeen olisi taas hyvä ottaa kehittymiskeskustelu uuden työntekijän kanssa.

Laineen ja Surakan (2011, 156) näkemys ensimmäisestä kuukaudesta on melko yhteneväinen Kupiaksen ja Peltolan (2009, 107) kanssa. Perehdytys jatkuu laaditun ohjelman mukaisesti ja työntekijän tulisi päästä kiinni tuottavaan työntekoon. Erityisesti kannustetaan tuomaan esiin huomioita, joille vanhat työntekijät ovat mahdollisesti jo sokaistuneet. Laineen ja Surakan (2011, 156) mukaan ensimmäisen kuukauden aikana tulisi lyhyitä palautekeskusteluja käydä jopa viikoittain.

Mitä palautekeskusteluissa sitten tulisi käydä läpi? Mitkä kysymykset antavat oikeaa tietoa perehdytyksen etenemisestä?

Joki (2018, 122) esittää, että perehdyttämisen seurantakeskustelussa esitettäviä kysymyksiä voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Mitä kuuluu?
- Miten työtehtävien haltuun otto on lähtenyt sujumaan?
- Mitkä asiat tuntuvat jo tutuilta?
- Mitkä asiat tuntuvat vielä vaikeilta?
- Miten työyhteisöön sisään pääsy on onnistunut?
- Minkälaista tukea olet tarvinnut?
- Oletko saanut sitä helposti?
- Keiden puoleen on ollut helppo kääntyä?
- Missä asioissa tarvitset lisää oppia tai tukea?
- Onko joku herättänyt ihmetystä tai hämmennystä täällä? Mikä?
- Mitkä työtavat tai pelisäännöt ovat herättäneet hämmästyksiä?
- Miten perehdyttäminen on mielestäsi onnistunut tähän asti?
- Mikä ei ole sujunut toivomallasi tavalla?
- Mitä tukea tarvitsisit minulta?

”Hyvin hoidettu perehdyttäminen tarkoittaa aitoa kiinnostusta uutta henkilöä ja tämän osaamista kohtaan. Hoidettiinpa perehdyttäminen tarkasti suunnitellun

ohjelman mukaisesti tai tapauskohtaisesti luovuutta käyttäen, työyhteisön toimivuuden ja tuloksen kannalta on oleellista, että se hoidetaan. Kun uusi henkilö pääsee mahdollisimman pian osaksi porukkaa, jolla on aito halu tehdä yhdessä hyviä tuloksia työilmapiiriltään mukavassa ja haasteellisessa ympäristössä, sillä on merkitystä koko liiketoiminnan menestymiseen.” (Joki, 2018, 122.)

Tärkeintä mielestäni on siis yksilöllinen työntekijän huomioiminen sekä työntekijän osaamisen varmistaminen. Kun ihmistä kuullaan aidosti, tuntee hän itsensä tärkeäksi palaksi työyhteisöä. Perehtymisen tulisi myös toimia kaksisuuntaisesti, eli työyhteisön tulisi myös kuunnella uutta tulokasta ja hänen mahdollisia kehitysehdotuksiaan.

Kuukaudessa työntekijän pitäisi olla jo hyvin perillä työtehtävistään ja pystyä pääosin itsenäiseen työskentelyyn. Kuitenkaan, etenkin tietopohjaisessa työssä, kuukaudessa ei monessakaan työssä pysty sisäistämään nykypäivän laajoja tietokokonaisuuksia.

2.3.6 Ensimmäisen kuukauden jälkeen

Kupias ja Peltola (2009, 109) toteavat perehdyttämiseen liittyvän kehittämissprosessin olevan usein koeaikaa lyhyempi. Tavoitteena nähdään se, että työntekijä pääsee hyvin alkuun uudessa työssään tai selviytyy työtehtävistään riittävän itsenäisesti ja osaa etsiä lisää työhönsä liittyvää tietoa. Perehdytystä jatketaan suunnitelman tai tarpeen mukaisesti. Pääasiaksi perehdytyksessä Kupias ja Peltola (2009, 109) nostavat sen, että perehtyjä saa riittävän hyvän alun työlleen.

”Kun työntekijä on ollut työsuhteessa muutaman kuukauden, ja aktiivinen perehdyttäminen päättyy, on hyvä käydä koeaikakeskustelu. Kysymällä ja kuuntelemalla esimies voi arvioida, onko työntekijällä edellytykset toimia tehtävässään ja onko perehdytys ollut riittävä. Tällöin on vielä mahdollista tehdä korjaavia toimenpiteitä ennen koeajan päättymistä” (Laine & Surakka, 2011, 156)

2.4 Perehdyttämismateriaali

Perehdyttämismateriaali tukee koko perehdytysprosessia ja helpottaa uutta perehtyjää sisäistämään valtavaa tietotulvaa, joka on väistämätön uutta työtä aloittaessa. Perehdytysmateriaali helpottaa myös sekä perehdyttäjää että perehtyjää pysymään tietoisena siitä, mitä kaikkea on perehdytetty ja mitä kaikkea tulisi vielä perehdytyksessä käydä läpi.

Perehdyttämismateriaalia voi olla sähköisessä muodossa tai perinteisessä printtimuodossa. Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) nostavat yhdeksi erittäin tehokkaaksi perehdytysmateriaaliksi Intranetin. He kuitenkin toteavat myös, että perehdytystä ei voi korvata sillä, että tulokas joutuu itse perehtymään työhönsä intranetin avulla. Yleisesti ottaen intranettejä ei ole myöskään suunniteltu perehdyttämisen näkökulmasta. Intranettiä saatetaan käyttää myös ”lapsenvahdina”, eli laitetaan tulokas tutustumaan intranettiin ja oletetaan hänen oppivan niin työhönsä.

Laine ja Surakka (2011, 154) nostavat käsittelevät perehdytysmateriaalia viiden kohdan kautta:

1. Tervetuloa taloon -kirjanen

Esittelee perustiedot organisaatiosta, siellä noudatettavista käytännöistä ja palvelussuhteista

2. Perehdyttämissuunnitelma

Kertoo, mitkä asiat pitää perehdyttää. Suunnitelmaan merkitään kuka minkäkin asian perehdyttää, milloin ja miten asian perehdyttämistä seurataan.

3. Tarkistuslista

Seurannan apuväline. Siihen merkitään aina, kun jokin asia on perehdytetty ja opittu varmistettu

4. Palautekeskustelulomake

Ohjeistaa perehdytyksen palautekeskustelun sisältöä ja etenemistä.

5. Koeaikakeskustelulomake

Ohjeistaa koeajan päättymistä ennen käytävän keskustelun sisältöä ja etenemistä.

2.5 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Suomessa perehdyttäminen on työnantajalle lakisääteinen velvollisuus.

”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista,

työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi,

työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta sekä

työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.” (Työturvallisuuslaki 2. luku 14. pykälä.)

Työntekoon ja perehdyttämiseen liittyy laajalti muutakin lainsäädäntöä kuin vain työturvallisuuslaki. Kupiaksen & Peltolan (2009, 20) mukaan erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdytyksen lakipohjaa.

Työsopimuslaissa määritellään työnantajan velvollisuudeksi huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toiminta, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehitettäessä sekä työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 2 luku 1 §)

Tämä ei koske kuitenkaan vain perehdyttämistä, vaan kaikkia työntekijöitä yleisesti. Valitettavan usein kuitenkin työnantajalle riittää vallan hyvin, että

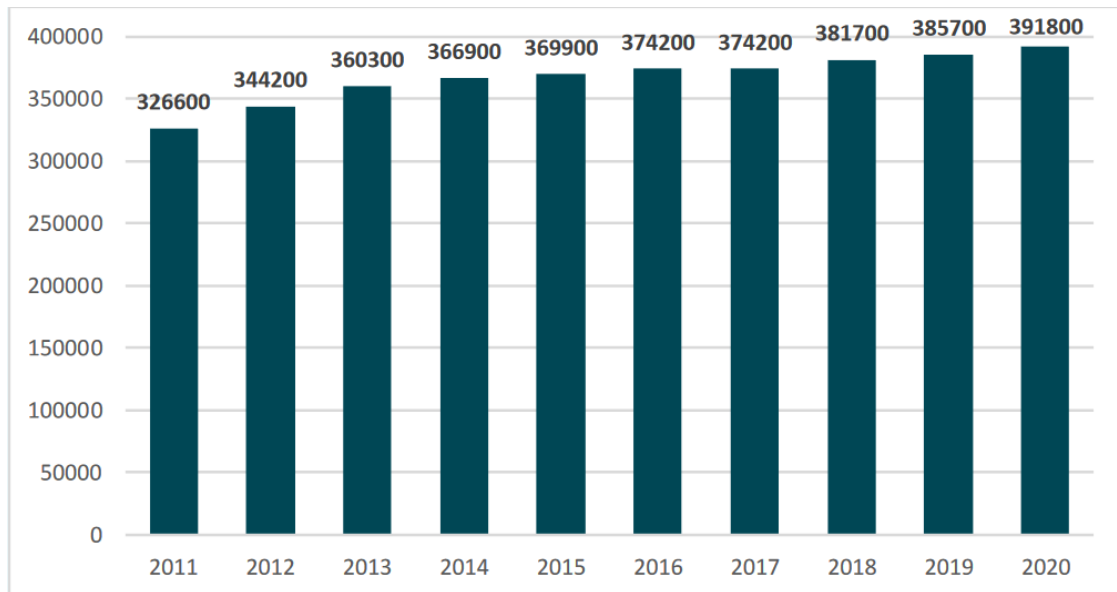
työntekijä tekee oman työnsä, eikä yritäkään kehittyä työtehtävästään eteenpäin. Työnantaja voi jopa mieltää työntekijän kehittämisen riskinä; Mitä jos työntekijä päättääkin vaihtaa työpaikkaa, menevätkö työntekijän kehitykseen uhratut resurssit hukkaan?

3 TALOUS- JA VELKANEUVONTA

Talous- ja velkaneuvonta on siirtynyt oikeusaputoimistojen alaisuuteen 01.01.2019 lukien. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat maksuttomia ja ne ovat tarkoitettu yksityishenkilöille sekä pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville ammatin- ja elinkeinonharjoittajille.

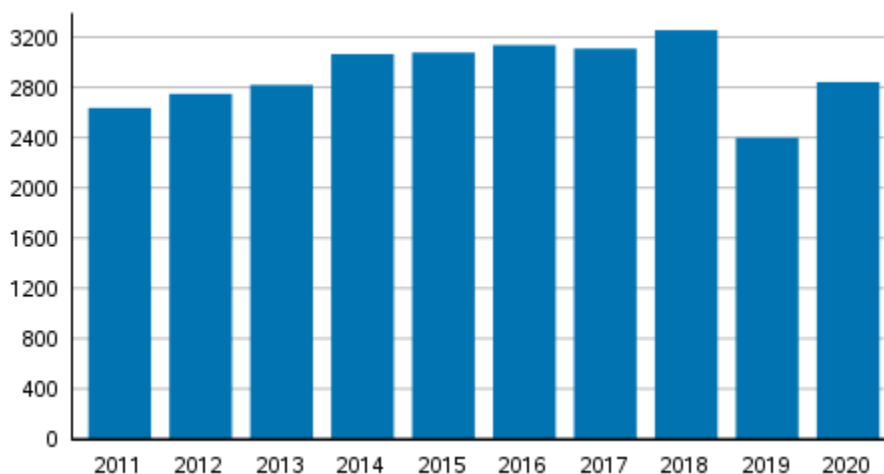
Talous- ja velkaneuvonnan merkitys tulee nousemaan entisestään tulevaisuudessa. Maksuhäiriömerkintöjen määrä on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden ajan ja nyt koronakriisi on heikentänyt monen taloudellista asemaa lomautuksien ja irtisanomisten kautta. Kuvassa 2 on maksuhäiriömerkintäisten henkilöiden määrä vuosittain kuvattuna.

Suomen Asiakastiedon liiketoimintajohtaja Jouni Muhonen kertoo Asiakastiedon nettiuutisessa seuraavaa: ” Eryteisesti miesten osalta kehityksen suunta ja vauhti huolestuttavat. Kymmenellä prosentilla miehistä on maksuhäiriömerkintöjä, kolmikymppisistä jo yli 16 prosentilla. Naisillakin häiriöt ovat toki lisääntyneet, mutta huomattavasti hitaammin. Heillä maksuhäiriön todennäköisyys on korkeimmillaankin kymmenessä prosentissa” Asiakastiedon tilastojen mukaan Suomessa lähes 392 000 ihmisellä on maksuhäiriömerkintä. Määrä on kasvanut kesäkuun lopulta syyskuun loppuun mennessä noin 2300 henkilöllä ja viimeisen vuoden aikana noin 6000 henkilöllä. (Suomen Asiakastieto)



Kuva 2 Henkilöt, joilla on maksuhäiriömerkintä (Suomen Asiakastieto)

Myös velkajärjestelyhakemusten määrä on kasvanut vuosittain tasaisesti vuodesta 2011 vuoteen 2018. Vuonna 2019 hakemusten määrä tippui radikaalisti, koska talous- ja velkaneuvonnan palvelut siirtyivät oikeusaputoimistojen alle ja sen seurauksena hakemusten käsittely hidastui hetkellisesti. Vuodesta 2019 vuoteen 2020 kasvu on ollut huomattavaa. Kuvasta 3 ilmenee velkajärjestelyhakemusten määrät. Tulevaisuudessa hakemusten määrä tullee nousemaan entiseen tasoon ja luultavasti ylittämään tuon tason jo lähivuosina.



Kuva 3 Yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset tammi-syyskuu 2011-2020 (Suomen virallinen tilasto)

3.1 Talous- ja velkaneuvonnan kehittyminen Suomessa

Kirkon diakoniatoimi on ollut ensimmäinen taho, joka on antanut velkaneuvontaa. Jo vuonna 1986 Kirkon diakoniatoimi aloitti velallisen neuvonnan velka-asioissa. Kun pankkien luotonanto yksityishenkilöille vapautui, monet perheet ajautuivat velkakriisiin ja kääntyivät seurakuntien puoleen, jossa diakoniatyöntekijät pyrkivät auttamaan ihmisiä myös velka-asioissa.

Vuonna 1990 perustettiin Takuu-Säätiö, joka on vahva toimija talous- ja velkaneuvonnan asioissa vielä tänäkin päivänä. Alun perin ajatuksena oli auttaa vapautuvia vankeja maksamaan syntyneitä velkoja ja korvauksia. Säätiön tehtäväksi määriteltiin velallisen maksukykyyn nähden huomattavien velkojen ja korvausten selvittämisessä avustaminen. Pääkeino tehtävän suorittamiseksi oli ja on vieläkin antaa takauksia pankkilainoihin, joilla velalliset voivat yhdistää useat pienet velat yhdeksi kohtuuhintaiseksi lainaksi. Varat Takuu-Säätiön perustamiseksi saatiin vuoden 1991 Kirkon yhteisvastuukeräyksestä. Alkutoiminta keskittyi laitostai avohoidossa oleville, kuten vangeille tai päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Säätiön perustajat ja nykyiset taustayhteisöt ovat A-klinikkasäätiö, Evankelisluterilaiset seurakunnat Oulussa, Tampereella ja Turussa, Kirkkohallitus, Rikosseuraamuslaitos (ent. Kriminaalihuoltolaitos), Suomen Diakonialaitosten liitto ry., Suomen Katulähetysliitto ry., Kirkkopalvelut (ent. Suomen Kirkon Seurakuntatyön Keskusliitto) sekä Suomen Mielenterveysseura ry.

1990-luvun alun laman seurauksena ylivelkaantuminen kosketti jo suurta osaa suomalaisia. Esimerkiksi halpaa lainaa ottaneet yrittäjät, velkojen takajat ja kahden asunnon loukkuun jääneet alkoivat ottaa yhä enemmän yhteyttä Takuu-Säätiöön.

Vuonna 1993 helmikuussa Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä astui voimaan. Vuodesta 1994 alkaen oikeusministeriö antoi Takuu-Säätiön tehtäväksi tiedottaa velkajärjestelylaista ja kouluttaa velkaneuvonnan alalle ammattitaitoista henkilökuntaa sekä muita tahoja.

Ensimmäinen laki talous- ja velkaneuvonnasta on säädetty vuonna 2000, jolloin on lailla määrätty, että Talous- ja velkaneuvonnan johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kuluttajavirastolle. Talous- ja velkaneuvontapalveluiden käytännön järjestämisestä huolehtivat eri läänit ja kunnat, niin että talous- ja velkaneuvontaa on saatavissa riittävin määrin läänin alueella.

Talous- ja velkaneuvonnan palveluja tuottivat aina vuoden 2018 loppuun asti kunnat ja muut palveluntuottajat toimeksiantosopimustensa mukaisesti. Pääasiallisesti neuvontaa annettiin puhelimitse ja henkilökohtaisissa asiakastapaamisissa paikan päällä. Koska palvelua annettiin kuntakohtaisesti, vaihtelivat käytetyt palvelukanavat eri kuntien välillä. Eri kuntien välillä saattoi olla myös eroja esimerkiksi asiakkuuden avaamisessa, velkaneuvontaan pääsemisen kriteeristöissä ja asiakkaan tietojen keräämisessä.

Juha Sipilän hallitus päätti keväällä 2017 kehyspäätöksessään vuosille 2018-2021, että talous- ja velkaneuvonta siirretään oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi vuoden 2019 alusta lukien. Muutosta koskeva hallituksen esitys laiksi talous- ja velkaneuvonnasta annettiin 19.09.2017 (HE 102/2017) ja laki talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017) vahvistettiin 01.12.2017.

Uusi laki astui voimaan 01.01.2019, jolloin Talous- ja velkaneuvonta siirtyi oikeusapu- ja edunvalvontapiireille. Siirron tavoitteena oli talous- ja velkaneuvonnan palvelujen tasapuolinen ja yhdenmukainen tarjonta eri puolilla maata sekä talous- ja velkaneuvonnan monikanavaisen palveluprosessin kehittäminen.

Monikanavaisella palveluprosessilla tarkoitetaan vanhojen puhelinpalvelujen ja asiakastapaamisten lisäksi etenkin sähköisten palveluiden saatavuuden parantaminen ja sähköisen asianhallinnan kehittäminen talous- ja velkaneuvonnalle. Sähköisillä palveluilla voidaan tarjota tukea asiakkaille jo aikaisessa vaiheessa ja näin voidaan paremmin ehkäistä heidän velkaantumistaan. Sähköisten palveluiden kautta asiakkaille voi myös olla matalampi kynnys lähteä hakemaan apua velkaongelmiinsa.

3.2 Talous- ja velkaneuvonnan palvelut

Talous- ja velkaneuvonnan ydintehtävät ovat lailla määritellyjä.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta määrittää talous- ja velkaneuvonnan tehtävät. Laki jakaa tehtävät seuraavasti viiteen eri tehtävään seuraavasti:

Talous- ja velkaneuvonnassa:

- 1) annetaan yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta;
- 2) avustetaan yksityishenkilöitä taloudenpidon suunnittelussa;
- 3) selvitetään velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustetaan velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä velkojensa kanssa sovinto;
- 4) avustetaan velallista velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetussa laissa (57/1993) edellytettyjen selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa;
- 5) ohjataan velallinen tarvittaessa hakemaan oikeudellista apua. (813/2017 Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1 §)

Talous- ja velkaneuvonnassa on alkanut Ennakoivan talousneuvonnan hanke tämän vuoden alussa. Hankkeen tarkoituksena on vähentää ylivelkaantumisesta aiheutuvia ongelmia, parantaa talous- ja velkaneuvonnan saatavuutta, kehittää kansalaisten talousosaamista kaikissa ikäryhmissä sekä lisätä yhteistyötä viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken. Hanke toteutetaan Valtakunnanvoudinviraston kanssa. Hanke vahvistaa Lain talous- ja velkaneuvonnasta 1 §:n kahta ensimmäistä lakisääteistä tehtävää.

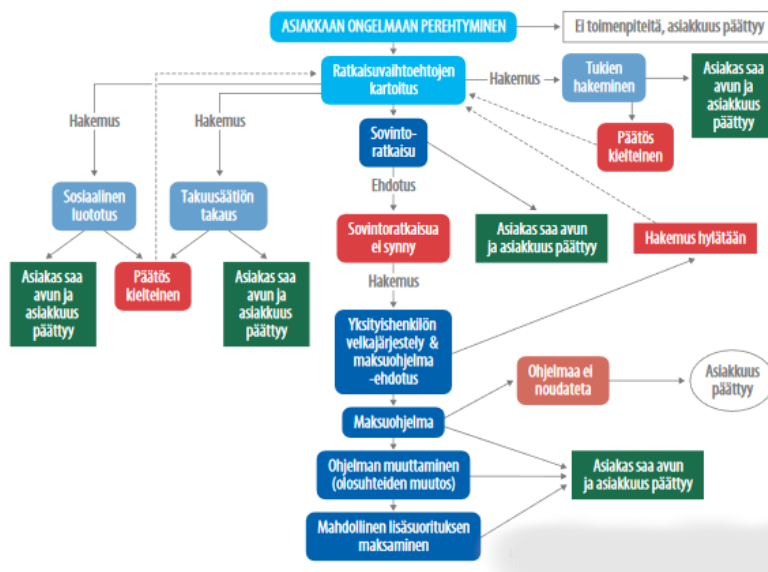
Yleisesti ottaen sovintoratkaisut ovat harvinaisempia, koska suurimmalla osalla asiakkailta on monia, usein jopa kymmeniä eri velkoja. Sovintoratkaisut voivat sopia asiakkaille, joilla velkojen määrä on pieni ja velan periminen on kestänyt kauan, eikä velkoihin ole välttämättä saatu suorituksia ollenkaan.

Talous- ja velkaneuvonta voi myös ohjata asiakasta hakemaan apua kolmannen sektorin tekijöiltä, kuten Takuusäätiöltä tai Diakoniatyöltä. Osassa kunnista on myös sosiaalinen luototus käytössä, sekin voi antaa kyseisissä kunnissa avun asiakkaan velkatilanteeseen.

Talous- ja velkaneuvonnan eniten käytetty palvelu on velkajärjestelyhakemuksissa avustaminen. Velkajärjestely on yleensä juuri se palvelu, jota talous- ja

velkaneuvonnasta lähdetään hakemaan, mutta aina velkajärjestely ei tule kyseeseen. Kuten jo aikaisemmin tekstissäni mainitsin, velkajärjestelystä ja sen edellytyksistä on säädetty oma lakinsa, Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.

Asiakkaan tilanne saattaa myös muuttua asiakkuuden aikana, joten myös asiakkaan tarvitsema apu voi muuttua. Kuvassa 4 on havainnoitu, miten asiakkaan asia voi talous- ja velkaneuvonnassa edetä.



Kuva 4. Talous- ja velkaneuvontaprosessin vuokaavio (Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita, 2019, s. 27)

4 VIRKAMIESOIKEUS JA JULKISOIKEUS

Koskisen ja Kullan (2019, 7) mukaan virkamiesoikeus määritellään usein seuraavasti: Virkamiesoikeus koostuu niistä säännöstoista, joilla on järjestetty valtion ja muiden julkisoikeudellisten yhteisöjen virkamiesten oikeudet ja velvollisuudet eli virkamiesten yleinen oikeusasema. Määritelmä on perinteinen ja virkamieskeskeinen. Heidän mukaansa on myös huomattava, että virkamiesoikeus sääntelee myös kansalaisten suhdetta julkishallintoon ja julkisyhteisöjen asemaa työnantajana. Myös näillä sääntelyillä on virkamiesoikeudessa keskeinen sija. Laajassa mielessä virkamiesoikeus kattaa koko julkishallinnon.

Hallinnon rakenteen mukaisesti virkamiesoikeus hajautuu valtion virkamiesoikeudeksi, kunnalliseksi virkamiesoikeudeksi, kirkon virkamiesoikeudeksi ja vällisen julkishallinnon virkamiesoikeudeksi. Valtion virkamiesoikeus voidaan jakaa edelleen esimerkiksi opetushallinnon virkamiesoikeuteen ja puolustushallinnon virkamiesoikeuteen. Kunnallishallinnossa puolestaan voitaisiin erikseen mainita esimerkiksi kouluhallinnon virkamiesoikeus.

Koska oikeusaputoimisto toimii valtion alaisuudessa, keskityn tutkimaan virkamies- ja julkisoikeutta valtion kannalta ja jätän kunnallisen ja kirkon virkamiesoikeuden sivuun.

Virkamiehen toimintaan vaikuttavia lakeja on todella paljon. Valtion virkamieslaki, Laki kunnallisesta viranhaltijasta, Tietosuojalaki, Hallintolaki ja Tasa-arvolaki ovat vain muutamia pieniä osia suuresta lakikokonaisuudesta, jotka vaikuttavat virkamiehen toimintaa.

Husa ja Pohjolainen (2014, 296) näkevät, että valtion virkamiesten kannalta keskeisin yksittäinen laki on valtion virkamieslaki (VirkamL 750/1994). He lisäävät myös sen, että vaikka virkamieslaki on yleislaki, sitä ei sovelleta kaikkiin valtion virkamiehiin, kuten esimerkiksi eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian, Valtiontalouden tarkastusviraston ja Suomen Pankin virkamiehet. Heitä koskevat omat virkamiesoikeudelliset säännöksensä. VirkamL:n (2 §) yleisluonteisena tavoitteena on yhtäältä turvata valtion tehtävien tuloksellinen hoitaminen, tarkoituksenmukaisuus ja oikeusturvavaatimukset, toisaalta turvata virkamiehelle oikeudenmukainen asema suhteessa työnantajaan. Kyse on julkisoikeudellisesta palvelussuhteesta, joka perustuu henkilön työntekoon ja on luonteeltaan vastikkeellista, eli työn suorittamisesta maksetaan taloudellinen korvaus.

4.1 Virka

Koskisen ja Kullaan (2019, 13) mukaan viran tyypillisinä piirteinä on pidettävä pysyvyyttä ja abstraktiutta. Virka pysyy samana riippumatta siitä, kuka sitä hoitaa. Sen lisäksi virka perustetaan ja lakkautetaan erityisessä lainmukaisessa menettelyssä. Virkaan kuuluvat tehtävät muodostavat myös yleensä rajatun

kokonaisuuden. Viran tehtävät ovat pääosin julkishallinnollisia siten, että niihin sisältyy julkisen vallan käyttöä tai ainakin julkisten hallintotehtävien hoitamista.

Husa ja Pohjolainen (2014, 295) taas määrittelevät viran seuraavasti: ”Virka on hallintopäätöksellä erityisessä järjestyksessä perustettu pysyväluonteinen tehtäväkokonaisuus, johon kuuluvat tehtävät ovat yleensä rajattuja. Virka ja virkaa hoitava henkilö ovat toisiinsa nähden periaatteessa riippumattomia, sillä virkaan kuuluva tehtäväkokonaisuus ei muutu, vaikka viran hoitaja vaihtuisikin. Virkaan kuuluvat tehtävät ovat julkishallintoon liittyviä, eli niihin sisältyy julkisen vallan käyttämistä tai vastaavanlaisten julkishallinnollisten tehtävien hoitamista.”

Husan ja Pohjolan (2014, 295) mukaan tähän liittyy vahvasti virkamieshallinnon periaate: julkisen vallan käyttö voi kuulua vain virkamiehille, jotka asetetaan tehtäväänsä erityisessä menettelyssä ja joita koskee erityinen virkavastuu. Heidän mukaansa on luontevaa, että hallintopäätösten tekijöiden tai näiden esittelijöinä toimivien henkilöiden tulee pääsääntöisesti olla julkisoikeudellisessa palvelussuhteessa julkisyhteisöön. Esimerkiksi valtion virkamies on virkasuhteessa valtioon, ja valtion ja virkamiehen suhde on oikeudelliselta luonteeltaan julkisoikeudellinen virkasuhde, jossa työnantajana on valtio ja työn suorittajana virkamies.

4.2 Velvollisuudet

Husan ja Pohjolan (2014, 304) mukaan viranomaisen työntekijää koskevista velvoitteista keskeisin on tasapuolisuusvaatimus. Viranomaisen tulee kohdella palveluksessaan olevia virkamiehiä tasapuolisesti. Tämä tarkoittaa, ettei ketään saa syrjiä tai suosia toisiin virkamiehiin nähden syntyperän, kansalaisuuden, sukupuolen, uskonnon, iän, poliittisen tai ammattiyhdistystoiminnan tai muuhun niihin verrattavan seikan vuoksi. Tasapuolisen kohtelun vaatimuksen ydin on siinä, ettei virkamiehiä voi asettaa eri asemaan ilman hyväksyttävää perustetta. Erityisesti kiellettyä on sukupuoleen perustuva syrjintä, jota sääntelee Tasa-arvolaki (609/1986).

Asiaa voidaan tarkastella myös virkamiehen itsensä velvollisuuksien kautta.

Husa ja Pohjolainen (2014, 304-305) kirjoittavat keskeisimmän virkamieheen kohdistuvan yleisen velvollisuuden olevan vaatimus virkatehtävien asianmukaisesta eli tehokkaasta ja taloudellisesta ja viivytyksettömästä suorittamisesta. Tästä säädetään valtion virkamieslain 14 pykälässä sekä Lain kunnallisesta viranhaltijasta 17 pykälässä, ja sitä kutsutaan yleisemmin virantoimitusvelvollisuutena. Heidän mukaansa velvollisuuteen kuuluu olennaisena osana se, että virkamiehen tulee noudattaa työnjohto- ja valvontamääräyksiä (= virkakäskyjä). Asianmukaisuuteen liittyy myös se, että virkamiehen tulee käyttäytyä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Tämä vaatimus viittaa varsin yleisesti virkamiehiltä vaadittavaan hyvään ja asianmukaiseen käyttäytymiseen sekä asioitaessa hallinnon asiakkaiden kanssa että virkamiesten keskinäisissä sosiaalisissa työsuhteissa.

Husan ja Pohjolan (2014, 305) mukaan virkamiehelle on velvoite pidättäytyä virkamiehen tai viranhaltijan luottamusta vaarantavista eduista, kuten taloudellisista eduista, matkoista, kestityksistä tai alennuksista. Sen lisäksi virkamies tai viranhaltija voi joutua pidättäytymään sivutoimista sekä osallistumaan viranomaisen määräämiin koulutuksiin. Husa ja Pohjolainen (2014, 305) korostavat hyvän hallintotavan noudattamisen olevan luonnollinen osa virkavelvollisuuden asianmukaista hoitamista. He nostavat esiin myös yleisen salassapitovelvollisuuden; ”*virkamies ei saa paljastaa salassa pidettävää tietoa eikä käyttää tuollaista tietoa omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi, ei virkasuhteen päättymisen jälkeenkään.*” (Julkisuuslaki 23 §)

Valtion virkamieslain 33 § mukaan virkasuhde voidaan jopa purkaa törkeän virkavelvollisuuksien rikkomisen tai laiminlyönnin seurauksena.

4.3 Oikeudet

Husa ja Pohjolainen (2014, 306) toteavat Perustuslain perusoikeuksien koskevan lähtökohtaisesti virkamiehiä samoin, kuin ketä vain muuta luonnollista henkilöä. Virkamiehen asema ei ole este perusoikeuksien rajoittamattomuudelle. Poikkeustapauksiakin löytyy, jos rajoittaminen on tarpeen virkaan kuuluvien tehtävien hoidon takaamiseksi, kunhan rajoitus ei liiaksi kavenna virkamiehen perusoikeuksia.

Keskeiseksi virkamiehen oikeudeksi Husa ja Pohjolainen (2014, 306) kertovat virassapysymisoikeuden. Se tarkoittaa sitä, että virkamiestä ei saa erottaa ilman lakiin perustuvaa syytä. Sen lisäksi virkamiehellä on yhdistymisvapaus, sillä rajoituksella, että valtion työnantajavirkamies ei saa toimia ammattiyhdistyksessä virkatehtävänsä kanssa ristiriitaisessa asemassa. Tästä asiasta on säädetty Valtion virkamieslain 16 §:ssä.

Myös sananvapaus kuuluu virkamiehille Husan ja Pohjolaisen (2014, 307) mukaan. Mielipiteen yleistä esittämistä ei ole rajoitettu, mutta vääristelevien tai yksipuolisten kannanottojen julkinen esittäminen voi rikkoa virkamiehen ilmaisuvapauden rajoja. Erityisen vakavaa on tehdä kannanotto edustamansa viraston puolesta tai sen nimissä. Poliittista osallistumista voidaan rajoittaa vain, jos poliittinen toiminta johtaisi ristiriitaan viranhoitoon liittyvien tehtävien kanssa.

Virkamies nauttii joissakin tapauksissa erityistä suojaa, kun hän on toimittamassa virkaansa. Silloin kiellettyä on virantoimituksessa olevaan virkamieheen kohdistuva haitanteko, virkamiehen vastustaminen tai virkamiehen väkivaltainen vastustaminen. (Husa & Pohjolainen, 2014, 307)

5 HYVÄ HALLINTO

”Hyvän hallinnon takeet on perusteltua ymmärtää viittaukseksi koko perustuslain 21 §:ään, jossa säädetään sekä asianmukaisen käsittelyn perusteista että oikeudenmukaisen oikeusturvamenettelyn takeista. Perusoikeus hyvään hallintoon sisältää siten ainakin seuraavat pykälässä mainitut osaoikeudet:

- oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti
- oikeus saada asiansa käsiteltyksi ilman aiheetonta viivytystä
- oikeus saada asiansa käsiteltyksi toimivaltaisessa viranomaisessa
- hallintoasian käsittelyn julkisuus
- oikeus tulla kuulluksi hallintoasiaa käsiteltäessä
- oikeus saada perusteltu päätös hallintoasiassa

- oikeus hakea muutosta hallintoasiassa annettuun päätökseen” (Mäenpää, 2016, 2)

Mäenpään (2016, 2) mukaan edellä oleva luettelo ei ole tyhjentävä, vaan hyvään hallintoon kuuluu myös muun muassa tasapuolinen kohtelu, kielellisten perusoikeuksien toteutuminen, hallinnon palveluperiaate, menettelyä koskeva neuvonta, virkatoiminnan puolueettomuus ja asian käsittelyn objektiivisuus.

6 TIETOSUOJA

Oikeusapusihteerin työssä käsitellään paljon ihmisten henkilötietoja. Sen vuoksi olisi hyvä huomioida henkilötietojen käsittelyn laillista puolta.

Pitkäsen ym. (2013, 9) mukaan kesällä 2012 tietosuojavaltuutetun toimisto selvitti, miten henkilötietolainsäädännön vaatimukset on huomioitu kotimaisissa verkkopalveluissa. Tarkastus kohdistettiin nimenomaan sellaisiin yrityksiin ja yhteisöihin, jotka olivat olleet tietoturvaloukkauksen tai sellaisen uhan kohteena syksyn 2011 aikana. Tietosuojavaltuutetun saamien vastausten perusteella ainoastaan 46 prosenttia tarkastuksen kohteena olleista yrityksistä ilmoitti tuntevansa henkilötietolain vaatimukset tietojen suojaamisen osalta ja 30 prosenttia ilmoitti, etteivät he ole ryhtyneet mihinkään toimenpiteisiin tapahtuneen tietoturvaloukkauksen tai sen uhkan perusteella.

Vaikkakin selvitys on melko vanha, nousee nykyäänkin tietosuojan rikkoutumisia otsikoihin.

Viimeisimpänä ja varmasti historian räikeimpänä tietosuojan pettämisenä on Vastaamon tietomurto, jossa jopa kymmenien tuhansien asiakkaiden terveys-tiedot hakkeroitiin yrityksen asiakastietokannasta. Hämäläisen ja Kallunkin kirjoittamassa nettiuutisessa 11.11.2020 kerrotaan poliisin ilmoittaneen rikosilmoitusten määräksi jo noin 25 000.

Pitkäsen, ym. (2013, 15) kirjoittavat henkilötietojen suojan olevan yksi perustuslain säännöksessä mainittu yksityiselämän suojan osa-alueeksi. Yksityiselämään sellaisenaan kuulumattomat henkilöä koskevat tiedot eli henkilötiedot, voivat myös kuulua tähän suojaan, koska henkilötiedot saattavat osittain

sisältää suojan alaista tietoa. Esimerkkeinä Pitkänen ym. (2013, 15) mainitsevat auton rekisterinumeron yhdistettynä auton omistajaan tai tiedon henkilön työpaikasta tai työtehtävästä.

Henkilötietojen suoja ei kuitenkaan sisälly kaikilta osin yksityiselämän suojan alaisuuteen vaan kattaa laajemman alan, koska henkilötietojen suojaa voivat nauttia myös sellaiset henkilöä koskevat tiedot eli henkilötiedot, jotka eivät ainakaan sellaisinaan kuulu yksityiselämän alaan. Näitä ovat esimerkiksi auton. Pitkänen ym. (2013, 15) jatkavat yksityiselämän suojan olevan puolestaan siltä osin laajempi kuin henkilötietojen suoja, että se kattaa myös muun muassa kodin ja kirjeenvaihdon suojan sekä perhe-elämän suojan, vaikka perhe-elämän suoja ei olekaan mainittu perusoikeuspykälässä perheen käsitteen määrittelyvaikeuksien vuoksi.”

6.1 Henkilötietolaki

Pitkäsen ym. (2013, 28) mukaan Henkilötietolain tarkoituksena on yksityiselämän suojan ja muiden yksityisyyden suojaa turvaavien perusoikeuksien toteuttaminen henkilötietoja käsiteltäessä. Henkilötietolaki lähtee siitä, että henkilötietojen käsittely on sallittua vain rekisteröidyn suostumuksella tai henkilötietolaissa nimenomaan määritellyissä tilanteissa.

Etenkin Henkilötietolain 9 §:n 1 momentti tarpeellisuusvaatimuksesta tulee ottaa huomioon oikeusapusihterin työssä.

Pitkäsen, ym. (2013, 63-64) mukaan edes asiakkaan suostumus ei oikeuta käsittelemään sellaisia tietoja, joita ei tarvita käyttötarkoituksen mukaisessa henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeettomia tietoja ei siis ole oikeutta käsitellä edes asianomaisen suostumuksella. Tarpeellisuus arvioidaan objektiivisen mittapuun mukaan. Esimerkiksi potilaasta saadaan kerätä vain hoitosuhteen kannalta tarpeelliset tiedot.

Tämäkin on hyvä ottaa huomioon oikeusapusihterin työssä. Asiakkaat voivat lähettää liitteitä, jotka eivät liity mitenkään asiakkaan asian käsittelyyn. Tällaisia liitteitä ei tulisi asiakkaan tietoihin tallentaa.

Myös lain 5 § Huolellisuusvelvoitteesta koskee oikeusapusihterin työtä. ”Rekisterinpitäjän tulee käsitellä henkilötietoja laillisesti, noudattaa huolellisuutta

ja hyvää tietojenkäsittelytapaa sekä toimia muutoinkin niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Sama velvollisuus on sillä, joka itsenäisenä elinkeinon- tai toiminnanharjoittajana toimii rekisterinpitäjän luokkaan.”

Pitkäsen, ym. (2013, 73-74) mukaan huolellisuusvelvollisuuden kattamaan hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu esimerkiksi yksityisyyttä suojaavat menettelytavat henkilötietoja käsiteltäessä. Tärkeää on käsiteltävien henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta. Suojaamisvelvoite koskee yhtä lailla henkilötietojen automaattista käsittelyä kuin esimerkiksi potilaskortistoja tai henkilötietojen lähettämistä postitse. Jos edellytetyjä suojaamis- ja tietoturvavelvoitteita laiminlyödään, on se huolimaton toiminta. Tietoturvan toteuttamista arvioitaessa otetaan henkilötietolain 32 §:n mukaan huomioon myös käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta. Mitä arkaluonteisempaa käsitelty tieto on, sitä suurempia suojaamis- ja tietoturvatoimenpiteitä tiedon suojaamiseksi on käytettävä.

6.2 Henkilötieto

Pitkänen, ym. (2013, 42) kertovat, että henkilötiedolla tarkoitetaan: ”kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi”.

Pitkäsen, ym. (2013, 43) mukaan henkilörekisterilaissa henkilötieto tarkoittaa tiettyä luonnollista yksityistä henkilöä koskevaa tietoa. Tämä rajasi pois esimerkiksi ammatin- tai elinkeinonharjoittajana tai julkisessa tehtävässä toimivan tietoja. Kun taas henkilötietolakia säädettiin, lähdettiin liikkeelle niin, että lähtökohtaisesti kaikki luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot ovat henkilötietoja. Käsite kattaa henkilötietolaissa tiettyä henkilöä koskevat lausunnot ja toteamukset, niin tosiasiaväitteet kuin myös subjektiiviset mielipiteet ja arvoarvostelmat. Tieto voi olla yksityis- tai perhe-elämään liittyvää, ammatilliseen toimintaan liittyvää tai taloudellisiin asioihin liittyvää.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda talous- ja velkaneuvonnassa työskentelevälle oikeusapusihteerille perehdytysopas Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaan. Tähän tavoitteeseen oli tarkoitus päästä tutkimalla perehdyttämisen teoriaa, perehdyttämisen periaatteita, talous- ja velkaneuvonnan toimintaa sekä virkamies- ja julkisoikeutta.

Suurin osa tutkimuksesta keskittyi perehdyttämiseen, onhan opinnäytetyön tarkoituksena tuottaa perehtymisopas uudelle oikeusapusihteerille talous- ja velkaneuvontaan. Lainopillinen tutkimusmenetelmä jäi loppujen lopuksi hie-man pintapuoliseksi, koska tulin siihen lopputulokseen, että perehdytyksen teorian tutkimukseen keskittymällä pääsen parempaan lopputulokseen perehdytysoppaan luomisessa.

Omat päätelmäni tutkimuksen perusteella ovat, että perehdytyksessä kaikkein tärkeintä on jatkuva molemminpuolinen keskustelu perehdytettävän ja perehdyttäjän kesken, jotta molemmat osapuolet ovat selvillä siitä, mitä kukin odottaa toiselta ja siitä, minkälaisessa aikataulussa perehdytyksessä edetään. Joustavuus nousee myös esille, perehdytystä voidaan joutua muuttamaan lennosta, jotta perehdytys on mielekästä ja tarkoituksenmukaista. Myös organisaatioon, sen arvoihin ja toimintatapoihin perehdyttäminen nousee läpi tutkimusmateriaalin esille.

Perehdytysmateriaalin suhteen voidaan päätellä, että hyvä perehdytysmateriaalilla taas tukee uuden tulokkaan perehtymistä ja helpottaa ulkoa muistettavien asioiden määrää. Hyvä perehdytysmateriaali on informatiivista, mutta silti tarpeeksi kevyttä, jotta se ei puuduta perehtyjää. Perehdytysmateriaali voi olla printtimuotoista tai sähköistä. Pohjois-Savon oikeusaputoimisto pyrkii paperittomuuteen, joten opas toimitetaan toimeksiantajalle sähköisenä pdf-oppaana.

Tutkimuksen perusteella tulin siihen lopputulokseen, että perehdytysoppaan olisi hyvä lähteä liikkeelle koko organisaation esittelyllä. Ensimmäinen osa perehdytysoppaasta tutustuttaa perehtyjän siihen, minkälaiseen toimintaympäristöön oikeusaputoimistot sijoittuvat ja vielä laajemmin sen, mitä kaikkea Oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluu. Tämä oli mielestäni tärkeää juuri siksi,

että talous- ja velkaneuvonnan luultavasti tärkeimmät viranomaissidosryhmistä ovat käräjäoikeus sekä ulosottovirasto, jotka molemmat toimivat myös Oikeusministeriön alaisuudessa. Organisaation tiedot oppaaseen on kasattu oikeusaputoimiston intranetistä löytyvistä tiedoista.

Organisaation esittelyn jälkeen halusin keskittyä esittelemään perehtyjälle oikeusapusihteerin pääasialliset työtehtävät. Tämä oli ehkä haasteellisinta perehdytysoppaan laatimisessa, koska Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa ei ole tarkasti määritelty oikeusapusihteerin tehtävänkuvaa. Osittain raja oikeusapusihteerin tehtävien ja talous- ja velkaneuvojien tehtävien välillä on hyvinkin häilyvä tai tehtävät voivat myös mennä limittein joissain tapauksissa. Minulla siis ei ollut varsinaista lähdemateriaalia työtehtävistä ollenkaan, vaan oli työtehtävät kasattava omista kokemuksista, entisen talous- ja velkaneuvojaksi siirtyneen oikeusapusihteerin kanssa käydyistä keskusteluista sekä vanhoista työyhteisön palaverissa tehdyistä muistioista. Opasta luettaessa onkin hyvä muistaa, että oikeusapusihteerin tehtävänkuvauus voi muuttua ja talous- ja velkaneuvonnassa voidaan muokata opasta tarpeen mukaan.

Koska oikeusapusihteerin työ on suurilta osin asiakkaiden henkilötietoja sisältävien dokumenttien käsittelyä, oli mielestäni tärkeää nostaa perehdytysoppaaseen oma osionsa tietoturvasta ja tietosuojasta. Tietoturvan ja suojan merkitys varmasti tulee vielä entisestään nousemaan tulevaisuudessa, kun siirrytään entistä enemmän käyttämään sähköisiä palveluita, joten on hyvä, että uusi työntekijä ymmärtää niiden tärkeyden. Tietosuojaosion luomiseen on käytetty oikeusaputoimiston intranetistä löytyvää tietoa sekä teoriaosuuden tutkimustietoa.

Usein kysytyt kysymykset on kasattu omien kokemuksieni perusteella. Kaikki kysymyksistä ovat sellaisia, joihin en itse saanut omassa perehdytysprosessini helposti vastauksia, vaan jouduin etsimään tietoa sekavahkosta intranetistä. Tämän osion tiedot ovat kasattu osittain käytännön kokemusten perusteella sekä osin intranetistä ja Valtion virka- ja työehtosopimuksesta löytyvillä tiedoilla.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen juuri ennen kevään pahimpia koronarajoituksia. Koska rajoitukset käytännössä sulki kokonaan kirjastot, olin monta kuu-

kautta pelkästään koulun e-kirjojen varassa, ja opinnäytetyön eteneminen tuntui laahaavaan etanavauhtia eteenpäin. Kun kesällä rajoitukset hellittivät, pääsin vihdoinkin paremmin hankkimaan materiaalia ja työstämään teoriaosuutta opinnäytetyön toiminnallista osaa varten. Kesän aikana sain luonnosteltua rungon teoriaosuudelleni ja aloitettua teoriaosuuden kasaamisen. Kesän kilpaurheilusarja kuitenkin vei niin paljon aikaa, että eteneminen ei ollut vielä kään kovin nopeaa. Syksyllä teoriaosuus alkoi etenemään vauhdikkaammin ja teoriaosuus alkoi muodostua. Aloitin myös hahmottelemaan sitä, mitä haluaisin sisällyttää perehdytysoppaaseen.

Itse perehdytysopas syntyi vasta prosessin viime metreillä, kun teoriaosuus oli jo lähestulkoon valmis. Perehdytysoppaan kasaamisessa konsultoin työyhteisöä muutamaan kertaan, ja yhteisön mielestä oppaasta saa hyvän kuvan organisaatiosta, työtehtävistä sekä itse virkaan liittyvistä asioista.

Suurimpia haasteita opinnäytetyössä oli riittävän ajan löytäminen opinnäytetyön tekemiselle. Kokoaikaisen työn, kilpaurheilun ja sosiaalisen elämän ylläpitäminen koronapandemian keskellä ja opiskelun ohella ovat taanneet sen, että vapaa-aikaa ei ole viimeisen vuoden aikana juurikaan ollut. Kevään korona-ajan rajoitukset vaikuttivat kirjastojen aukioloihin, joten jonkin aikaa oli kerättävä materiaalia vain sähköisistä lähteistä. Myös toisella paikkakunnalla asuminen ja työskentely tuottivat vaikeuksia opinnäytetyön materiaalin keräämiseen. Oma motivaatio oli myös monesti koetuksella ja riittämättömyyden tunne alati läsnä.

Mielestäni olen kuitenkin onnistunut kasaamaan kattavan, mutta silti kevyesti luettavan perehdytysoppaan, josta uuden työntekijän pitäisi pystyä helposti tarkistamaan, mitä kaikkea työtehtäviin kuuluu ja sen, miten perustehtävät suoritetaan. Oppaan ei kuitenkaan ole tarkoitus olla kattava opas kaikista mahdollisista työtehtävistä ja niiden suorittamisesta, vaan enemmänkin Kupiaksen ja Peltolan (105) mainitsema ”ensiapupakkaus”, johon perehtyjä voi palata kerratakseen työhön liittyviä perusasioita.

Mielestäni opinnäytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja se sai myös miettimään omaa työtä laajemmalla kannalla. Viranhaltijaan kohdistuu paljon erilaisia velvollisuuksia, joita ei tule usein ajateltua. Uskon että prosessin jälkeen pystyn tekemään työni entistä paremmin.

Luovutan oppaan Talous- ja velkaneuvonnan käyttöön ja vapaasti muokattavaksi.

LÄHTEET

Husa, J. & Pohjolainen, T. 2014. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet: johdatus julkisoikeuteen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.219127> [viitattu 14.11.2020]

Hämäläinen, V-P., Kallunki, E. 2020. Uusi tieto: Vastaamo arvioi uhrien määrän aluksi rajusti alakanttiin – piti asiakkaille ilmoittamista "kohtuuttoman" työlläänä. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11642774> [viitattu 15.11.2020]

Joka kymmenennellä miehellä on maksuhäiriö. 2020. Suomen asiakastieto. Saatavissa: <https://www.asiakastieto.fi/omatieto/en/artikkelit/20201008090000#> [viitattu 20.10.2020]

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koskinen, S. & Kulla, H. 2019. Virkamiesoikeuden perusteet. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.224966> [viitattu 29.10.2020]

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Laine, N. & Surakka, T. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 1.12.2017/813

Moisalo, V. 2011. Uusi HR Arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio: Infor.

Mäenpää, O. 2016. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita.

Pitkänen, O., Tiilikka, P., Warmma, E. 2013. Henkilötietojen suoja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.220475> [viitattu 14.11.2020]

Suomen Asiakastieto. 2020. Saatavissa: https://www.asiakastieto.fi/media/press_room/1/releases/asiakastieto-maksuhairiotilasto-q3-2020.pdf [viitattu: 25.10.2020]

Suomen virallinen tilasto (SVT): Velkajärjestelyt [verkkopublication]. ISSN=1798-5803. 3. vuosineljännes 2020. Helsinki: Tilastokeskus
Saatavissa: http://www.stat.fi/til/velj/2020/03/velj_2020_03_2020-10-21_tie_001_fi.html [viitattu: 25.10.2020].

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuskeskus. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Saatavissa: https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ työnopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua [Viitattu 20.10.2020]

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Julkaisemattomat lähteet

Työyhteisön palaverimuistiot

Pohjois-Savon oikeusaputoimiston intranet

Perehdytysopas talous- ja
velkaneuvonnan
oikeusapusihteereille
Pohjois-Savon
oikeusaputoimistoon

Sisällysluettelo

| | |
|---|----------|
| 1. ORGANISAATIO..... | 4 |
| 1.1 OIKEUSAPU JA EDUNVALVONTAPIIRIT | 4 |
| 1.2 OIKEUSMINISTERIÖ | 5 |
| 1.3 ITÄ-SUOMEN OIKEUSAPU- JA EDUNVALVONTAPIIRI | 5 |
| 1.4 OIKEUSAPUTOIMISTO | 6 |
| 1.5 EDUNVALVONTATOIMISTO | 6 |
| 2. OIKEUSAPUSIHTTEERIN TEHTÄVÄT TALOUS- JA VELKANEUVONNASSA..... | 7 |
| 2.1 ASIAKASPALVELU | 7 |
| 2.1.1 YHTEYDENOTOT ASIAKKAILTA..... | 7 |
| 2.1.2 PUHELINPALVELU..... | 8 |
| 2.1.3 SIDOSRYHMÄVIESTINTÄ | 9 |
| 2.2 KÄRÄJÄOIKEUDEN TOIMITTAMAT DOKUMENTIT..... | 9 |
| 2.2.1 VELKAJÄRJESTELYN ALOITTAMISPÄÄTÖKSET | 9 |
| 2.2.2 MAKSUOHJELMAN VAHVISTAMISPÄÄTÖKSET..... | 10 |
| 2.2.3 SILLENSÄJÄTTÄMISPÄÄTÖKSET | 10 |
| 2.2.4 LAUSUMAT JA LAUSUMAPYYNNÖT | 10 |
| 2.2.5 TÄYDENNYSPPYYNNÖT | 10 |
| 2.3 ULOSOTON LÄHETTÄMÄT DOKUMENTIT | 10 |
| 2.4 ASIAKKAIDEN LÄHETTÄMÄT DOKUMENTIT..... | 11 |
| 2.4 TALOUS- JA VELKANEUVOJIEN AVUSTAMINEN | 11 |
| 2.5 TOIMISTON JUOKSEVIEN ASIOIDEN HOITAMINEN | 11 |
| 4.1 VAITIOLO- JA SALASSAPITOVELVOLLISUUS | 12 |
| 4.2 SÄHKÖPOSTIEN SALAUS | 12 |
| 4.3 TIETOSUOJA..... | 13 |
| 4. USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET..... | 13 |
| 5. TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA..... | 15 |

Tervetuloa!

Tervetuloa työskentelemään Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa. Työ on yhteiskunnallisesti merkittävää, mutta suurin merkitys sillä varmasti on asiakkaille, joita täällä avustetaan. Talous- ja velkaneuvonnassa työskentelee talous- ja velkaneuvoja sekä oikeusapusihteeriä.

Talous- ja velkaneuvojat neuvovat ja ohjaavat asiakkaita taloudenpitoon, velka-asioihin ja muihin raha-asioihin liittyvissä asioissa.

Oikeusapusihteerien työ tukee talous- ja velkaneuvojien tekemää työtä ja on tärkeässä osassa talous- ja velkaneuvonnan toimintaa.

Tämä perehdytysopas on tehty talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereille. Oppaasta löydät tietoa organisaatiostasi, omista työtehtävistäsi ja usein kysytyjä kysymyksiä uudesta työstäsi sekä käytäntöön liittyvistä asioista.

Oppaan loppuun on liitetty asianhallintajärjestelmä Venlan arkistointiohje.

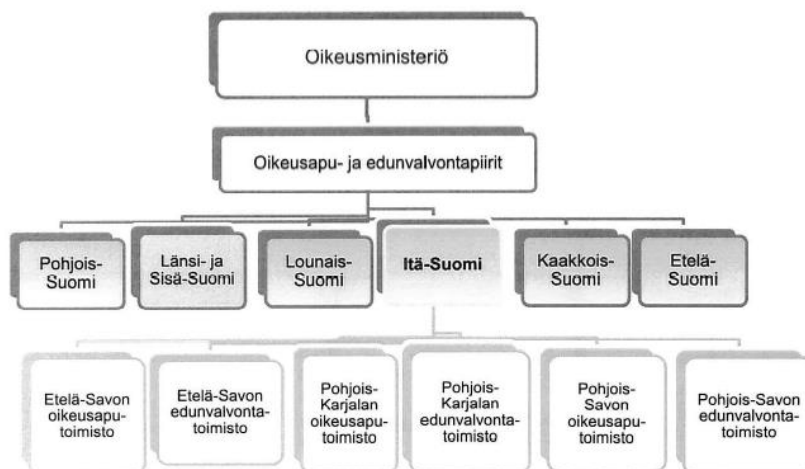
1. Organisaatio

1.1 Oikeusapu ja edunvalvontapiirit

Suomessa on yhteensä kuusi oikeusapu- ja edunvalvontapiiriä. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit kuuluvat Oikeusministeriön toimivallan alle. Pohjois-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen, Lounais-Suomen, Itä-Suomen, Kaakkois-Suomen ja Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirit järjestävät kansalaisille oikeusapu- ja edunvalvontapalveluita.

Pohjois-Savon oikeusaputoimisto kuuluu näistä Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin.

Pohjois-Savon oikeusaputoimiston lisäksi Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin kuuluvat Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan oikeusapu- sekä edunvalvontatoimisto. Kuvassa 1 on visualisoitu oikeusapu- ja edunvalvontapiirien jakautuminen.



Kuva 1 Oikeusapu ja edunvalvontapiirit

1.2 Oikeusministeriö

Oikeusministeriö ylläpitää ja kehittää oikeusjärjestystä ja oikeusturvaa sekä huolehtii demokratian rakenteista ja kansalaisten perusoikeuksista.

Oikeusministeriön tavoitteena on avoin, aktiivinen ja turvallinen yhteiskunta, jossa jokainen voi luottaa oikeuksiensa toteutumiseen.

Osana valtioneuvostoa oikeusministeriö luo oikeuspolitiikan linjoja, kehittää säädöspolitiikkaa ja ohjaa hallinnonalaansa. Oikeusavun ja yleisen edunvalvonnan lisäksi Oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluvat kuvan 2 toimijat.



Kuva 2 Oikeusministeriön hallinnonalan toimijat

1.3 Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

Piiri vastaa oikeusavun ja edunvalvonnan toiminnan kehittämisestä ja ohjauksesta Oikeusministeriön valtakunnallisen strategian mukaisesti.

Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen talous- ja henkilöstöhallinnon tehtävät on keskitetty piirille. Piirin tehtäviin kuuluvat esimerkiksi budjetin valmistelu, hankinnat, henkilöstön rekrytointi ja laskutusasiat lukuun ottamatta asiakaslaskutusta.

1.4 Oikeusaputoimisto

Oikeusapu tarkoittaa kansalaisen voivan saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan joko kokonaan tai osittain valtion varoilla kustannettuna. Oikeusapua ei ole rajoitettu tiettyihin asioihin, vaan se kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Esimerkkeinä oikeudenkäynnit, sovintoneuvottelut ja erilaisten asiakirjojen laatimiset. Myös lakiasioissa neuvominen kuuluu oikeusavustajan tehtäviin.

Myös talous- ja velkaneuvonnan palvelut kuuluvat oikeusaputoimistojen alaisuuteen 01.01.2019 lukien. Talous- ja velkaneuvonta tarjoaa asiakkaille apua kaikissa taloudenhoitoon, velka-asioihin ja muihin rahaan liittyviin kysymyksiin. Talous- ja velkaneuvonta poikkeaa oikeusavusta siinä, että se on aina asiakkaalle maksutonta.

Pohjois-Savon oikeusaputoimiston johtava oikeusavustaja on tällä hetkellä Ilkka Laari. Ilkka toimii oikeusaputoimiston sekä talous- ja velkaneuvonnan esimiehenä.

1.5 Edunvalvontatoimisto

Jos asianomainen ei kykene itse valvomaan etujaan tai hoitamaan asioitaan, voi hän saada edunvalvojan.

Edunvalvojan määrää maistraatti tai tuomioistuin. Edunvalvoja voi olla yksityishenkilö tai edunvalvontatoimiston yleinen edunvalvoja. Edunvalvonta voidaan järjestää myös ostopalveluna.

Edunvalvojalle määrätään aina tehtävät. Edunvalvonta voi koskea esimerkiksi omaisuuden ja taloudellisten asioiden hoitamista, yksittäistä asiaa tai päämiehen edustamista asiassa, jota päämies ei kykene ymmärtämään.

Lisäksi täysi-ikäiselle määrätyn edunvalvojan tulee huolehtia siitä, että päämiehelle järjestetään sellainen hoito, huolenpito ja kuntoutus, jota on päämiehen huollon tarpeen ja olojen kannalta sekä päämiehen toivomukset huomioon ottaen pidettävä asianmukaisena.

2. Oikeusapusihteerin tehtävät talous- ja velkaneuvonnassa

Tässä osiossa käydään läpi talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteerin työtehtäviä ja annetaan ohjeita ja neuvoja työn tekemiseen. Käytännön opastusta saat perehdyttäjältäsi sekä työyhteisöltäsi. Kuten oppaassa jo aikaisemmin on mainittu, oikeusapusihteerin tukee omalla työllään talous- ja velkaneuvoja ja helpottaa heidän työtaakkaansa.

2.1 Asiakaspalvelu

Oikeusapusihteerin hoitaa asiakaspalvelua sähköpostitse, puhelimitse, kirjepostilla sekä ottaa vastaan toimistolle saapuvat asiakkaat.

Virastosähköpostin hoitaminen on yksi oikeusapusihteerin päätehtävistä. Virastosähköpostiin saapuu muun muassa yhteydenottopyyntöjä asiakkailta, tiedotteita sidosryhmiltä, päätöksiä käräjäoikeudelta, ulosottolistauksia ulosottovirastolta ja saldotodistuksia velkojilta. Saat erillisenä liitteenä viraston arkistointiohjeen, jossa neuvotaan, mihin mikäkin dokumentti tallennetaan.

2.1.1 Yhteydenotot asiakkailta

Oikeusapusihteerin poimii virastosähköpostista asiakkaiden yhteydenottopyynnot omaan sähköpostiinsa ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Jos asiakas on ilmoittanut puhelinnumerosa, soitetaan asiakkaan ilmoittamaan puhelinnumeroon. Jos asiakas ei ole ilmoittanut puhelinnumeroaan, lähetetään asiakkaalle pyyntö puhelinnumeron lähettämisestä tai sähköisen asioinnin kautta tunnistautumisesta, sekä kysymys siitä, missä asiakas asuu. Jos asiakas on lisälmen toimiston toimialueella, välitetään yhteydenottopyyntö lisälmen talous- ja velkaneuvojille. Puhelinnumeropyyntö voi olla seuraavanlainen:

”Hei!

Lähettaisitkö puhelinnumerosi, jotta voimme ottaa sinuun yhteyttä.
Ilmoittaisitko samalla millä paikkakunnalla asut?

Vaihtoehtoisesti voit tunnistautua palveluumme sähköisen asioinnin kautta osoitteessa:

https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/asiakkaaksi/sahkoinenasiointipalvelu.html”

Ensimmäisen puhelun aikana asiakkaalle avataan asiakkuus, tehdään asiakkaalle esteellisyystarkistus ja varataan ensimmäinen ajanvaraus.

Asiakkaan tilannetta on hyvä kartoittaa ensimmäisen puhelun aikana, jotta talous- ja velkaneuvoja voi etukäteen tutustua asiakkaan tilanteeseen.

Riittävät perustiedot asiakkaan tilanteesta ovat asiakkaan tämänhetkinen tulonlähde, asiakkaan velkojen tilanne (hoidossa, perinnässä, ulosotossa), asumistilanne ja perhetilanne, velkaantumisen aikajana ja mahdollinen aikaisempi asiointi talous- ja velkaneuvonnassa tai aikaisempi velkajärjestely. Asiakkaan tiedot kirjataan asianhallintajärjestelmä Venlaan.

2.1.2 Puhelinpalvelu

Puhelinpalvelu toimii Elisa Ring- palvelun kautta. Piirin hallintosihteeri tilaa tunnukset, jotta pääset käyttämään palvelua.

Oikeusapusihteeri välittää vanhojen asiakkaiden puhelut velkaneuvojille tai jättää soittopyynnön nevojalle, jos neuvoja ei ole tavoitettavissa. Uusille asiakkaille avataan asiakkuus, tehdään alkukartoituskysely ja varataan ensimmäinen ajanvaraus. Oikeusapusihteeri voi antaa neuvontaa asiakkaille yleisellä tasolla, esimerkiksi tietoa velkojen vanhenemisesta tai perimiskuluista, mutta asiakkaan tilanteeseen liittyvä neuvonta kuuluu nevojille.

2.1.3 Sidosryhmäviestintä

Oikeusapusihteeri välittää sidosryhmien tiedotteet työyhteisölle. Sen lisäksi oikeusapusihteeri hoitaa ulospäin menevää sidosryhmäviestintää. Tärkeitä sidosryhmiä ovat esimerkiksi käräjäoikeus, ulosottovirasto, sosiaalitoimi ja paikalliset kolmannen sektorin toimijat, kuten Vamos ja Settlementti Puijola.

2.2 Käräjäoikeuden toimittamat dokumentit

Käräjäoikeus lähettää toimiston virastosähköpostiin erilaisia asiakkaiden dokumentteja. Pääosa dokumenteista on velkajärjestelyn aloittamispäätöksiä ja maksuohjelman vahvistamispäätöksiä. Myös lausumia asiakkaiden velkajärjestelyhakemuksiin tulee jonkin verran. Kaikki käräjäoikeuden toimittamat dokumentit tallennetaan asiakkaan tietoihin.

Pääosa käräjäoikeuden toimittamista dokumenteista lähetetään asiakkaalle tiedoksi heti niiden saavuttua talous- ja velkaneuvontaan. Kaikki lähetykset kirjataan Venlaan. Sähköpostitse lähettäessä on hyvä lähettää piilokopio talous- ja velkaneuvojalle, jotta he pysyvät ajan tasalla asiakkaan tilanteesta. Kirjepostin kautta lähetetyistä dokumenteista voi lähettää neuvojalle sähköposti-ilmoituksen.

2.2.1 Velkajärjestelyn aloittamispäätökset

Tallennettaessa aloittamispäätöksiä, kuvaukseen kirjataan velkajärjestelyn aloittamispäivä, mahdollinen selvittäjä ja selvittäjän sähköposti sekä maksuohjelman toimittamisen määräpäivä. Sen jälkeen velkajärjestelyn aloittamispäätös lähetetään asiakkaalle tiedoksi joko sähköpostitse tai kirjepostilla. Aloittamispäätöksen lisäksi asiakkaalle lähetetään ohjeistus velkajärjestelyn aloittamisesta. Perehdyttäjäsi lähettää sinulle ohjeistuksen.

Hylkäävät velkajärjestelypäätökset lähetetään asiakkaille ilman aloittamisohjeistusta.

2.2.2 Maksuohjelman vahvistamispäätökset

Käräjäoikeus lähettää maksuohjelman vahvistamispäätöksistä yleensä vain lainvoimaisen version. Tallentaessa päätöstä on hyvä varmistaa, onko päätös lainvoimainen vai ei. Asiakkaalle lähetetään vain lainvoimainen päätös sähköpostitse tai kirjepostilla. Päätöksen kanssa asiakkaalle lähetetään Maksuohjelman merkitys – liitetiedosto. Perehdyttäjasi lähettää liitetiedoston sinulle.

2.2.3 Sillensäjättämispäätökset

Sillensäjättämispäätökset lähetetään myös asiakkaalle. Näiden päätöskien kanssa ei lähetetä asiakkaalle mitään ohjeistusta tai liitetiedostoja.

2.2.4 Lausumat ja lausumapyynnöt

Lausumia ja lausumapyyntöjä ei lähetetä asiakkaalle, vaan talous- ja velkaneuvonta tekee vastalausuman velkojien lausumaan. Lausumat ja lausumapyynnöt välitetään asiakkaan omalle talous- ja velkaneuvojalle.

2.2.5 Täydennyspyynnöt

Täydennyspyynnöt välitetään asiakkaan omalle talous- ja velkaneuvojalle. Näitä ei lähetetä asiakkaalle.

2.3 Ulosoton lähettämät dokumentit

Lähes kaikki ulosoton lähettämät dokumentit ovat ulosoton listauksia. Listaukset tallennetaan Venlaan asiakkaan tietoihin ja välitetään tieto listauksien saapumisesta asiakkaan talous- ja velkaneuvojalle.

2.4 Asiakkaiden lähettämät dokumentit

Oikeusapusihteeri tallentaa asiakkaiden lähettämät liitteet Venlaan.

Liitepaketit voivat olla erilaisissa tiedostomuodoissa, esimerkiksi kuvatiedostoja, Word-dokumentteja tai pdf-tiedostoja. Kaikki liitteet on hyvä muuttaa pdf-muotoon Pdf-Xchange Editor-ohjelmistolla. Opastusta ohjelmiston käyttöön saat perehdyttäjältäsi.

2.4 Talous- ja velkaneuvojien avustaminen

Oikeusapusihteeri avustaa talous- ja velkaneuvoja vähentämällä neuvojen mekaanista työtä. Talous- ja velkaneuvojat voivat pyytää oikeusapusihteeriä syöttämään asiakkaiden velkatietoja Venlaan, kasaamaan velkajärjestelyhakemus-paketteja käräjäoikeudelle lähettäväksi, täyttämään lisäsuoritusvelvollisuustaulukoita tai lähettämään asiakkaille lisäselvityspyyntöjä.

2.5 Toimiston juoksevien asioiden hoitaminen

Oikeusapusihteerin tehtäviin kuuluvat myös toimiston arjen pyörittäminen. Tähän kuuluvat esimerkiksi päivystysvuorolistojen laadinta, palaverien järjestäminen ja palaverikutsujen lähettäminen ja toimistotarpeiden tilauslistojen kasaaminen. Myös kirjepostin käsittely ja skannaaminen sähköiseen muotoon ovat pääsääntöisesti oikeusapusihteerin tehtäviä.

3. TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

Kaikkien uusien työntekijöiden on suoritettava verkkokurssina tietoturvakurssi ja siihen liittyvä tietoturvatesti hyväksytysti. Kurssista saat tulostettua todistuksen hyväksytystä suorituksesta. Toimita todistus piirin henkilöhallinnon virastosähköpostiin.

Tietosuojalainsäädäntöön tuli mittava uudistus toukokuussa 2018. Sen seurauksena viranomaisen on entistä tehokkaammin viestittävä ihmisille siitä tavasta, joilla se käsittelee ihmisten henkilötietoja.

Jokaisen virkamiehen vastuulla on ilmoittaa välittömästi tietosuojavastaavalle havaitsemistaan tietoturvaloukkauksista.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien yhteisenä tietosuojavastaavana toimii Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja Teemu Jokinen ja hänen varahenkilönään on Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin hallintosihteeri Asta Ruokolainen.

4.1 Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus

Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden rikkominen on rangaistava teko. Jokainen uusi työntekijä allekirjoittaa vaitiolo- ja salassapitosopimuksen heti ensimmäisenä työpäivänä. Huomioitavaa on, että työ- tai virkasuhteen päättyminen ei lopeta vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, vaan se jatkuu työ- tai virkasuhteen päättymisen jälkeen.

4.2 Sähköpostien salaus

Kaikki luottamuksellista tietoa sisältävät sähköpostit, jotka lähetetään oikeusministeriön hallinnonalan ulkopuoliselle vastaanottajalle, on salattava.

Sähköposti salataan lisäämällä vastaanottajan sähköpostiosoitteen perään .sec päätte.

Pienelle osalle Oikeusministeriön hallinnonalan yhteistyökumppaneista sähköpostit lähtevät automaattisesti salattuina, joten niitä ei tarvitse erikseen salata. Lista suojatuista verkkoyhteyksistä löytyy Yhteisistä- kansista omalta tietokoneeltasi. Jos olet epävarma, tarvitseeko lähettämäsi sähköpostia salata, kannattaa salaus ennemmin tehdä, kuin jättää tekemättä.

4.3 Tietosuoja

Tietoturvan ja tietosuojan ylläpitäminen on erittäin tärkeää oikeusapusihteerin työssä. Työssä käsitellään asiakkaiden henkilötietoja päivittäin. Tietojen käsittely tulee olla huolellista ja luottamuksellista.

Intranetistä löytyy ohjeita tietoaineistojen turvallista käsittelyä varten ja Oikeusministeriön ohje salassa pidettävien ja luokiteltujen tietoaineistojen käsittelystä; Intran etusivu > Tietopalvelu > Asiakirjahallinta > Tietoaineistojen käsittelyohje.

Yhteisissä-kansioista löytyy henkilöstöä koskeva tietosuojaseloste. Siitä näkyy, millaisia henkilötietoja järjestelmissämme on henkilöstä sekä sen, kuinka niitä käsitellään. Samasta paikasta löytyy myös Henkilöstön tietosuojaopas.

Samassa kansiossa on myös ohje tietoturvaloukkaustapauksien varalta sekä tietoturvaloukkauslomake, joka täytetään ja tehdään riskianalyysi, jos on sattunut epäilty tietoturvaloukkaus.

Jokaisen virkamiehen velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa epäilystä tietoturvaloukkauksesta eteenpäin, sekä myös henkilötietojen käsittelyn havaituista uhkista tai riskeistä, jotka voisivat vaarantaa viranomaisen toimintaa tai rekisteröityjen oikeuksia.

4. Usein kysytyt kysymykset

- Mikä on päivittäinen työaikani?

Päivittäinen työaika on 7 h 15 min. Työaikaan ei lasketa ruokatuntia, joka on 30 min – 1h 30 min. Käytössä on liukuva työaika, joten mainittua pidemmät työpäivät kerryttävät työaikasaldoa ja lyhyemmät vähentävät aikasaldoa.

- Mihin aikaa työt alkavat ja loppuvat?

Liukuvan työaika antaa mahdollisuuden aloittaa työt klo. 07.00-09.00 välisenä aikana ja lopettaa työt klo. 14.00-18.00 välisenä aikana.

- Koska palkkani maksetaan?

Palkanmaksu on pääsääntöisesti joka kuun 15. päivä, tai jos se on viikonloppuna, sitä edeltävä perjantai. Maksupäivä on sama määräaikaikaisilla sekä vakituisilla työntekijöillä.

- **Mitä jos sairastun?**

Sairauspoissaolot ilmoitetaan ensi tilassa puhelimitse omalle esimiehelle. Hyvän tavan mukaista on ilmoittaa myös työyhteisölle poissaolosta. Omalla ilmoituksella voi olla pois kolme työpäivää.

- **Mitä jos sairaus jatkuu yli 3 päivää?**

Viraston työterveyspalvelun tuottaja on Terveystalo. Terveystaloon voit varata ajan mobiilisovelluksella tai soittamalla Terveystalon asiakaspalveluun.

- **Miten toimin, jos esimerkiksi tietokoneeni rikkoutuu?**

Hallintosihteerit tilaavat uudet työvälineet ja hoitavat työvälineiden korjaukset. Ota yhteyttä hallintosihteeriin.

- **Miten saan kehitysehdotukseni kuuluville?**

Työyhteisössä pidetään yhteisöpalavereja vähintään kerran kuukaudessa, niissä voit tuoda uusia toimintamalleja tai kehitysehdotuksia esiin.

- **Internet-yhteyteni tai sähköpostini ei toimi. Kuinka saan apua?**

Valtorin tekninen tuki auttaa tietoteknisissä tai verkko-ongelmissa. Voit ottaa yhteyttä tekniseen tukeen puhelimitse.

- **Voinko työskennellä etänä ja miten se onnistuu?**

Piirin ohjeistuksen mukaisesti voit työskennellä yhden päivän viikossa etänä. Etätyöstä tehdään sopimus esimiehen kanssa. Sinut perehdytetään etätöihin ennen etätöiden aloittamista.

- **Mitä etuja virastossamme on työntekijöille?**

Virasto tarjoaa lounasedun sopimusravintoloihin. Edun saa käyttämällä Eazybreak-sovellusta. Sen lisäksi käytössä on Smartum- liikunta- ja kulttuurisetelit. Hallintosihteeri tilaa Smartum-setelit pyynnöstäsi.

- **Mistä löydän tarkempaa tietoa työehtojeni?**

Virastossa noudatetaan Valtion virka- ja työehtosopimusta. Tässä suora linkki sopimukseen: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-294-9>

5. Tärkeitä yhteystietoja

- **JOA Ilkka Laari, puh: 029 566 1041 sähköposti: ilkka.laari@oikeus.fi**
- **Piirin hallintosihteerien sähköposti: ita-suomi.oaevpiiri@oikeus.fi**
- **Valtorin tekninen tuki puh: 029 550 6622, sähköposti: om.asiakastuki@valtori.fi**
- **Terveystalo puh: 030 6000, osoite: Asemakatu 22-24, 70100 Kuopio**
- **Pohjois-Savon käräjäoikeus puh: 029 564 8503, sähköposti: pohjois-savo.ko@oikeus.fi**
- **Pohjois-Savon ulosottovirasto puh: 029 562 7900, sähköposti: pohjois-savo.uo@oikeus.fi**
- **Pohjois-Savon oikeusaputoimisto puh: 029 566 1040, sähköposti: pohjois-savo.aa@oikeus.fi**
- **Pohjois-Savon OA Talous- ja velkaneuvonta puh: 029 566 1048, sähköposti: pohjois-savo.velkaneuvonta@oikeus.fi**
- **Iisalmen toimipisteen talous- ja velkaneuvojat:**
Seija Grönfors puh: 029 566 1050, sähköposti: seija.gronfors@oikeus.fi
Sirpa Niskanen puh: 029 566 1056, sähköposti: sirpa.a.niskanen@oikeus.fi

Asianhallintajärjestelmä Venlan arkistointiohje

| Venlan luokat | Arkistointi/säilytys | Luokan sisältö |
|--|-----------------------------------|--|
| 1. Velat | 10 v | Saldopyynnöt, velkatositteet, ilmoitukset ettei saatavaa, velkayhteenvedot |
| 2. Maksuvara | Hävitetään, kun asiakkuus päättyy | Tulo- ja menotositteet |
| 3. Muut asiakirjat ja liitteet | | (päätaso - ei tiedostoja) |
| 3.1 Velkaantumis- ja talousselvitykset | 10 v | Velkaantumisselvitys, "esitietolomakkeet" tms. tilannekartoitukset |
| 3.2 Asiakkaan suostumukset/valtuutukset | 10 v | Valtakirjat ja muut asiakkaan antamat valtuutukset ja suostumukset |
| 3.3 Ulosotto | 10 v | Ulosoton asiakirjat. Huom.! tämä luokka ja säilytysaika voi vielä muuttua |
| 3.4 Muut liitteet | Hävitetään, kun asiakkuus päättyy | Kaikki muut hävitettävät tositteet ja (velkajärjestely)hakemusten liitteet kuten verotustiedot, yritystoiminta, luottotiedot, tiliotteet, varallisuustositteet, lääkärinlausunnot |
| 4. Taloudellisen tilanteen järjestelyt | | (päätaso - ei tiedostoja) |
| 4.1 Velkajärjestely | 10 v | Velkajärjestelyhakemus, myös velkaluettelot ja velkojaluettelo (mutta ei selvitys päättyneestä yritystoiminnasta, eikä elinkeinonharjoittajan tulosselvitys). Maksuohjelma. Tuomioistuimen lausumapyynnöt ja päätökset. Lausumat. Muutoksenhakua koskevat asiakirjat ja päätökset. Ei hakemuksen liitteitä |
| 4.2 Takuusäätiö | 10 v | Takaushakemus. Ilmoitukset ja täydennyspyynnöt ja vastaukset. Päätökset. Ei hakemuksen liitteitä |
| 4.3 Vapaaehtoinen velkajärjestely | 10 v | Sovintoehdotukset velkojille. Viestit ja vastaukset. Päätökset. Ei ehdotuksen liitteitä |
| 4.4 Lisäsuoritusvelvollisuus | | (päätaso - ei tiedostoja) |
| 4.4.1 Laskelmat, liitteet ja muut asiakirjat | 10 v | Liitteet, joiden perusteella lisäsuoritukset on laskettu, lisäsuorituslaskelmat, esitykset ja ehdotukset velkojille, velkojien vastaukset, tuomioistuinkäsittelyä koskevat muut asiakirjat kuin liitteet |
| 4.4.2 Vahvistamiskäsittelyn liitteet | Hävitetään, kun lainvoimainen | Jos lisäsuoritusasia menee oikeudessa vahvistettavaksi, tähän luokkaan vain sitä vahvistamiskäsittelyä koskevat liitteet |
| 4.5 Maksuohjelman muuttaminen ja raukeaminen | | (päätaso - ei tiedostoja) |
| 4.5.1 Hakemus, päätökset ja muut asiakirjat | 10 v | Maksuohjelman muutoshakemuksia sekä raukeamishakemuksia koskevat muut asiakirjat paitsi liitteet eli hakemukset, täydennyspyynnöt, vastaukset, lausumapyynnöt, lausumat, päätökset |
| 4.5.2 Hakemuksen liitteet | Hävitetään, kun lainvoimainen | Maksuohjelman muutoshakemuksia sekä raukeamishakemuksia koskevat liitteet |
| 4.6 Taloussuunnittelu | 10 v | Kirjanpito, budjetit, ohjeet, laskelmat |
| 4.7 Muut järjestelyt ja selvitykset | 10 v | Erilaiset selvitykset viranomaistahoille ja asiakkaalle, ja mahdolliset muut hakemukset taloustilanteen järjestelemiseksi |