

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Maanmittaustekniikan koulutusohjelma

Anna Toivakka

**Kirjaamisasioiden siirron vaikutukset Etelä-Suomen
maanmittaustoimiston asiakaspalveluun**

Insinööriyö 2.12.2010

Ohjaaja: tietopalvelupäällikkö Maija-Liisa Kallio-Sainio
Ohjaava opettaja: lehtori Jaakko Sirkjärvi

Tekijä Otsikko	Anna Toivakka Kirjaamisasioiden siirron vaikutukset Etelä-Suomen maanmittaus­toimiston asiakaspalveluun
Sivumäärä Aika	50 sivua 2.12.2010
Koulutusohjelma	maanmittaustekniikka
Tutkinto	insinööri (AMK)
Ohjaaja Ohjaava opettaja	tietopalvelupäällikkö Maija-Liisa Kallio-Sainio lehtori Jaakko Sirkjärvi
<p>Tämän insinööri­työn aiheena on tutkia kiinteistöjen kirjaamisasioiden siirron vaikutuksia Ete­lä-Suomen maanmittaus­toimiston asiakaspalveluun. Työn tavoitteena on selvittää siirron ai­heuttamia positiivisia ja mahdollisia negatiivisia vaikutuksia maanmittaus­toimiston asiakas­palveluun, sen laatuun sekä arkeen maanmittaus­toimistossa. Työn tutkimusosa on jaettu kah­teen osaan, joista ensimmäinen käsittelee kirjaamisasiakkaiden tyytyväisyyttä siirtoon ja hei­dän saamansa palvelun laatuun. Tutkimuksen toisessa osassa selvitetään maanmittaus­toimis­ton asiakaspalvelutyöntekijöiden mielteitä kirjaamisasioiden siirrosta ja sen onnistumisesta sekä siirron aiheuttamia ongelmakohtia, joita asiakaspalvelun työntekijät ovat omalta kohdal­taan havainneet. Tutkimusaineisto kerättiin tätä työtä varten kehitetyillä kyselylomakkeilla. Molemmille kohderyhmille laadittiin oma kyselylomake, joita jaettiin paikalle saapuneille kirjaamisasiakkaille sekä Etelä-Suomen maanmittaus­toimiston asiakaspalveluhenkilöstölle.</p> <p>Asiakaskyselystä ilmeni, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä siirtoon ja kiinteistöjä koskevi­en asioiden hoito on helpottunut. Siirrosta annettiin paljon positiivista palautetta ja siirtoa pi­dettiin kaikin puolin onnistuneena. Työntekijäkyselystä kävi ilmi, että suuri organisaatiomuut­os toi uuden henkilöstön lisäksi myös valtavasti uusia työtehtäviä. Tämä on aiheuttanut res­surssipulaa joidenkin toimipisteiden asiakaspalveluissa ja osin asiakaspalvelun laadun koettiin kärsineen resurssipulan aiheuttamista ongelmista. Kirjaamissihteereiden ja asiakaspalvelijoi­den välinen työnjako oli myös seikka, joka nousi kyselystä esiin ongelmakohtana. Lisäksi työmääriä asiakaspalvelussa pidettiin liian suurina.</p> <p>Asiakkaille näkyvä osa siirrosta on hoidettu mallikkaasti ja kirjaamisasioiden hoito maanmit­taus­toimistoissa onnistuu luontevasti. Työntekijöiden näkökulmasta siirron suunnitteluvai­heessa ei ehkä ole osattu varautua näin suureen työmäärän kasvuun, kuin se todellisuudessa on. Näin suuri organisaatiomuutos toimii kuitenkin oivallisena pilottina muille vastaaville muutoksille. Koska siirron vaikutuksia ei juuri ole tutkittu, uskon työn tarjoavan eräänlaista näkökulmaa siihen, millaisia onnistumisia ja ongelmakohtia siirtoprosessi on aiheuttanut.</p>	
Hakusanat	kiinteistöjen kirjaamisasiat, lainhuuto, kiinnitys, erityinen oikeus, lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri

Helsinki Metropolia University of Applied Sciences Abstract

Author Title	Anna Toivakka The effects of real property registration transfer on customer service at the South Finland District Survey office
Number of Pages Date	50 2 December 2010
Degree Programme	Land Surveying
Degree	Bachelor of Engineering
Instructor Supervisor	Maija-Liisa Kallio-Sainio, Head of information services Jaakko Sirkjärvi, Senior lecturer
<p>The aim of this final year project was to find out the positive and negative effects of real property registration transfer on customer service at the South Finland District Survey office. In this bachelor's thesis the term registration refers to title, mortgage and special rights. This project is divided in two parts; the first part covers customer satisfaction with the transfer. The second part investigates how the customer service personnel of the District Survey office view this transfer. Research material was collected from both target groups by means of a special questionnaire.</p> <p>The results of the customer questionnaire show that customers have been very satisfied with the transfer and the general opinion is that the managing of real property registration has become easier. The personnel questionnaire results show that although the transfer had been carefully planned, some problems occurred with the organizing of the customer service. The main problems are the lack of resources in customer service and the distribution of work between registration secretaries and customer service personnel.</p> <p>Because the transfer is quite recent the effects of it have not been studied extensively. This study offers a viewpoint on the success of the registration transfer process.</p>	
Keywords	registration of real property, title, mortgage, special right, land register

Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

1 Johdanto	5
2 Työn tarkoitus	8
3 Kirjaamisasiat käsitteenä	9
3.1 Lainhuuto	9
3.1.1 Lainhuudon oikeusvaikutukset	10
3.1.2 Määräalan lainhuuto	11
3.2 Kiinnitys	12
3.3 Erityinen oikeus	14
3.4 Muistutusasiat	15
4 Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri	16
5 Siirtoprosessin tausta	18
5.1 KIRSU-projekti	18
5.2 KIRSI-projekti	20
5.2.1 Projektin onnistuminen	22
5.2.2 Projektissa ilmenneet ongelmat	22
5.3 Kirjaamisasiat muualla Euroopassa	23
6 Siirron merkitys ja vaikutukset	24
7 Tutkimusmenetelmän valinta ja työn eteneminen	26
7.1 Tutkimusaineiston kerääminen	26
7.2 Työssä ilmenneet ongelmat	27
7.3 Työn eteneminen	28
8 Tulokset	29
8.1 Asiakaskyselyn tulokset	29
8.2 Työntekijäkyselyn tulokset	32
9 Johtopäätökset	40
10 Yhteenveto	44
Lähteet	46

Liitteet

Liite 1: Työntekijäkysely	48
Liite 2: Asiakaskysely	50

1 Johdanto

Kiinteistöjen kirjaamisasiat siirtyivät käräjäoikeudesta Maanmittauslaitokseen 1.1.2010. Samalla Maanmittauslaitoksesta tuli lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriä ylläpitävä viranomainen. Muutos toi mukanaan Maanmittauslaitokseen paitsi suuren määrän uusia töitä, myös osan käräjäoikeuksien henkilökunnasta. Siirtyvän käräjäoikeushenkilökunnan lisäksi Maanmittauslaitokseen palkattiin useita lakimiehiä johtamaan kirjaamisasioiden käsittelyä.

Kirjaamisasioiden siirtoa on suunniteltu jo miltei vuosikymmeniä ja ajatukseen kirjaamisasioiden siirtämisestä pois käräjäoikeuksista on palattu yhä uudestaan. Kun prosessi kirjaamisasioiden siirtämiseksi saatiin käyntiin, siirto tapahtui yllättävänkin nopeasti. Siirtoprosessille oli suunnitelmavaiheessa asetettu kunnianhimoisia tavoitteita, ja itse varsinainen siirtoprosessi noudatteli varsin hyvin sille asetettua aikataulua. Lisäksi siirron toteutus sujui pääosin suunnitelmien mukaisesti. Prosessin tavoite Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun toteuttamiseksi, jossa samalta tiskiltä saadaan palvelua niin kiinteistö- kuin kirjaamisasioissakin, kuulostaa hyvältä.

Varsinaisen kirjaamisasioiden siirtoprosessin jälkeen on hyvä ryhtyä tutkimaan, kuinka siirto on todellisuudessa vaikuttanut Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun. Siirtoprosessin yhtenä tavoitteena oli järjestää Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupisteisiin aina paikalle sekä Maanmittauslaitoksen alkuperäistä että käräjäoikeuksista siirtynyttä uutta henkilökuntaa, jotka molemmat ovat asiantuntijoita omissa töissään. Näin asiakaspalvelupisteissä voitaisiin noudattaa suunniteltua yhden tiskin palveluperiaatetta. Tarkoituksena oli myös, että asiakaspalveluhenkilökunnan osaaminen laajentuisi siten, että siirron myötä käräjäoikeudesta tulleet henkilöt kasvattaisivat osaamistaan myös kiinteistöasioihin ja vastaavasti Maanmittauslaitoksen vanha asiakaspalveluhenkilökunta laajentaisi osaamisalueensa myös kirjaamisasioiden hoitoon.

Nyt kun siirtoprosessista on kulunut hetken aikaa, muutoksen jäljet ovat havaittavissa Maanmittauslaitoksessa. Asiakkaat kehuvat usein, kuinka helppoa on hoitaa kaikki kiinteistöä koskevat asiat samassa paikassa. Muutos on kuitenkin muokannut asiakaspalvelua paljon siitä, mitä se oli vuoden 2009 loppuun saakka. Osa siirtoprosessin tavoitteista on muuttunut matkan varrella. Suunniteltuja toimintatapoja on kokeiltu käytännössä,

mutta niitä ei välttämättä ole havaittu toimiviksi. Asiakaspalveluhenkilökunnan ja kirjaamissihteereiden työnjako on määritelty, mutta tavoite yhden palvelutiskin periaatteesta ei ehkä ole toteutunut odotetulla tavalla. Osalla työntekijöistä osaaminen on laajentunut, osalla ei. Kiinteistöasiat sekä kirjaamisasiat on teoriassa mahdollista hoitaa yhdellä kertaa, mutta usein kirjaamissihteerin kutsuminen paikalle vie asiakkaan aikaa ja sama asia joudutaan kertomaan mahdollisesti useaan kertaan. Tässäkin prosessissa on huomattu, ettei teoria aina vastaa todellista tilannetta. Muutos on kuitenkin ollut kaikin puolin järkevä, ja Suomi seuraa siirrossa muita Euroopan maita. Aika näyttää, miten siirron aiheuttamat muutokset etenevät ja miten Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu kehittyy. Kuvassa 1 kirjaamissihteerin ratkoo kirjaamisongelmia asiakkaan kanssa Pasilan asiakaspalvelupisteessä.



Kuva 1. Kirjaamissihteerin Jarmo Pappila palvelee asiakasta Etelä-Suomen maanmittaustoimistossa Pasilassa. Kuva: Maanmittauslaitos.

Tämän insinööriyön tarkoitus on kartoittaa kirjaamisasioiden siirron aiheuttamia muutoksia Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalveluun ja uskon, että siirron vai-

kutukset ovat samantyyppisiä jokaisessa Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupisteessä. On kuitenkin hyvä etsiä jotakin konkreettista näyttöä siitä, miten etenkin asiakkaat ovat kokeneet muutoksen ja sen aiheuttamat vaikutukset. Todennäköistä on, että asiakasnäkökulma eroaa huomattavasti siitä, mitä mieltä maanmittaustoimistojen asiakaspalvelun työntekijät ovat siirrosta, sen onnistumisesta ja prosessista kokonaisuudessaan. Suuret muutokset organisaatiossa ja uuden ydinprosessin tuominen taloon ovat asioita, jotka vaikuttavat muihin, jo olemassa oleviin ydinprosesseihin. Paras tieto muutoksen vaikutuksista on kuitenkin laitoksen henkilökunnalla, ja näin ollen henkilökunta on se taho, jonka tietoutta voitaisiin käyttää hyväksi.

Siirtoprosessissa korostettiin useaan otteeseen, kuinka tärkeää olisi, että asiakkaat eivät edes huomaisi siirtoa muuten kuin, että virasto, jossa kirjaamisasiat hoidetaan, on vaihtunut. Myös käräjäoikeuksista siirtyvän, kirjaamisasioita hoitavan henkilökunnan asemaa siirtosuunnitelmassa ja -prosessissa on korostettu. Onko siirtoprosessissa huomioitu riittävästi myös Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun vanha henkilökunta, joka on siirron myötä vähintään yhtä suuren muutoksen edessä kuin siirtyvä henkilökunta? Miten maanmittaustoimistojen asiakaspalvelijat ovat kokeneet muutoksen? Onko muutos onnistunut ja miten se on vaikuttanut arkeen maanmittaustoimistojen asiakaspalvelussa? Nämä ovat tärkeitä kysymyksiä, ja niitä pyritään nostamaan esille tässä työssä.

2 Työn tarkoitus

Työn tarkoituksena on selvittää kirjaamisasioiden siirron sekä myönteisiä että mahdollisia negatiivisia vaikutuksia Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluun ja asiakaspalvelun laatuun. Työssä pyritään löytämään myös ratkaisukeinoja mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja ideoita ongelmakohtien kehittämiseen jatkossa. Jotta siirron vaikutuksia pystytään arvioimaan kokonaisvaltaisesti, työssä on huomioitu niin asiakaspalvelun työntekijöiden kuin asiakaspalvelussa asioivien kirjaamisasiakkaidenkin näkökulmat. Työn pääpaino on Maanmittauslaitoksen työntekijöiden näkökulmassa, ja asiakasnäkökulma on jätetty hiukan vähemmälle huomiolle aineiston hankalan kerättävyyden vuoksi.

Kirjaamisasioiden siirron vaikutuksia ei ole juuri tutkittu, koska asia on niin uusi. Vuonna 2008 Kärkkäinen on tehnyt kandidaatintyön Teknillisessä Korkeakoulussa kirjaamisasioiden siirrosta, mutta koska käytännön siirto tuli ajankohtaiseksi vuosina 2009–2010, vaikutuksia ei työssä ole arvioitu tai tutkittu. Maanmittauslaitoksen tietopalvelukeskus teki kevään 2010 aikana asiakaspalvelun otantatutkimuksen kaikissa Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupisteissä. Otantatutkimuksessa selvitettiin muun muassa asiakaskontaktien määrää sekä laatua. Tutkimuksesta ilmeni myös kirjaamisasiointien osuus kaikista asiakastapahtumista, joka oli noin 26 % tutkimuksen aikana kirjaatuista asioinneista. Kirjaamisasiointien määrää käräjäoikeuksissa ennen siirtoa on myös tutkittu, jotta muutoksen myötä siirtyvää työmäärää on mahdollista arvioida edes suuntaa antavasti. Tässä työssä ei kuitenkaan syvennytä käräjäoikeuden näkökulmaan vaan painopiste on puhtaasti maanmittaustoimiston näkökulmassa. (1; 2)

3 Kirjaamisasiat käsitteenä

Käsitteenä kirjaamisasiat saattaa olla vieras monelle eikä sanasta varsinaisesti voi paljoa päätellä. Kirjaamisasiat on määritelty maakaassa. Niillä tarkoitetaan kiinteistön omistusoikeuden kirjaamista, erityisten oikeuksien kirjaamista sekä kiinteistön kiinnittämistä. Kirjaaminen on yleisluontoinen nimitys menettelylle, jossa kiinteistön omistajanvaihdos tai muu kiinteistöön kohdistuva oikeus merkitään lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. Kaikki kirjaamishakemusten perusteella tehtävät ratkaisut kirjataan lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin, joka siirtyi oikeusministeriön ylläpidosta Maanmittauslaitokseen 1.1.2010. Varsinaisten lainhuutojen, kiinnitysten ja erityisten oikeuksien lisäksi rekisteriin voidaan tehdä merkintöjä myös muista kiinteistöön kohdistuvista oikeuksista ja rasituksista, joista käytetään nimitystä muistutusasiat. (3, s. 13.)

Käsitteinä kirjaaminen ja rekisteröinti voivat kuulostaa hyvin samankaltaisilta ja etenkin maanmittausalan termistössä käsitteet voivat mennä helposti sekaisin asiaan perehtymättömältä. Jossain yhteydessä kirjaamisella voidaan tarkoittaa vain erityisten oikeuksien kirjaamista rekisteriin. Rekisteröinnillä puolestaan tarkoitetaan kiinteistön fyysisten ominaisuuksien merkitsemistä kiinteistörekisteriin. Esimerkiksi lopetetut maanmittaus-toimitukset nimenomaan rekisteröidään, jolloin toimitukset ja niissä tehdyt päätökset virallistuvat. (4, s. 9–10.)

3.1 Lainhuuto

Lainhuuto tarkoittaa yksinkertaistettuna kiinteistön omistusoikeuden kirjaamista. Lainhuutoa koskevia määräyksiä sovelletaan niin kokonaisiin kiinteistöihin, kiinteistön määräosiin, määräloihin kuin kiinteistöjen yhteisen alueen, sen määräalan sekä yhteisalueosuuden saannon kirjaamiseenkin. Jokaiselle kiinteistölle, kiinteistön määräosalle sekä määrälalle tulee hakea lainhuuto. Lainhuudatusvelvollisuus ei ole riippuvainen hakijasta eikä saantotavasta, vaan lainhuudatusvelvollisuus koskee niin yksityisiä henkilöitä, yhteisöjä, valtiota, kuntia kuin muita julkisyhteisöjä. (3, s. 13, 60.)

Lähtökohtaisesti lainhuudatusvelvollisuus koskee miltei kaikkea maata. Maakaari kuitenkin määrittelee joitakin kiinteistömuotoja, joita yleinen lainhuudatusvelvollisuus ei koske. Tällaisia ovat valtion metsämaa, pakkolunastusyksiköt, yleiseen tarpeeseen ero-

tetut alueet, erillinen vesijättömaa, yleiset vesialueet sekä yleiset alueet. Edellä mainitun laatuiset kiinteistöt ovat yleensä vaihdannan ulkopuolella, eikä niitä voida käyttää velan vakuutena. Lainhuudatuksen ulkopuolelle jäävän kiinteistön omistaja tai sitä hallinnoiva taho voidaan kuitenkin merkitä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin muistutusasiana. (3, s. 62–63.)

Lain mukaan lainhuutoa tulee hakea kuuden kuukauden kuluessa siitä päivästä, kun kaupanvahvistaja on vahvistanut kauppakirjan tai muun luovutuskirjan. Kunnan etuosto-oikeus tai luovutuskirjan ehdot eivät vaikuta lainhuudon hakemisen määräaikaan, vaan aikaraja on kaikissa tapauksissa sama. Mikäli lainhuutoa ei haeta määräajan kuluessa, sanktiona on korotettu varainsiirtovero jokaiselta alkavalta kuudelta kuukaudelta. Korotus on jokaista alkavaa puolta vuotta kohti 20 %, mutta maksimissaan veronkorotus voi olla kaksinkertainen alkuperäiseen veron määrään nähden. (5, s. 64–65.)

3.1.1 Lainhuudon oikeusvaikutukset

Uuden maakaaren (1995) myötä lainhuutoratkaisut saivat niin sanotun julkisen luotettavuuden. Julkisella luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin merkintään luottanut ja vilpittömässä mielessä ollut kolmas osapuoli saa oikeudelleen suojaa silloinkin, kun lainhuuto myöhemmin osoittautuu virheelliseksi. Oikeudestaan luopumaan joutuvalla henkilöllä, eli ns. oikealle omistajalle, maksetaan korvaus valtion varoista. Lähtökohtaisesti myönnetty lainhuuto luo omistajaolettaman, johon kiinteistöjen luovutukset sekä rahoitus- että vakuusjärjestelmät perustuvat.

Lainhuutopäätös ei saa oikeusvoimaa ratkaistaessa eli käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että hylätty lainhuutihakemus ei estä uuden hakemuksen tekemistä täysin identtisenä ja samoin perustein. Oikeusvoiman puuttuminen ei kuitenkaan aiheuta ristiriitaa lainhuudon julkisen luotettavuuden kanssa. Esimerkiksi jos kiinteistö palautuisi lainhuudatuksen jälkeen oikealle omistajalle, hakijan lainhuudon saatuaan perustamat oikeudet voivat jäädä pysyviksi. Lainhuuto ei myöskään ole edellytys omistusoikeuden siirtymiselle. Omistusoikeus siirtyy saajalle sopimuksen myötä eli saantokirjan perusteella. Lainhuuto ainoastaan julkistaa saannon. Kun lainhuuto on myönnetty, ratkaisu turvaa uuden omistaja asemaa suhteessa aiemman omistajan mahdollisia väärinkäytöksiä vastaan.

Ehkä tärkein lainhuudon oikeusvaikutus on muotovirheen korjaaminen. Kun saannolle on myönnetty lainhuuto tai hakemus on jätetty lepäämään, saannossa olevaan mahdolliseen muotovirheeseen ei voida vedota. Säädös koskee erityisesti piilevien muotovirheiden korjautumista, sillä kirjaamisviranomaisen tulee tarkistaa saannon muotovaatimusten täytyminen ja puuttua näkyviin muotovirheisiin.

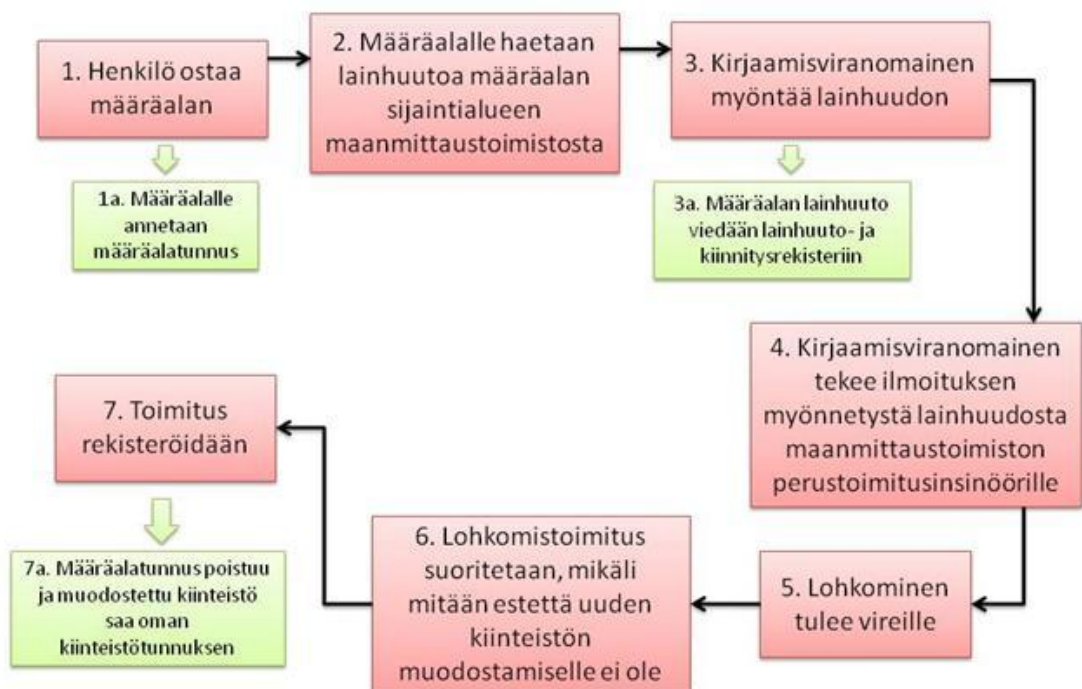
Lainhuutoratkaisu antaa kirjaamislegitimaation, jolla tarkoitetaan sitä, että myönnetty lainhuuto toimii omistajaolettamana myös kirjaamisviranomaiselle. Kirjaamisviranomaisen ei näin ollen tarvitse tutkia huudatettavaa saantoa edeltäviä saantoja, mikäli luovuttajalle on myönnetty lainhuuto. Lisäksi lainhuutoa voidaan pitää sekä kiinnitysmenettelyssä että erityisten oikeuksien osalta ainoana riittävänä todisteena omistusoikeudesta. (3, s. 65–66.)

3.1.2 Määräalan lainhuuto

Määräalan lainhuutoprosessi eroaa hiukan kokonaisten kiinteistöjen lainhuudattamisesta. Lainhuuto määräalalle täytyy hakea, vaikka määräalaa ei voitaisi muodostaa itsenäiseksi kiinteistöksi. Määräalalle lainhuutoa myönnettäessä kirjaamisviranomaisen ei millään tavalla ota kantaa määräalan lohkomiskelpoisuuteen eikä mihinkään muuhunkaan seikkaan, joka saattaisi vaikuttaa määräalan suunniteltuun käyttötarkoitukseen. Lainhuuto myönnetään ja kirjataan lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin maanmittaustoimiston insinöörin antaman määräalatunnuksen perusteella. Ennen lohkomista määräalan lainhuuto näkyy kantakiinteistön lainhuutotodistuksessa erottamattomana määräalana, mutta lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä ovat erikseen löydettävissä myös määräalan lainhuutotiedot. Mikäli kyseessä on omalle varalle lohkominen, määräalaa ei tarvitse huudattaa, vaan määräalan lainhuuto kirjataan rekisteriin selvennyslainhuutona kantakiinteistön omistajalle samalla kun lohkomista on haettu hakemuksella. (3, s. 99–100, 105.)

Kun määräala on lainhuudatettu, prosessi itsenäisen kiinteistön muodostamiseksi käynnistyy automaattisesti ilman, että määräalan omistajan tarvitsee erikseen hakea lohkomista. Mikäli lainhuudon myöntänyt maanmittaustoimisto on sama kuin toimituksen tekevä toimisto, lohkominen tulee vireille samalla kun lainhuuto myönnetään. Myönnetystä lainhuudosta ilmoitetaan maanmittaustoimiston perustoimitus- eli PETO-insinöörille. Mikäli määräala sijaitsee alueella, jossa kunta vastaa kiinteistönmuodos-

tuksesta, lohkominen tulee vireille, kun kunnan kiinteistöviranomainen on saanut tiedon myönnetystä lainhuudosta. Kun määräalan lohkominen on tehty, toimitus rekisteröidään ja tässä yhteydessä lohkokiinteistön määräalatunnus poistuu. Lohkokiinteistö saa samalla uuden kiinteistötunnuksen, ja määräalan lainhuuto kohdistetaan lohkokiinteistöön uuden kiinteistötunnuksen avulla. Kuvassa 2 on esitetty määräalan lainhuutoprosessin eteneminen maanmittaustoimistossa sekä määräalan muodostuminen itsenäiseksi kiinteistöksi. (3, s. 99–100.)



Kuva 2. Määräalan lainhuutoprosessin eteneminen maanmittaustoimistossa.

3.2 Kiinnitys

Kiinteistön kiinnittämällä tarkoitetaan mahdollisuutta käyttää kiinteistöä velan vakuutena. Vahvistetusta kiinnityksestä annetaan todistukseksi panttikirja, jonka omistaja voi luovuttaa velkojalle halutessaan pantata kiinteistöä. Panttioikeuden haltijalla, joka tavallisesti on velan myöntänyt pankki, on oikeus saada saatavalleen suoritus kiinteistön arvosta panttikirjan osoittamaan määrään saakka. Kiinnitysten etusija määrää järjestyksen kiinteistöstä saadun kauppahinnan jakoon pakkorealisaatiotilanteessa. (3, s. 13, 243.)

Panttioikeus kiinteistöön syntyy kiinnityksen vahvistamishetkellä, mikäli kiinnityshakemuksessa on määrätty panttikirjat luovutettavaksi velkojalle. Tällöin kirjaamisviranomaisen velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että nimetty velkoja saa panttikirjat haltuunsa. Panttikirjaa ei myöskään saa luovuttaa hakijalle ilman panttikirjan haltijan suostumusta, ja tämä koskee myös hakijan ulosmittaustilannetta tai konkurssia. Jos kiinnityshakemuksessa panttikirjat on määrätty annettavaksi nimetylle velkojalle, hakemusta ei voi muuttaa tai peruuttaa asian vireille tulon jälkeen ilman velkojan suostumusta. (3, s. 243.)

Oikeus hakea kiinnitystä on sillä kiinteistön omistajalla, joka on viimeksi hakenut lainhuutoa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että lähtökohtaisesti viimeisin lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin merkitty omistaja voi hakea kiinnitystä kiinteistöön, määräalaa tai määräosaan. Tässä tapauksessa kiinnityksestä käytetään termiä *kiinteistökiinnitys*. Kiinnitystä voi hakea, vaikka lainhuutoa saannolle ei olisi vielä myönnetty. Lainhuutoa ja kiinnitystä voi hakea samanaikaisesti, ja tämä on varsin yleinen käytäntö. Ainoa kiinnityksen myöntämisen edellytys on, että haettu lainhuuto tulee myönnetyksi hakijalle. Kiinnityksiä kiinteistöön voi hakea käytännössä niin kauan kuin omistaa kiinteistön. Kiinteistön, määräalan tai määräosan myynti tai muu luovutus katkaisee kiinnitysoikeuden välittömästi. Kiinnitysten hakemisen kannalta on välttämätöntä hakea lainhuutoa saannolle, koska uusi omistaja ei voi hakea kiinnityksiä huudattamattomalle saannolle. Kiinnityksiä haettaessa lainhuuto on siis ainoa omistusoikeuden osoittava dokumentti. Poikkeuksena tästä ovat jakamattomat kuolinpesät, jotka voivat hakea kiinnityksiä riittävien liitteiden perusteella. Näin ollen perikunnan ei tarvitse huudattaa kiinteistöä nimiinsä, vaan lainhuutorekisteriin tulee automaattisesti merkintä kuolinpesän oikeudenomistajista. Kuolinpesän hakiessa kiinnityksiä kaikkien perikunnan osakkaiden tulee allekirjoittaa hakemus. (3, s. 245, 247, 249.)

Myös kiinteistöön kohdistuva vuokraoikeus voidaan kiinnittää. Tällöin kiinnitys kohdistetaan vuokraoikeuteen laitostunnuksen avulla, joka ilmenee kiinteistön rasiustodistuksesta. Tällaisessa tapauksessa puhutaan käyttöoikeuskiinnityksestä eli *laitoskiinnityksestä*. Vuokraoikeutta kiinnitettäessä lainhuuto ei ole edellytys, koska vuokraoikeutta ei huudateta vaan se kirjataan erityisenä oikeutena lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. (3, s. 247.)

3.3 Erityinen oikeus

Yleensä erityisellä oikeudella tarkoitetaan oikeutta käyttää toisen omistamaa kiinteistöä jollakin tavalla. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin kirjattavia käyttöoikeuksia ei kuitenkaan pidä sekoittaa kiinteistörekisteriin merkittäviin käyttöoikeuksiin. Kiinteistörekisteriin merkittävät oikeudet, esimerkiksi tieoikeus, kohdistuvat sekä oikeuttavana että rasittavana vain kiinteistöihin, ja näitä oikeuksia kutsutaan rasitteiksi. Kiinteistörasitetta ei voida oikeastaan missään tapauksessa kirjata erityisen oikeutena, ei edes silloin, kun oikeus perustuu sopimukseen. Kiinteistörekisteriin merkittävät oikeudet kohdistuvat rasittavina ja oikeuttavina kiinteistöön, mutta erityisen oikeuden haltijana on tavallisesti henkilö tai yhteisö. Tällaisesta kirjattavasta oikeudesta esimerkkinä voisi olla naapurin kanssa sovittu oikeus käyttää vaikkapa kaivoa. Tämänkaltaiset oikeudet voidaan tosin jättää myös merkitsemättä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin oikeuden vähäisen rahallisen arvon vuoksi. (3, s. 194.)

Erityisen oikeuden kirjaaminen on yleensä vapaaehtoista. Erityisen oikeuden kirjaamisella pyritään turvaamaan jonkin oikeuden pysyvyys suhteessa kiinteistön mahdollisiin myöhempisiin omistajiin. Kirjaamisella määritellään myös oikeuksien etusija suhteessa muihin erityisiin oikeuksiin sekä kiinteistön omistajan velkojiin. Erityisiä oikeuksia ovat muun muassa vuokraoikeus, eläkeoikeus ja hallintaoikeus. Kaikki kirjattavaksi vaadittavat erityiset oikeudet on määritelty Maakaassa. Erityiset oikeudet on syytä kirjata lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin, jolloin esimerkiksi aiemmin sovitusta elinikäisestä hallintaoikeudesta toisen omistamaan kiinteistöön tai sen osaan tulee virallinen eikä tilanne muutu, vaikka kiinteistön omistaja vaihtuisi. Erityisen oikeuden kirjaamisessa täytyy kuitenkin määritellä jokin voimassaoloaika oikeudelle. Tyypillistä on, että kirjaus vahvistetaan olemaan voimassa sovitun ajan loppuun tai säädetyn enimmäisajan loppuun, mutta oikeus voidaan kirjata myös olemaan voimassa toistaiseksi. Toistaiseksi voimassa oleva oikeus poistetaan lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä, kun sitä haetaan poistettavaksi. (3, s. 194, 200–201.)

Kaikkia kiinteistön kannalta merkittäviä erityisiä oikeuksia ei kuitenkaan ole tarpeen kirjata lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin, mikäli mahdolliset oikeudet tai omistajan määräämisvaltaan vaikuttavat seikat on mahdollista nähdä jostain muusta rekisteristä. Myös

kirjaamiskelvottomia oikeuksia on olemassa, joita ei erityisinä oikeuksina voida kirjata. Tällaisia ovat esimerkiksi negatiivinen käyttöoikeus eli kiinteistön omistajan sitoutuminen olemaan käyttämättä kiinteistöä jollakin tavalla, esimerkiksi olemaan hakkaamatta metsää tai olla käyttämättä kiinteistön rakennusoikeutta. Erityisen oikeuden kirjaamista voi hakea sekä kirjattavan oikeuden haltija että kiinteistön omistaja. Oli hakijana kumpi tahansa, toisen sopimusosapuolen kuuleminen kirjaamisasiassa ei ole tarpeen. (3, s. 193–195.)

3.4 Muistutusasiat

Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin voidaan edellä mainittujen merkintöjen lisäksi merkitä muitakin kiinteistöä tai sen omistajaa koskevia tietoja. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä annetun asetuksen mukaan tällaisina muistutusasioina rekisteriin voidaan merkitä esimerkiksi ulosmittaus, konkurssi, yrityssaneeraus, vallintarajoitus ja sen peruste, lunnastuslupa tai muu viranomaispäättös, etuosto-oikeuden käyttäminen tai lakisääteinen panttioikeus. Muistutusasioiden kirjausta ei saa tehdä yksityisten tai epävirallisten tietojen pohjalta, vaan ilmoitukset toimitetaan kirjallisena kirjaamisviranomaiselle, joka tekee varsinaisen kirjauksen rekisteriin. Mahdolliset muistutusasiat käyvät ilmi kiinteistön rasiustodistuksesta. (3, s. 276.)

4 Lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri

Suomessa kirjaamisasioista pidetään yllä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriä, joka on osa kiinteistötietojärjestelmää. Ennen kirjaamisasioiden siirtoa lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriä ylläpiti oikeusministeriö, ja kirjaamisviranomaisena toimi se käräjäoikeus, jonka tuomiopiirissä kiinteistö sijaitsi. Siirron myötä kirjaamisviranomaiseksi tuli Maanmittauslaitos ja edelleen se maanmittaustoimisto, jonka toimialueella kiinteistö sijaitsee. (5, s. 36–37.)

Nykyinen kiinteistötietojärjestelmä syntyi vuonna 2005, kun järjestelmän uudistettu kiinteistöosa valmistui. Kiinteistötietojärjestelmän lainhuuto- ja kiinnitysrekisterijärjestelmä kehitettiin kuitenkin jo vuonna 1977 oikeusministeriön oikeushallinto-osaston tietojärjestelmän kehittämysyksikössä Hämeenlinnassa. Ennen uudistusta 86 kunnan ja Maanmittauslaitoksen kiinteistötiedot olivat erillisissä rekistereissä, ja niistä ylläpidettiin yhtenäistä kopiota lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin yhteydessä. Tällöin kiinteistöjen tiedot olivat saatavilla ainoastaan kiinteistön sijaintialueen kunnasta tai paikallisesta maanmittaustoimistosta. Uudistuksen myötä kaikkien Suomen kiinteistöjen tiedot tulivat saataville kaikista maanmittaustoimistoista. Nykyisessä kiinteistöjärjestelmässä lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin tietojen kohdennetaan kiinteistöön kiinteistörekisteristä saatavien kiinteistön ominaisuustietojen avulla. Tämä tarve kuitenkin poistuu, kun rekisterin kirjaamisosa uudistuu. Lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin uudistamiseksi onkin asetettu 21.6.2010 uusi KIOS/st-projekti, jonka tarkoituksena on uudistaa lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri sekä päivittää käyttöliittymä nykyaikaiseksi, pois vanhentuneesta MS-DOS-pohjaisesta käyttöjärjestelmästä. (4, s. 154; 6; 7.)

Kirjaamisasioita koskeva päätös tehdään viemällä lainhuutoa, kiinnitystä tai erityistä oikeutta koskeva ratkaisu lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. Ratkaisun lisäksi rekisteristä ilmenee muun muassa kirjaamisen hakemis- ja ratkaisupäivämäärät sekä asianumero. Kun kirjaamishakemus tulee vireille, siitä tehdään samana päivänä merkintä rekisteriin. Merkintä tehdään vähintään minimitiedoilla, joita ovat hakemuksen laatu eli se, millainen hakemus on kyseessä, vireilletulopäivä, asianumero sekä tietysti hakemuksen kohteena oleva kiinteistö, sillä kiinteistöjen kirjaukset merkitään aina kiinteistörekisterin mukaisen kiinteistötunnuksen kohdalle. (3, s. 53–54.)

Lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin ensisijaisena tarkoituksena on edistää kirjaamisasioiden käsittelyä sekä mahdollistaa kiinteistöön kohdistuvien oikeuksien ja rasitusten kirjaaminen oikeudenhaltijan oikeuksien vahvistamiseksi sekä sivullisten etujen turvaamiseksi. Lisäksi rekisteri varmistaa oikeuksia ja rasituksia koskevan ajantasaisen tiedon saatavuuden kiinteistöä mahdollisesti koskevien oikeustoimien ja hankkeiden käsittelyä sekä viranomaistoimintaa varten. (3, s. 54.)

5 Siirtoprosessin tausta

Suomessa on suunniteltu kiinteistötietoja koskevien rekisterien, kiinteistörekisterin sekä lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin, yhdistämistä ja sähköistämistä jo 1960-luvulta lähtien. Vuonna 1993 valtioneuvoston hallinnon uudistamista koskeneessa päätöksessä edellytettiin, että mahdollisuutta lainhuuto- ja kiinnitysasioiden siirtämiseksi maanmittaushallinnolle selvitetään. Mietinnössä kuitenkin todettiin, ettei seikkoja, jotka vaatisivat kirjaamisasioiden siirtoa, tullut riittävästi esiin selvityksessä. (6)

Tuomioistuimet 2000-luvulle -perusselvityksessä (OM 1998) esitettiin kysymys, pitäisikö kirjaamisasiat käsitellä tuomioistuimessa vai Maanmittauslaitoksessa. Tuomioistuinlaitoksen kehittämistä käsittelevä työryhmä tuli siihen lopputulokseen, että kiinteistöjä koskevat kirjaamisasiat tulisi siirtää pois käräjäoikeuksista hallintoviranomaisen käsiteltäväksi. Maa- ja metsätalousministeriö asetti 8.6.2007 työryhmän organisoimaan kirjaamisasioiden siirtoprosessia Maanmittauslaitokseen. Työryhmän tavoiteaikataulu onnistuneelle siirtoprosessille oli kuluva hallituskausi. (6)

5.1 KIRSU-projekti

Toukokuussa 2007 Maanmittauslaitoksen pääjohtaja asetti projektin suunnittelemaan kiinteistöjen kirjaamisasioiden siirtoa Maanmittauslaitokselle, ja tämä projekti tunnetaan nimellä KIRSU-projekti. KIRSU-projektin taustalla on Matti Vanhasen toisen hallituksen hallitusohjelma, jossa kiinteistöjen kirjaamisasioiden siirto tuotiin esiin. Siirtosuunnitelman tarkoituksena oli pohjustaa kirjaamisasioiden siirtoprojektia ja varmistaa siirtyvän kirjaamishenkilöstön joustava siirtyminen sekä kirjaamistehtävien sujuva siirtyminen Maanmittauslaitokseen vuoden 2010 alusta alkaen. (6; 8, s. 7.)

Projektin ensisijainen tehtävä oli laatia riittävän yksityiskohtainen suunnitelma siirron toteuttamiseksi. Suunnitelman sisällölle asetettiin kolme vaatimusta, joita suunnitelmas- sa tulisi kuvata: sellaiset toimenpiteet, joilla siirto toteutetaan, toimenpiteiden aikataulut sekä toteuttamisen vaatimat resurssit. Projektissa huomion arvoinen asia oli myös käräjäoikeuksien määrän vähentäminen. Oikeusministeriössä on meneillään käräjäoikeusverkoston kehittämishanke, jonka myötä toimipisteitä tullaan vähentämään. Myös sähköisen kiinteistönvaihdanta- ja kirjaamisjärjestelmän uudistamisen vaikutukset kirjaa-

mistehtäviin otettiin huomioon projektisuunnitelmassa, vaikka ne eivät suoranaisesti projektin piiriin kuulu. Suunnitelman avulla pyrittiin käynnistämään varsinaisen siirto-prosessi, KIRSI-projekti. (8, s. 7.)

KIRSU-projektin pääasiallisena tavoitteena onnistuneen siirtosuunnitelman lisäksi oli myös se, että siirto sujuu luontevasti ja että kaikilla kirjaamisasioiden siirron vaikutuspiirin osapuolilla on riittävästi tietoa siitä, mitä tulee tapahtumaan ja mitä on jo tapahtunut. Projektin viestintäyksikön tarkoituksena oli myös huolehtia, että niin kansalaiset, sidosryhmät, asiakkaat kuin mediakin saavat ajanmukaista tietoa siirtoprosessin etenemisestä sekä koko siirtoprosessin tarkoituksesta ja lopputuloksesta; käytännössä siitä, missä kirjaamisasiat siirron jälkeen hoidetaan. Kirjaamisasioita varten Maanmittauslaitokseen perustetaan uusi kirjaamisasioiden ydinprosessi, KIR-prosessi, jossa kirjaamisasiat siirron jälkeen käsitellään. Kirjaamismenettely pyrittiin siirtämään käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen siten, ettei kirjaamisasioiden laillisuusperiaate eikä julkisen luotettavuuden periaate kärsi muutoksesta. Olennaista muutoksen aikana ja sen jälkeen on huolehtia kirjaamisratkaisujen oikeellisuudesta sekä tehokkuudesta. (6; 8, s. 8, 20.)

Projektissa oli myös määritelty asioita, jotka puoltavat kirjaamisasioiden ja henkilöstön hajauttamista Maanmittauslaitoksen paikallisiin toimipisteisiin. Tällaisia asioita olivat muun muassa ratkaisutoiminnan hyvä paikallistuntemus, paikallisen asiakaspalvelun järjestäminen, siirtyvän henkilöstön joustava siirtyminen sekä henkilökunnan määrän vastaavuus kunkin alueen työmäärään nähden. Siirtoprosessin yhteydessä asiakaspalvelu kokee suuria muutoksia kirjaamisasioiden siirryttyä. Uuden asiakaspalvelun kannalta tärkeitä kohteita ovat muun muassa asiakkaiden ja asiakirjojen vastaanotto, puhelinpalvelu ja puhelinneuvonta, myynti- ja laskutustoiminta sekä tarvittavan taustatuen järjestäminen asiakaspalvelijoille. Myös kirjaamissihteereiden ja tavanomaisia maanmittaus-toimiston kiinteistöasioita hoitavien asiakaspalvelijoiden työnjako katsottiin tärkeäksi määritellä riittävän selkeästi. Tärkeimpänä esimerkkinä tästä on se, että vain kirjaamis-asioita ratkaisemaan nimetyt henkilöt voivat tehdä merkintöjä lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. Myös muu henkilökunta voi vastaanottaa hakemuksia ja asiakirjoja, antaa yleispiirteistä neuvontaa kirjaamisasioissa sekä myydä rekisteriotteita ja todistuksia. (8, s. 9–10, 13–14, 19–20.)

5.2 KIRSI-projekti

KIRSI-projekti on kirjaamisasioiden siirtoprosessin toinen osa, joka käsittää kirjaamisasioiden varsinaisen siirron KIRSI-projektia edeltäneen KIRSU-projektin pohjalta. Projektissa toteutettiin käytännössä kirjaamisasioiden ja niitä hoitaneen henkilöstön siirtyminen oikeusministeriön alaisista käräjäoikeuksista maa- ja metsätalousministeriön alaisuuteen, Maanmittauslaitokseen. Projektin toimiaika kokonaisuudessaan oli 1.1.2008–30.6.2010. KIRSI-projekti jaettiin viiteen osaprojektiin, joita olivat lainsäädännön osaprojekti, prosessi-, arkisto- ja talousasiat, henkilöstön, toimitilojen ja asiakaspalvelun järjestelyt, tietohallinto sekä viestinnän osaprojekti. KIRSI-projektin tavoitteet määriteltiin tätä edeltäneessä, siirtoprosessin ensimmäisessä vaiheessa, KIRSU-projektissa. Määritellyt keskeiset päämäärät siirrolle olivat kirjaamisasioiden käsittelyn siirtäminen käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen 1.1.2010 mennessä, kirjaamisjärjestelmän luotettavuuden, oikeusvarmuuden sekä asiakaspalvelun tason turvaaminen siirron aikana ja sen jälkeen, siirtoprojektin etenemisestä tiedottamisen, yhteistyö Maanmittauslaitoksen ja oikeushallinnon kesken sekä kielilain vaatimusten huomioiminen. (9, s. 1, 6.)

KIRSI-projektin loppuraportin mukaan siirtoprosessi kokonaisuudessaan onnistui suunnitelman mukaisesti. Asiat, joihin huomiota on kiinnitetty jatkotoimenpiteitä varten, ovat asiakaspalvelu ja asiakaspalvelun tason turvaaminen sekä puhelinpalvelun toimivuus ja riittävät henkilöresurssit hoitamaan puhelinpalvelua. Kirjaamisprosessin suunnittelun yhtenä päämääränä oli ottaa käyttöön sellaiset keinot, että uusi prosessi on yhtenäinen ja tehokas kaikissa toimipisteissä. Kirjaamisasioita käsitellään vuosittain joitakin satojatuhansia, joten oli tärkeää karsia pois kaikki pienet tarpeettomat työvaiheet kirjaamisprosessista. (9, s. 11.)

Asiakaspalvelulle ja sen asianmukaiselle järjestämiselle asetettiin tavoitteeksi se, että siirron jälkeen pystytään hoitamaan sekä uudet että vanhat työtehtävät ja asiakkaat. Asiakaspalvelun resurssitarpeita kartoitettiin aktiivisesti käräjäoikeuksissa vuoden 2008 aikana. Otantatutkimuksessa tutkittiin lähinnä käräjäoikeuksissa hoidettavien kiinteistöasioiden määrää ja laatua, jotta asiakaspalveluresurssit siirron jälkeen osattiin mitoittaa oikein ja suhteuttaa työmäärään. Tutkimuksessa ilmeni myös, että siirron myötä Maanmittauslaitoksen puhelinpalveluun arvioitiin tulevan noin 160 000–200 000 puhelua

lisää. Toimipisteissä asioivien asiakkaiden määrän arvioitiin kasvavan noin 100 000 asiakkaalla vuodessa. (9, s. 11.)

Kirjaamisasioiden siirron vaatimat muutokset

Kirjaamisasioiden siirto Maanmittauslaitokselle vaati useita laki- ja asetusmuutoksia. Lakimuutosten voimaantulo määräsi pitkälti myös koko siirtoprosessin aikataulun. Tärkeimmät hallinnolliset säännökset, jotka vaativat muutosta, olivat käräjäoikeuslaki (579/2009) ja laki maanmittauslaitoksesta (577/2009), johon määriteltiin Maanmittauslaitoksen tehtäväksi kirjaamisasioista huolehtiminen sekä lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin ylläpitäminen. Lisäksi maakaari (572/2009) koki muutoksia sen osalta, että kirjaamisviranomaiseksi säänneltiin se maanmittaustoimisto, jonka toimialueella kiinteistö sijaitsee. Myös kirjaamisasioita ratkaisevien henkilöiden virkasuhteista säädettiin maakaarissa siten, että kirjaamisasioita ratkaisee Maanmittauslaitoksen palveluksessa oleva kirjaamislakimies tai muu tehtävään määrätty maanmittaustoimiston palveluksessa oleva henkilö.

Vanha kaupanvahvistaja-asetus (958/1996) kumottiin kirjaamisasioiden siirtoa koskevan lainsäädännön voimaanpanosta annetulla lailla (584/2009). Tämän lisäksi kaupanvahvistajista säädettiin uusi laki (573/2009), jonka nojalla kaupanvahvistajat toimivat tehtävässään joko virkansa puolesta, oman viraston määräyksen nojalla tai maanmittaustoimiston määräyksen perusteella. Uuden lain mukaan myös kiinteistönluovutusilmoitus täytyy tehdä sähköisesti; vain erittäin pätevistä syistä ilmoitus voidaan tehdä jotain muuta kautta. Kaupanvahvistajalain lisäksi laadittiin myös uusi kaupanvahvistaja-asetus (734/2009).

Kirjaamisasioiden aineellista lainsäädäntöä ei siirron myötä muutettu. Kirjaamismenettely ja määräalan lohkomismenettely muuttuivat sen osalta, että kiinteistönmuodostamislaisissa (575/2009) säädettiin lohkomistoimituksen vireilletulosta pääsääntöisesti, kun määräalan tai yhteisalueosuuden lainhuuto on merkitty lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin. Lisäksi muutoksenhakutuomioistuimeksi säädettiin myös kirjaamisasioissa maa- ja kiinteistömuodostamislain mukaisesti.

Erityisiä oikeuksia koskeva tontinvuokra-asetus (449/1966) kumottiin ja samalla säänneltiin maanvuokralain muutoksella (574/2009) tontinvuokraoikeuden kirjaamisesta lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin erityisenä oikeutena. (9, s. 6–7.)

5.2.1 Projektin onnistuminen

Projektin loppuraporttiin oli koottu projektiryhmän mietteitä siitä, miten projekti onnistui toteuttajan näkökulmasta. Raportista ilmenee, että kokonaisuutena projekti onnistui odotetusti ja että projekti oli hyvin organisoitu ja kurinalainen. Yhteistyön merkitys eri viranomaisten kesken nousi myös esille onnistumisten listalla, samoin kuin koko projektin suunnittelu. Hyvin suunniteltu KIRSU-projekti helpotti käytännön siirtoprosessin toteuttamista ja projektiorganisaation mukaan siirtosuunnitelmaa seurattiin hyvin koko projektin ajan. Koulutus uusiin työtehtäviin ja asioihin sekä riittävä perehdytys koettiin myös hyvin onnistuneiksi projektin osiksi. Kokonaisuutena projektin arvioitiin onnistuneen hyvin ja sen mahdollisesti toimivan pilottina muille tämän kaltaisille organisaatiouudistuksille.

Myös henkilöstölle, jota siirtoprosessi koski, tehtiin ennakkokysely, jolla kartoitettiin siirron onnistumisia. Kiitosta tuli muun muassa kirjaamissihteereiden osallistumisesta projektiin, onnistunut perehdytys sekä lämmin vastaanotto. Soraäänenä kyselyssä ilmeni, että koko kirjaamisasioiden siirto olisi saanut liikaa huomiota ja että siirtoa olisi ylikorostettu. Kaiken kaikkiaan työntekijät olivat kyselyn perusteella tyytyväisiä siirtoon ja sen sujumiseen. (9, s. 16–17, 19.)

5.2.2 Projektissa ilmenneet ongelmat

Koska mikään projekti ei voi onnistua täysin ongelmitta, KIRSI-projektin loppuraporttiin oli koottu myös joitakin projektin ongelmakohtia ja parannusehdotuksia. Mitään suuria ongelmia projektin toteutuksessa ei ilmennyt. Vakavin ongelma koski käräjäoikeuksien arkistojen vaurioituneita aineistoja, jotka aiheuttivat odottamattomia viivytyksiä arkistojen siirrolle. Projektin auditoinnissa esiin tulleet ongelmat koskivat lähinnä asiakaspalvelupisteiden puhelinpalvelua, jonka suureen kasvuun ei osattu varautua riit-

tävästi. Sekä asiakaspalvelun että puhelinpalvelun järjestäminen toimivaksi vaatii jatkokehittelyä ja lisää resursseja joissakin toimipisteissä. (9, s. 18–22.)

5.3 Kirjaamisasiat muualla Euroopassa

Viime vuosina myös muualla Euroopassa kiinteistöjä koskevat rekisterijärjestelmät ovat olleet muutoksen kohteena; rekistereitä ja kiinteistöjen vaihdantajärjestelmiä on sähköistetty useissa Euroopan maissa. Kiinteistökirjaaminen ei varsinaisesti kuulu EU:n toimialaan, mutta Euroopan unionin myötävaikutuksella on aloitettu merkittäviä yhteistyöhankkeita.

Ruotsissa kiinteistöjen kirjaamisasiat siirrettiin Maanmittauslaitoksen alaisuuteen 1.6.2008 ja kirjaamisasioiden johtamista varten onkin perustettu uusi divisioona. Norjassa puolestaan kirjaamisasiat on siirretty vaiheittain maanmittauslaitoksen pääkonttoriin, Statens Kartverkille. Tanskassa ollaan myös siirtymässä sähköiseen kiinteistöjärjestelmään ja mahdollisesti myös automaattiseen kirjaamisenmenettelyyn. Tanskassa kirjaamisasiat tosin kuuluvat edelleen oikeuslaitoksen tehtäviin. Monissa muissakin Euroopan maissa kirjaamisasioiden siirto on ajankohtainen, ja tehtäviä on siirretty tai ollaan siirtämässä tuomioistuineläytöksestä hallintoviranomaiselle. (6; 10.)

6 Siirron merkitys ja vaikutukset

Ennen kirjaamisasioiden siirtoa lainhuuto- ja kiinnitysasioissa tarjottiin palvelua kaikkiaan 54 paikkakunnalla. Muutoksen myötä palvelupaikkakunnat supistuivat 35:een. Vaikka muutos on suuri, on hyvä ottaa huomioon lähivuosien käräjäoikeusuudistus, joka supistaisi käräjäoikeuksien määrää jopa puolella nykyisestä. Lisäksi palveluja pyritään sähköistämään ja osa asioinnista voitaneen pian hoitaa kokonaan verkossa. Näin ollen toimipaikkojen sijainnilla ja etäisyyksillä ei ole asiakkaan näkökulmasta niin suurta merkitystä kuin aikaisemmin. (10)

Uudistuksen myötä erityisesti määräalan ostajan asiointi kiinteistöä koskevissa asioissa helpottuu. Määräalan ostaja voi hoitaa kaikki lainhuudatusta, kiinnittämistä ja määräalan lohkomista koskevat asiat maanmittaustoimistossa ja kaikkiin kysymyksiin on mahdollista saada vastaus samasta toimistosta. Muutoksesta hyötymisen ulkopuolelle jäävät kuitenkin ne lohkomiset, joita kiinteistörekisteriä pitävät kunnat tekevät, eli noin 15 % kaikista lohkomisista. Siirto vaikuttaa suoraan kiinteistötietojärjestelmään siinä mielessä, että jo joitakin vuosia Maanmittauslaitos on huolehtinut kiinteistötietojärjestelmän hallinnosta, kehittämisestä ja muista tehtävistä. Nyt kun myös kiinteistötietojärjestelmän kirjaamisosan, eli lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin ylläpitotehtävät siirtyvät Maanmittauslaitokselle, järjestelmän kokonaisvaltainen uusiminen ja päivittäminen helpottuvat huomattavasti. (10)

Ennen muutosta, kuten myös sen jälkeen, Maanmittauslaitos vastaa itsenäisten kiinteistöjen muodostamisesta muun muassa lohkomalla ja halkomalla. Kirjaamisasioiden siirron myötä Maanmittauslaitoksen tarjoamat palvelut laajenivat huomattavasti, ja vaikutus näkyy suoraan asiakkaille; miltei kaikki kiinteistöä koskevat asiat voidaan hoitaa yhdessä virastossa ja yleistasoinen neuvonta kiinteistö- ja kirjaamisasioissa saadaan samasta paikasta. Kiinteistöasioiden keskittäminen yhteen valtioon laitokseen luo edellytykset kokonaisuuden kehittämiseksi. Tulevaisuudessa tavoitteena on muun muassa kiinteistökaupan sähköistäminen verkkoon ja edelleen omistusoikeuden kirjautuminen lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin kaupantekohetkellä. Tämä puolestaan poistaisi koko lainhuutomenettelyn tarpeettomana kiinteistökauppojen osalta. Tähän on kuitenkin vielä matkaa. Ensisijainen tavoite on saada kirjaamisasiat toimimaan moitteettomasti Maanmittauslaitoksessa. (11)

Uusi työympäristö siirtyvälle henkilökunnalle ja uuden KIR-ydinprosessin toimintatavat ovat seikkoja, jotka vaativat suuren määrän koulutusta. Riittävä koulutus tukee henkilöstön sujuvaa siirtoa ja myös päivittää Maanmittauslaitoksen henkilöstön osaamisen nykyaikaan. Siirron aikana kirjaamisasioiden hoitoon ei pitäisi tulla minkäänlaisia katkoksia. Siksi panostaminen koulutukseen on tärkeää, jotta palvelujen jatkuvuus voidaan turvata. Siirto kokonaisuudessaan luo kovat paineet Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun järjestämiselle siirron jälkeen. Tämä tarkoittaa käytännössä käräjäoikeuden asiakaspalvelun ja maanmittaustoimiston asiakaspalvelun yhdistämistä yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi. Asiakaspalvelun toimivuus on oleellinen osa Maanmittauslaitoksen asiakastyytyväisyyttä ja palvelun tasoa. Loppujen lopuksi asiakaspalvelu on toimitusmiesten lisäksi lähes ainoa puoli, jonka asiakas Maanmittauslaitoksesta näkee. Asiakaspalvelun tulisi toimia moitteettomasti ja jokaisen maanmittaustoimiston asiakaspalvelun tulisi edustaa koko Maanmittauslaitosta sen vaatimalla arvokkuudella. (1)

Yhtenä KIRSI:n osaprojektina oli asiakaspalvelun järjestäminen. Siinä kiinnitettiin erityistä huomiota itse asiakaspalvelun ja neuvonnan järjestämiseen, puhelinpalvelun toimivuuteen sekä asiakaspalvelun taustatuen järjestelyyn. Asiakaspalvelua ei kuitenkaan voida ratkaista siten, että kirjaamisasiat ja kiinteistöasiat olisi eroteltu omiksi asiointitiskikeikseen. Asiakaspalvelun suunnitelman mukaisen toimivuuden kannalta olisi tärkeää, että sekä kiinteistö- että kirjaamisasioiden asiantuntijat kouluttautuisivat antamaan molempien alojen palvelua. Joonas Kärkkäinen maalailee kandidaatintyössään (Kirjaamisasioiden siirto käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen, 2008) edellä mainitunlaista tilannetta. Asiakaspalvelun työntekijät eivät ole varsinaisesti asiantuntijoita missään Maanmittauslaitoksen asiassa, mutta perustietämys laitoksen toimialasta on kattava. Laaja osaaminen ja asiantuntemus karttuvat työtä tehdessä, mutta koulutuksella ja muiden ydinprosessien tuntemuksella on erittäin suuri rooli matkalla asiantuntijuuteen. On mahdollon ajatus, että kirjaamissihteerit olisivat hetkessä asiantuntijoita kiinteistöjä koskevissa asioissa ja päinvastoin. (1)

7 Tutkimusmenetelmän valinta ja työn eteneminen

Insinööriyön varsinainen tutkimusosuus jaettiin kahteen osaan: kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen osuuteen. Asiakaspalvelijoiden näkökulmaa tutkittaessa raja tuli vastaan työntekijöiden määrässä, joten tässä tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen menetelmä. Tämä menetelmä mahdollistaa sen, että vaikka tutkimukseen osallistuvia henkilöitä on verraten vähän, lomakkeen monipuolisuudella saadaan kuitenkin esiin mahdollisimman laaja kirjo kirjaamisasioiden siirrosta ja sen vaikutuksista. (12)

Asiakasnäkökulmaa tutkittaessa vastaajien määrä katsottiin tärkeäksi tekijäksi, joten tähän tutkimuksen osaan valittiin kvantitatiivinen menetelmä. Asiakaskyselyn kohdalla pohdittiin, kuinka otannasta saadaan laaja, mutta kyselystä kuitenkin sellainen, että asiakkaat ovat valmiita siihen vastaamaan. Siten asiakasnäkökulmaa päädyttiin tutkimaan yksinkertaisella lomakkeella, jolla saadaan määrällisesti riittävän suuri otanta, jotta voidaan tehdä tilastoja ja mahdollisesti yleistyksiäkin. (12, 13.)

7.1 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin tätä työtä varten erityisesti kehitetyillä kyselylomakkeilla Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteissä. Työntekijöille suunnatut kyselylomakkeet jaettiin toimipisteisiin jokaiselle asiakaspalvelijalle sähköpostitse kesäkuun loppupuolella ja lomakkeet palautettiin Pasilan toimipisteeseen heinäkuun aikana. Koska asiakaspalvelutyöntekijöitä valituissa toimipisteissä on varsin vähän, lomakkeet laadittiin monipuolisiksi ja sellaisiksi, että niistä saataisiin mahdollisimman paljon monipuolista tietoa siitä, miten työntekijät ovat kokeneet kirjaamisasioiden siirron ja sen vaikutukset (*liite 1*). Työntekijäotannassa huomioitiin sellaiset työntekijät, jotka ovat työskennelleet asiakaspalvelussa jo ennen kirjaamisasioiden siirtoa, jotta saatiin aikaan vertailua siirtoa edeltäneen ja nykytilanteen välillä. Aineistoa työntekijänäkökulman saamiseksi kerättiin kaikista Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteistä; Pasilasta, Pääpostitalolta, Lahdesta, Porvoosta, Lohjalta ja Hämeenlinnasta. Kyselylomaketta jaettiin yhteensä 16 kappaletta kaikkiin kuuteen Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteeseen. Täytettyjä lomakkeita palautettiin 11 kappaletta.

Asiakasnäkökulma työhön saatiin jakamalla kirjaamisasiakkaille kyselylomaketta toimipisteessä asioinnin yhteydessä kolmessa edellä mainitussa toimipisteessä: Pasilassa, Pääpostilla ja Lahdessa. Asiakaskyselyitä jaettiin toimipisteissä heinäkuun ajan ja vastauksia saatiin yhteensä 85 kappaletta. Asiakkaille suunnattua kyselylomaketta laadittaessa tärkeänä pidettiin lomakkeen yksinkertaisuutta sekä suhteellisen nopeaa täyttöaikaa, jotta asiakkaat voivat täyttää lomakkeen toimipisteessä asioidessaan esimerkiksi sillä välin, kun hakemusta tarkistetaan. Tämän vuoksi lomake on huomattavasti tiiviimpi kuin työntekijöille suunnattu lomake (*liite 2*). Koska kirjaamisasiakkaita käy asiakaspalvelupisteissä paljon, tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman paljon asiakasnäkökulmaa raottavia lomakkeita. Näin ollen aineistosta on mahdollista tehdä tilastoja ja tutkia vaikutuksia sitä kautta.

7.2 Työssä ilmenneet ongelmat

Suurimmaksi ongelmaksi tutkimusaineiston keräämisessä muodostui aineiston keräämisajankohta. Aineistoa, sekä asiakaskyselyitä että työntekijäkyselyitä, kerättiin pääasiallisesti kesäkuukausien aikana. Lomakausi näkyi erityisesti asiakasmäärissä, jotka olivat luonnollisesti pienempiä lomakauden aikana kuin muulloin. Tämän vuoksi asiakaskyselyjen keräämisaikaa pidennettiin alkuperäisestä kahdesta viikosta miltei kuukauteen, jotta aineistoa saataisiin riittävän kattavasti. Lisäksi erisuuret asiakasmäärät toimipisteissä muokkasivat osaltaan aineiston keruuta ja sen käsittelyä. Alun perin asiakaskyselyaineistoa oli tarkoitus kerätä sama määrä jokaisesta kolmesta toimipisteestä. Pian kuitenkin huomattiin, että Pasilan toimipiste vetää kirjaamisasiakkaita puoleensa enemmän kuin muut toimipisteet, joten aineiston keräilymenetelmää muutettiin siten, että aineistoa kerättiin jokaisesta kolmesta toimipisteestä tietyn aikaa. Tämän vuoksi asiakaskyselyn tuloksia ei ole eritelty toimipistekohtaisesti, vaan aineistoa on käsitelty yhtenä suurempana kokonaisuutena. Aineistosta saatiin kuitenkin esiin hyviä tuloksia, eikä käsittelyn muuttaminen vaikuttanut tulosten laatuun.

Toiseksi ongelmaksi muodostui työntekijöiden pieni määrä aluksi suunnitellussa kolmessa toimipisteessä. Tämän vuoksi työntekijäkyselyä laajennettiin koko Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteisiin alkuperäisestä kolmesta toimipisteestä. Lomakausi näkyi myös asiakaspalvelutyöntekijöiden osallistumisessa tutkimukseen. Tä-

mä johti siihen, että suunniteltuja aikarajoja työntekijäaineiston keräämiseksi venytettiin muutamia kertoja. Loppujen lopuksi työntekijäkyselyillä saatiin kuitenkin riittävän laaja määrä aineisto, jotta siitä voidaan tehdä johtopäätöksiä siirron onnistumisesta.

7.3 Työn eteneminen

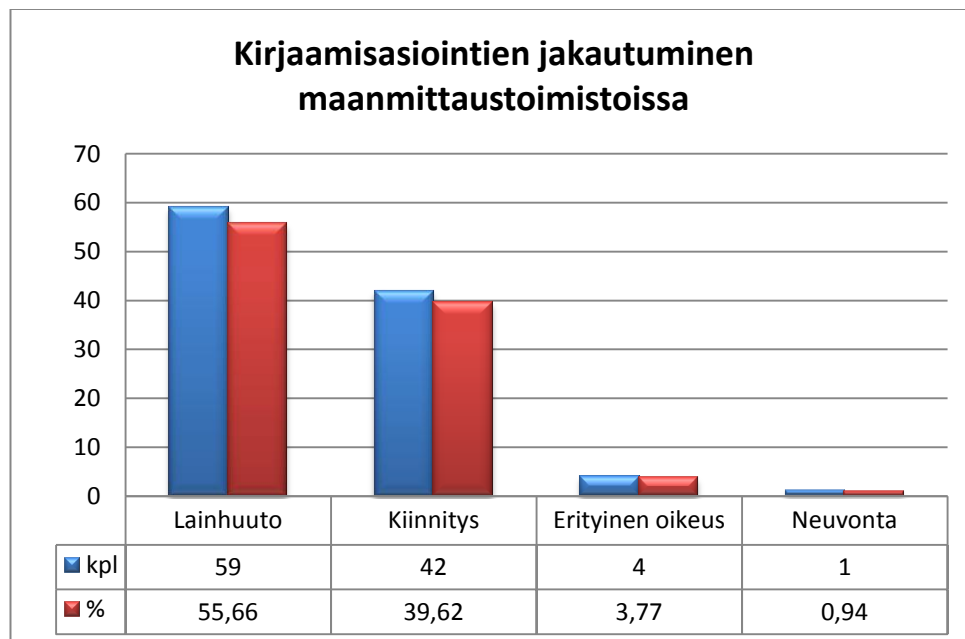
Ajatus insinööriyön aiheesta syntyi kevättalvella 2010, jolloin kirjaamisasiat olivat jo siirtyneet maanmittaustoimistoihin. Koska kyseessä on tuore muutos, erityisesti siirron vaikutukset maanmittaustoimiston asiakaspalveluun ovat mielenkiintoinen ja ehkä haastavakin aihe tutkia. Erot asiakaspalvelussa esimerkiksi vuoden 2009 ja 2010 välillä ovat huimat, ja työtehtävät asiakaspalvelussa ovat muuttuneet huomattavasti. Tutkimustyön valmistelu aloitettiin keväällä 2010, jolloin ryhdyttiin miettimään keinoja, joilla saataisiin kerättyä riittävän kattava aineisto vaikutusten arviointia varten. Aineiston keräämismenetelmäksi valittiin erityinen tätä työtä varten kehitetty kyselylomake ja tutkimuskohteiksi päädyttiin rajaamaan Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteet. Osassa kysely toteutettiin sekä asiakkaille että asiakaspalvelun työntekijöille ja osassa vain asiakaspalvelun työntekijöille.

Tutkimusaineistoa työtä varten kerättiin kesän ajan Etelä-Suomen maanmittaustoimiston asiakaspalvelupisteissä ja vastauksia sekä asiakkailta että työntekijöiltä saatiin reilusti. Tutkimusaineistoa tallennettiin sitä mukaa kuin aineistoa saatiin. Siten voitiin koko ajan seurata vastaajamääriä sekä vastausten antamaa suuntaa siitä, millaisia tuloksia mahdollisesti on odotettavissa.

8 Tulokset

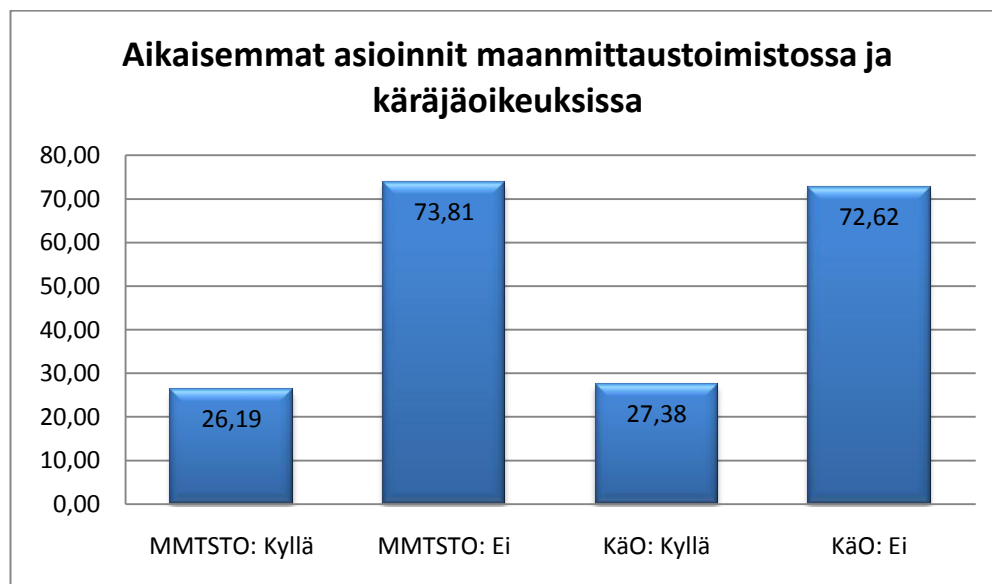
8.1 Asiakaskyselyn tulokset

Asiakaskyselyn ensimmäisellä varsinaisella kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan kirjaamisasiointien jakautuminen eli se, kuinka suuri osa asioinneista koski lainhuutoa, kuinka moni kiinnityksiä ja kuinka moni erityisiä oikeuksia. Tämän lisäksi vaihtoehtona oli myös yleinen neuvonta kirjaamisasioita koskien. Kuvaajassa 1 asiointien jakautuminen on esitetty sekä määrällisenä että prosentuaalisena jokaisen kirjaamisasian kohdalla. Selkeästi eniten kyselyyn vastanneista asiakkaista asioi lainhuutoasioissa, joita oli yli puolet kaikista asioinneista. Toiseksi eniten asioinnit koskivat kiinnityksiä, joita oli hieman yli 39 % asioinneista. Osa asiakkaista hoiti samalla kertaa sekä lainhuuto- että kiinnitysasioita. Tällaiset tapaukset on eritelty taulukkoon erikseen. Erityisen oikeuden kirjaamista koskevia asiointeja oli huomattavasti vähemmän kuin lainhuuto- ja kiinnitysasiointeja, vain hiukan alle 4 %. Pelkän yleisen neuvonnan osuus kirjaamisasioinneista oli alle yksi prosentti. Suuressa osassa asioinneista asiakkaat pyysivät myös yleispiirteistä neuvontaa kirjaamisasioissa ja niiden hoitamisesta sekä hakemusmenettelyistä. Tällaisia asiointeja ei ole eritelty taulukkoon.



Kuvaaja 1. Kirjaamisasiointien määrän jakautuminen.

Asiakaskyselylomakkeella haluttiin myös tutkia sitä, kuinka suuri osa kyselyyn vastanneista on asioinut Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa ennen kirjaamisasioiden siirtoa. Koska haluttiin saada aikaan vertailua, kartoitettiin myös sitä, kuinka suuri osa on hoitanut kiinteistöjen kirjaamisasioita käräjäoikeudessa ennen siirtoa. Kuten kuvaajasta 2 käy ilmi, suurin osa vastanneista asioi ensimmäistä kertaa kirjaamisasioiden tiimoilta. Noin 74 % vastanneista asioi ensimmäistä kertaa maanmittaustoimistossa, ja suurin piirtein saman verran vastaajista ei ollut asioinut myöskään käräjäoikeudessa ennen siirtoa. Kyselyyn vastanneista asiakkaista vähän yli 26 % oli asioinut aikaisemmin maanmittaustoimiston asiakaspalvelussa ja vähän yli 27 % oli hoitanut kiinteistöjen kirjaamisasioita käräjäoikeudessa.

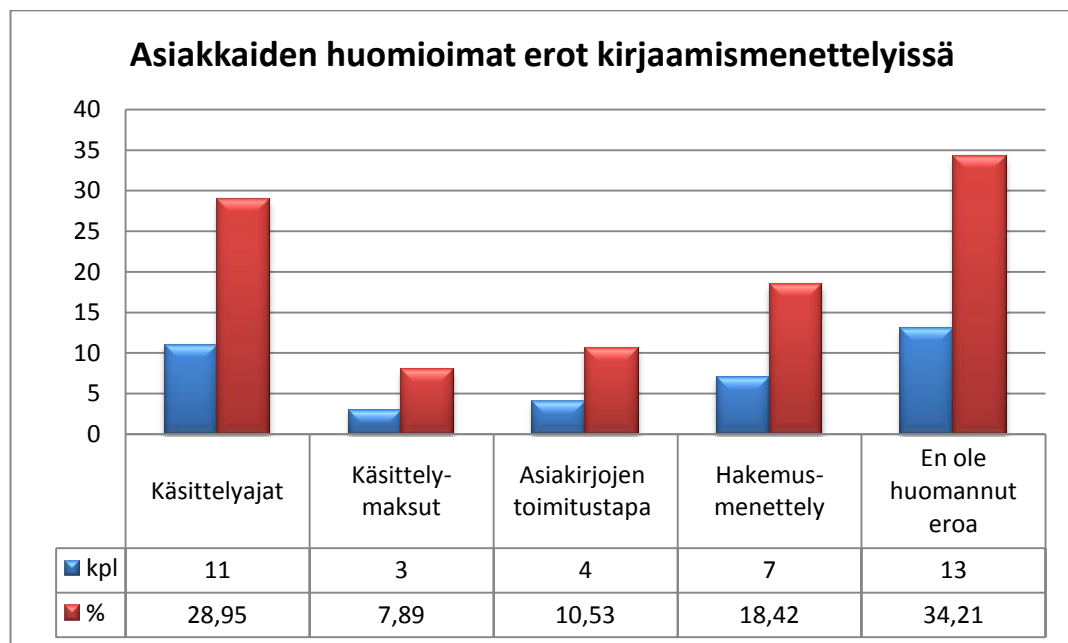


Kuvaaja 2. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden aikaisemmat kirjaamisasiointit.

Lomakkeessa kysyttiin jatkokysymyksenä aiemmin Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa asioineilta vastaajilta, ovatko he huomanneet muutoksia asiakaspalvelussa kirjaamisasioiden siirron jälkeen. Suurin osa eli hieman yli puolet vastanneista oli sitä mieltä, että asioiden hoito on helpottunut siirron myötä. Helpotusta asioiden hoitoon oli asiakkaiden mielestä tuonut muun muassa se, että saman katon alla voi hoitaa kaikki tarvittavat asiat kerralla. Lisäksi nopea ja joustava henkilökohtainen palvelu sai kiitosta. Hieman alle 4 %:n mielestä palveluajat maanmittaustoimistossa ovat pidentyneet, ja lomakkeissa olikin kommentteja, joissa todettiin, että käräjäoikeudesta kiinnitykset sai nopeammin. Noin 38 % vastanneista ei ollut huomannut muutoksia asiakaspalvelussa.

Asiakkaita pyydettiin myös vertailemaan käräjäoikeuden ja maanmittaustoimiston kirjaamismenettelyä. Kuvaajassa 3 on esitetty määrällisinä ja prosentuaalisina lukuina erot, joita sekä käräjäoikeudessa että maanmittaustoimistossa kirjaamisasioita hoitaneet asiakkaat ovat huomanneet. Valtaosa vastanneista ei ole huomannut eroa käsittelymenettelyissä. Hiukan alle 30 % vastanneista koki käsittelyaikojen muuttuneen. Tätä mieltä olleista vastaajista puolet oli sitä mieltä, että käsittelyajat ovat pidentyneet, kun taas toisen puolikkaan mielestä käsittelyajat ovat lyhentyneet. Hakemusmenettelyssä eroja oli huomannut vajaa 20 % vastanneista. Hakemusmenettely koettiin muuttuneen muun muassa sujuvammaksi.

Asiakirjojen toimitustavan havaitsi muuttuneeksi noin 10 % vastaajista. Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että asiakirjojen toimitustapa on helpottunut siirron myötä. Eri-tyisesti asiakirjojen saaminen nopeammin noutamalla oli mainittu lomakkeissa. Vähiten eroja oli huomattu käsittelymaksuissa, jotka tosiasiallisesti ovat pysyneet samoina ennen ja jälkeen siirron. Kaikki vastaajat, joiden mielestä käsittelymaksut ovat muuttuneet, olivat sitä mieltä, että maksut ovat nousseet.



Kuvaaja 3. Asiakkaiden huomioimat erot kirjaamismenettelyssä.

Lomakkeen lopuksi kysyttiin, millaista palvelua asiakkaat mielestään saivat asioidessaan. Noin 99 % vastanneista koki saaneensa asiantuntevaa ja tarpeitaan vastaavaa pal-

velua. 1 % vastanneista ei ollut tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tähän kohtaan tulleita kommentteja oli niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Esille nostettiin muun muassa se, että henkilön vaihtuessa asiakaspalvelijasta kirjaamissihteeriin tai toiseen asiakaspalvelijaan vastaukset vaihtelivat. Lisäksi tiskillä jotkut asiakkaat olivat saaneet erilaisia neuvoja kuin puhelimitse. Valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä saamaansa palveluun, mikä kävi myös ilmi kommenteista. Asiakaspalvelun henkilökuntaa keuhuttiin miellyttäväksi ja asiansa osaavaksi.

Asiakkaat saivat aivan lomakkeen loppuun kirjoittaa vapaita mielipiteitä siitä, miten kirjaamisasioiden hoito onnistui sekä mikä muu oli huomionarvoista. Pääosin kommentit olivat varsin positiivisia, mutta joukkoon mahtui muutama sävyltään kitkerämpikin kommentti. Risuja tuli muun muassa palvelun joustamattomuudesta ja siitä, ettei asiakkaan kiirettä asian hoitamiseksi huomioida. Palvelua sanottiin liian byrokraattiseksi ja kirjaamishakemusten käsittelyä hitaaksi. Negatiivista palautetta tuli myös verkkosivujen ohjeista, jotka olivat muun muassa johdattaneet jonkun asiakkaista väärään toimistoon. Myös verkkosivuilla olevien ohjeiden mainittiin olevan puutteellisia esimerkiksi hakemusten liitteiden osalta ja virkailijoiden tietoutta vaadittavien liitteiden osalta moitittiin hieman. Lisäksi hakemusten arvioidut käsittelyajat koettiin pitkiksi ja asioiden käsitteilyyn toivottiin riittäviä resursseja.

Positiivisista kommenteista valtaosassa kiiteltiin ystävällisestä, hyvästä, asiantuntevasta ja nopeasta palvelusta. Asioinnin helppous ja hyvät ohjeet oli nostettu esille kommenteissa. Vaikka verkkosivujen ohjeet saivat risuja osalta vastaajista, osa vastanneista oli kuitenkin erittäin tyytyväisiä verkosta löytyviin ohjeisiin ja hakulomakkeisiin. Monet vastaajat kokivat niiden olleen riittävän kattavat, jotta hakeminen hoituu kätevästi. Myös siirron myötä uudistetut hakemuslomakkeet saivat kiitosta selkeydestä.

8.2 Työntekijäkyselyn tulokset

Maanmittaustoimiston asiakaspalvelun työntekijöille suunnattu kyselylomake aloitettiin kysymyksellä asiakasmäärien muutoksesta. Ilman kyselyäkin on ilmiselvää, että kirjaamisasioiden siirron myötä asiakasmäärät maanmittaustoimistoissa ovat kasvaneet huomasti. 100 % vastanneista vastasi näin myös kyselylomakkeeseen. Seuraava kysymys koski työtehtävien muutoksia. Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että työnkuva on

laajentunut ja työhön on tullut täysin uusia tehtäviä. Vastaajien eritellessä uusia työtehtäviä tulivat esiin muun muassa kaikki lainhuutoihin, kiinnityksiin ja erityisiin oikeuksiin liittyvät asiat. Osalle vastaajista kaikki kirjaamisasiat olivat ennestään täysin vieraita tai esitiedot kirjaamisasioihin koettiin heikoiksi. Kyselystä ilmeni myös, että osa työntekijöistä on kokenut paineita siitä, että 1.1.2010 asiakaspalvelijoiden oletettiin olevan kirjaamisasioiden asiantuntijoita. Ajan myötä kirjaamisasioiden skaala on paljastunut laajaksi ja paljon yksityiskohtia sisältäväksi kokonaisuudeksi, jota on vaikea hallita. Lisäksi uutena työtehtävänä mukaan on tullut muun muassa vanhojen kirjaamisasioiden selvittely ja kirjaamisarkistomateriaalin käsittely. Asiakkaat kyselevät asiakaspalvelijoilta kirjaamisasioista paljon syvällisiä kysymyksiä, joihin suuri osa vastaajista ei koe olevansa kykeneväinen vastaamaan.

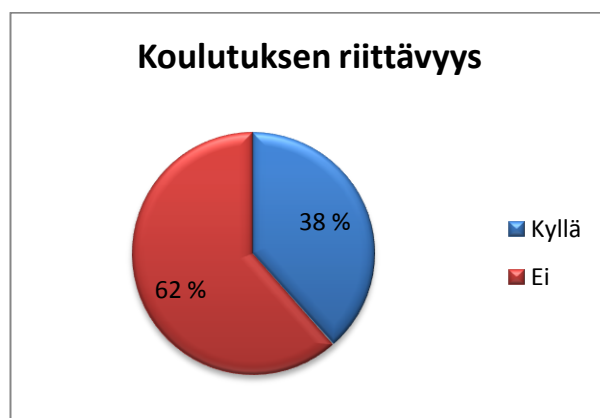
Noin 90 % vastanneista oli sitä mieltä, että työ on muuttunut monipuolisemmaksi siirron myötä. Esimerkiksi hallittavien palvelukokonaisuuksien määrä on lisääntynyt samoin kuin eri yhteistyötahojen määrä. Monipuolisuutta työhön on osaltaan tuonut se, että uusia asiakkaita ja mielenkiintoisia asioita on tullut reilusti lisää. Myös asiakkaiden kirjo on laajentunut entisestään ja asiakkaita, jotka tarvitsevat apua, on tullut enemmän. Ennen siirtoa suuri osa töistä oli niin sanottuja tilaustöitä, mutta kirjaamisasioista iso osa varsinaisten asiakaspalvelijoiden osalta hoidetaan saman tien asiakaspalvelussa, kuten hakemusten vastaanotto ja puhelinneuvonta. Suuri osa vastanneista oli sitä mieltä, että heidän osaamisensa on laajentunut siirron myötä, mutta vielä on tarve myös lisätä ja kehittää osaamista kirjaamisasioiden osalta.

Noin puolet vastanneista oli havainnut myös muita kuin edellä mainittuja muutoksia työssään. Muun muassa puhelimeen vastailu on lisääntynyt huomattavasti, ja koska useimmiten kyseessä on lyhytkestoinen asia, tilaustehtävien tai muiden töiden tekeminen keskeytyy, jolloin edelleen tilaustöiden toimittaminen hankaloituu ja pitkittyy. Palveluvaatimukset asiakkaiden osalta ovat kasvaneet, ja usein vaaditaan nopeampaa ja laajempaa palvelua. Siirto on vaikuttanut työtehtäviin myös teknisesti, tehnyt siitä vaativampaa ja monimutkaisempaa. Kukaan vastanneista ei kokenut työtehtäviensä pysyneen ennallaan.

Kolmas varsinainen kysymys käsitteli työntekijöiden saamaa koulutusta kirjaamisasioihin. Mielipiteet koulutuksen riittävydestä on esitetty kuvaajassa 4, josta ilmenee, että

38 % vastanneista on ollut tyytyväisiä saamaansa koulutukseen. Lomakkeissa oli myös joitakin kommentteja riittävän koulutuksen puolesta. Vastanneiden mukaan koulutus on ollut riittävää siinä mielessä, että kovin yksityiskohtaista koulutusta ei mihinkään asiaan voida etukäteen antaa. Lisäksi työn koetaan tukeneen koulutusta, ja työssä on oppinut lisää. Mikäli kirjaamisasioiden asiakaspalvelua annetaan tehtyjen tarkistuslistojen edellyttämällä tasolla, koulutus on ollut riittävää. Kuitenkin jos asioita tarvitsee tutkia perusteellisemmin tai vastailta syvällisempiin kysymyksiin, koulutuksen koetaan olleen puutteellista. Mikäli asiakaspalvelijoiden rooli kirjaamisprosessissa on ainoastaan vastaanottaa hakemukset, jo saatua koulutusta pidettiin riittävänä.

62 % kyselyyn vastanneista ei ole ollut tyytyväisiä saamaansa koulutukseen. Kommentteista ilmeni kuitenkin se, että lähtökohtaisesti kirjaamisasioihin on opastettu hyvin. Työnsarka on niin laaja, ettei mikään koulutus riittäisi kattamaan sitä, vaan työtä tehdessä oppii. Osa vastanneista oli sitä mieltä, että kirjaamisasioiden käytännön asiat riippuvat pitkälti asiaa käsittelevästä kirjaamissihteeristä. Lisäksi nyt kun kirjaamisasiat ovat arkipäivää maanmittaustoimistoissa, uusia kysymyksiä tulee lisää jatkuvasti. Osa annetusta koulutuksesta on joidenkin vastaajien mielestä ollut tarpeettoman yksityiskohtaista ja kapea-alaista. Tilapäistyöntekijöiden koulutuksen koetaan olleen vieläkin suppeampaa, koska asiat ovat monimutkaisia ja laajoja. Ongelmia on herättänyt erityisesti Pääpostitalon toimipiste, jossa kirjaamisasioiden tukijoukot ovat huonosti saatavilla – pelkän puhelinyhteyden päässä. Postitalon toimipisteen asiakaspalvelijoiden pitäisi näin ollen hallita kirjaamisasioiden teoriaa ja käytäntöä vieläkin laajemmin.



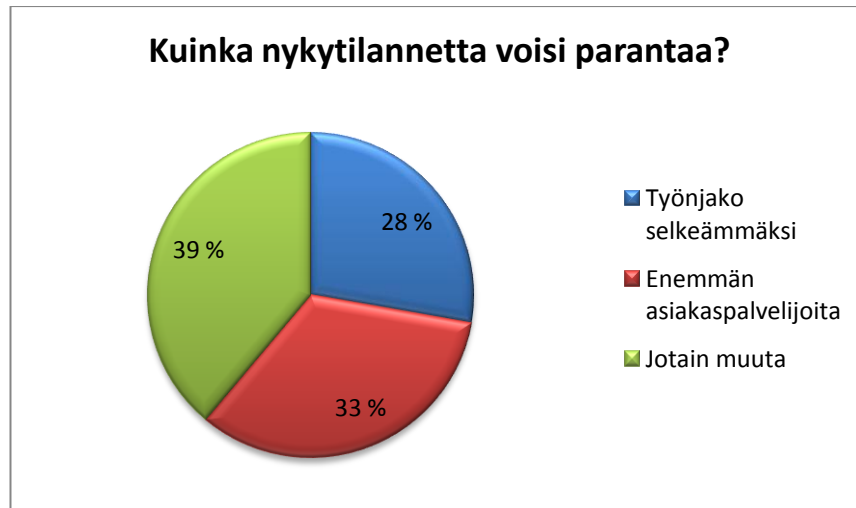
Kuvaaja 4. Työntekijöiden mielipiteet koulutuksen riittävydestä.

Kokonaisuudessaan koulutuksen ajankohta olisi vastaajien mielestä voitu sijoittaa toisin. Lomakkeista ilmeni, että samaan ajankohtaan kasaantui paljon uutta opittavaa ja omaksuttavaa. Osa vastanneista oli myös sitä mieltä, että vaikka vakituista henkilökuntaa on koulutettu kirjaamisasioihin usean päivän ajan, taustatuuraajien koulutus on unohtunut miltei kokonaan. Lähtökohtaisesti tuuraajat ovat vastanneet asiakaspalvelusta silloin, kun vakituinen henkilökunta on ollut koulutuksessa, jolloin tuuraajien on täytynyt itsenäisesti syventyä kirjaamisasioihin ja niiden hoitamiseen. Useassa lomakkeessa painotettiin erityisesti toivetta siitä, että taustatuuraajille järjestettäisiin hyvä peruskoulutus kirjaamisasioihin ja jatkossa heidänkin osaamisensa pidettäisiin ajan tasalla.

Jatkokysymyksellä kartoitettiin, millaista koulutusta työntekijät olisivat kaivaneet lisää. Tärkeimpänä lisäkoulutuksena useat vastanneet olisivat toivoneet koulutusta vierihoitona, eli erilaisia tapauksia yhdessä kirjaamissihteerien kanssa ratkoen ja heitä kuunnellen. Lisäksi hakemisen edellytykset ja esimerkiksi valtakirjojen käyttö panttikirja-asioissa olivat jääneet osalle vastaajista hämärän peittoon. Mahdollisella myöhemmällä lisäkoulutuksella voitaisiin syventää jo ennen opittua ja voitaisiin tarkentaa työssä esiin tulleita kysymyksiä.

Lomakkeella tutkittiin myös asiakaspalvelussa mahdollisesti ilmenneitä ongelmia kirjaamisasioiden siirron jälkeen. Hieman alle 10 % vastasi, ettei asiakaspalvelussa ole ilmennyt minkäänlaisia ongelmia siirron jälkeen. Yli 90 % oli kuitenkin sitä mieltä, että ongelmia on ja tilannetta voisi parantaa jotenkin. Suurimmaksi ongelmaksi näyttäisi nousseen puhelimeen vastaaminen. Puhelin soi lähes tauotta, jolloin kaikkiin puheluihin on mahdotonta vastata. Puhelinliikenne haittaa myös tilaustöitä viivyttämällä ja keskeyttämällä niiden tekoa. Asiakkailta on tullut paljon negatiivista palautetta puhelinpalvelun toimimattomuudesta. Osa työntekijöistä kokee asiakaspalvelun huonontuneen, kun puheluihin ei ehditä vastaamaan. Osaltaan koettiin myös, ettei KIR-prosessin ja tietopalveluprosessin työnjako ole selkeä, eikä koko Etelä-Suomen maanmittaustoimiston alueella toteudu tasalaatuinen asiakaspalvelumalli. Toimipistekohtaisia eroja palvelussa on varmasti. Resurssipula asiakaspalvelussa on ongelmakohta, kun aika, kädet ja tieto eivät aina riitä hoitamaan kaikkia asioita ja asiakkaita asiakasmäärien kasvettua huomattavasti. Töitä oli usean vastaajan mielestä liikaa, ja kiireessä kaikkia vaadittavia kokonaisuuksia on vaikea hallita. Tilaustöitä on monen vastaajan mielestä miltei mah-

dotonta tehdä varsinaisen työajan puitteissa, joten osa tilaustöistä tehdään virka-ajan jälkeen. Kiireen ja töiden kasautumisen myötä virheet ovat lisääntyneet ja osalla on ollut puutetta työmotivaatiosta.

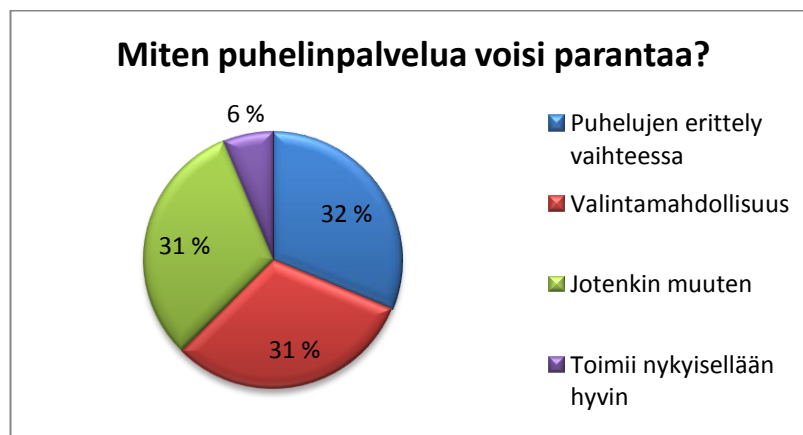


Kuvaaja 5. Asiakaspalvelun nykytilanteen parantaminen.

Asiakaspalvelun nykytilanteen parantamista kysyttiin myös kyselyssä. Kuten kuvaajasta 5 käy ilmi, 28 % vastanneista selkiyttäisi työnjakoa asiakaspalvelijoiden ja kirjaamissihteereiden välillä. 33 %:n mielestä asiakaspalvelijoita tarvittaisiin nykyistä enemmän. Jotain muuta parannettavaa nykytilanteesta löysi 39 %. Useimmin mainittu muu muutos, joka kyselystä ilmeni, oli kirjaamisasiota koskevien puheluiden ohjaaminen suoraan kirjaamissihteereille. Lisäksi kaivattiin lisää kaikkien toimijoiden tietoutta kirjaamisprosessin ja tietoprosessin sisällöstä sekä keskinäisestä työnjaosta. Asiakaspalveluhenkilökunnalle toivottiin lisää tietoutta kirjaamisasiista. Myös asiakaspalvelijoiden keskinäisen työnjaon selkiyttäminen nousi esiin kyselyssä. Kehittämisehdotuksena tuotiin esiin esimerkiksi puhelujen hoitaminen taustatiloissa, jolloin asiakaspalvelutila saataisiin rauhoitettua paikalle saapuvia asiakkaita varten. Tämä toki vaatisi lisää henkilöresursseja. Myös asiakaspalvelijoille kuuluviin tehtäviin kaivattiin selkeyttä ja yhtenä mahdollisuutena esitettiin ajatus jakaa osa työtehtävistä muille tahoille.

Tutkimuslomakkeen yksi osa-alue painottui maanmittaustoimistojen puhelinpalveluun ja sen parantamiseen, koska asiakaspalautetta puhelinpalvelusta on tullut valtavasti. Puhelinpalvelun muuttumisesta kysyttäessä 100 % vastanneista vastasi puhelunmäärien

kasvaneen rajusti siirron myötä. Yhdeksän yhdestätoista vastaajasta oli sitä mieltä, että puheluihin on hankala vastata kasvaneiden asiakasmäärien vuoksi. Tästä kertoo osaltaan myös se, että puhelujen suman ollessa valtava puhelimeen ei ehditä vastata toimipisteisiin tulleita asiakkaita vastaanottaessa. Kolmannes vastaajista oli havainnut myös muita muutoksia puhelinpalvelussa. Tällaisia ovat muun muassa tekniset ongelmat sekä puhelimissa että järjestelmissä. Ongelmaksi koettiin myös se, että valtaosa puheluista ohjataan eteenpäin kirjaamissihteereille, kun asiakaspalveluhenkilökunnan oma osaaminen ei riitä palvelemaan asiakkaan tarpeita. Tämän vuoksi on harmillista, ettei kaikkiin puheluihin ehditä vastata. Tällöin monet kirjaamisasioista soittavat asiakkaat jäävät kokonaan ilman palvelua. Usein kirjaamissihteeri joudutaan soittamaan paikalle apuun, ja erityisesti Pääpostin pisteessä ainoa keino saada apua kirjaamisasioihin on puhelin. Kukaan vastanneista ei pitänyt puhelinpalvelua samanlaisena kuin ennen siirtoprosessia. Kyselyssä selvitettiin myös puhelinpalvelun parantamista. Parannusehdotuksien jakautuminen on esitetty oheisessa kuvaajassa 6.



Kuvaaja 6. Puhelinpalvelun nykytilanteen parantaminen.

Kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että paras keino puhelinpalvelun parantamiseksi olisi saapuvien puhelujen erittelemineen jo puhelinvaihteessa, josta nykyisin sekä kiinteistö- että kirjaamisasioita koskevat puhelut ohjataan asiakaspalveluun. Toinen kolmannes vastanneista oli automaattisen valintamahdollisuuden kannalla, eli käytössä olisi numerovalinta erittelemään kiinteistö- ja kirjaamisasiat toisistaan. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että esimerkiksi kiinteistöasioita koskevissa puheluissa asiakas valitsisi numeron 1, jolloin puhelu ohjautuisi asiakaspalveluun, ja kirjaamisasioissa va-

linta olisi numero 2, jolloin puhelu kääntyisi suoraan kirjaamissihteereille. Kysymyksen tulleissa vapaissa kommentteissa eniten toivottiin juuri sitä, että kirjaamisasioita koskevat puhelut ohjattaisiin suoraan kirjaamissihteereille. 6 % vastanneista oli tyytyväisiä puhelinpalvelun toimivuuteen nykyisellään. Jotenkin muuten puhelinpalvelua parantaisi miltei kolmasosa vastaajista.

Yhtenä parannuskeinona puhelinpalvelun ongelmiin esitettiin lisäresursseja puheluihin vastaamiseen. Tätä perusteltiin sillä, että parasta asiakaspalvelua on ihminen vastaamassa asiakkaan puheluun. Puhelinpalvelun resursseja lisäämällä myös asiakkaat kokisivat tulewansa paremmin palvelluiksi. Kirjaamisasioita koskevien puhelujen osalta ratkaisuksi ehdotettiin esimerkiksi, että puhelun palatessa vastaamattomana asiakaspalvelusta takaisin keskukseen puhelu voitaisiin yhdistää suoraan kirjaamispuolen ryhmäkutsuun. Osassa vastauksista tosin todettiin, että koska Maanmittauslaitoksen linja puhelinpalvelun suhteen on valittu, sitä tuskin herkästi lähdetään muuttamaan. Tässä tilanteessa ratkaisuksi koettiin tehokkaampi työskentely ja puhelujen pitäminen mahdollisimman lyhyinä, jolloin saataisiin palveltua enemmän puheluasiakkaita.

Kyselyssä työntekijät saivat arvioida sanallisesti siirtoprojektin onnistumista kokonaisuutena. Yleisesti kirjaamisasioiden siirto on otettu maanmittaustoimistoissa hyvin vastaan ja projektia pidetään varsin onnistuneena kokonaisuutena. Asiakaspalveluhenkilökunnan ja kirjaamissihteereiden välisen yhteistyön katsotaan sujuvan ongelmitta. Myös asiakkailta saatu palaute on ollut pääosin positiivista, ja asiakkaat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä siihen, että asiat voi hoitaa yhdessä paikassa. Vaikka alku oli kankea, kirjaamisasioiden hoito on alkanut muuttua rutiininomaiseksi myös asiakaspalvelijoiden osalta.

Yleisen tyytyväisyyden seasta löytyi monia kommentteja siitä, kuinka prosessia olisi voitu parantaa tai kuinka asioita olisi voitu tehdä toisin. Muun muassa työtaakan sekä asiakaspalvelijoilla että kirjaamissihteereille koetaan kasvaneen osin liikaa. Soraäänänä kuuluu myös se, ettei laitoksessa olisi ymmärretty ennakoida siirtyvien asiakkaiden ja työtehtävien määrää. Valtaosa työntekijöistä kokee, että henkilöresursseja asiakaspalvelussa pitäisi lisätä, jotta asiakaspalvelun laatu saataisiin pidettyä hyvänä ja kaikki työtehtävät hoidettua. Asiakaspalvelun kannalta moni asia olisi voitu myös valmistella paremmin, ja osa vastanneista on sitä mieltä, että valmiudet noin suuren muutoksen toteut-

tamiseksi puuttuivat. Henkilökunta olisikin avainasemassa tässä tilanteessa, koska heillä on todellinen tieto siitä, miten muutos vaikuttaa palveluun, sen laatuun ja nopeuteen.

Lomakkeen loppuun oli jätetty reilusti tilaa vapaille kommenteille kaikesta siirtoprosessiin liittyvästä. Kommentteja kertyi laidasta laitaan asiakkaiden valituksista työntekijöiden jaksamiseen. Osa vastanneista tunsikin, että Maanmittauslaitoksen omat tuotteet ovat jääneet taka-alalle kirjaamisasioiden siirryttyä. Lisäksi kirjaamissihteereiden välisiä eroja asioiden käsittelyssä kritisoitiin. Osa vastanneista oli huomannut suuria eroja eri kirjaamissihteereiden tavoissa toimia, ja eroja oli huomattu niin hakemusten liitteiden määrässä kuin laadussakin. Kirjaamissihteereiden väliset erot tuottavat suoraan ongelmia asiakaspalvelun järjestämiseen. Asiakaspalvelijan ollessa niin sanottuna kuunteluoppilana kirjaamissihteerin neuvoessa asiakasta, asioita pyritään painamaan mieleen jatkoa varten. Mikäli samantyyppisen asian hoitamiseen annetaan erilaisia neuvoja riippuen kirjaamissihteeristä, kuunteluoppilana oleminen ei ole järkevää. Kirjaamissihteerit ovat asiantuntijoita omassa työssään, ja heidät halutaan myös pitää sellaisina. Asiakaspalvelun työntekijöiltä puolestaan ei voida vaatia oikeastaan minkäänlaista asiantuntevuutta, riippuen toki kunkin asiakaspalvelijan taustoista. Osasta vastanneista koki, että asiakaspalvelijoilta odotetaan kaikkietävyyttä niin kiinteistö- kuin kirjaamisasioissakin. Heti siirron jälkeen asiakaspalvelijoilta odotettiin valmiuksia hoitaa itsenäisesti kirjaamishakemusten vastaanotto sekä neuvonta hakemusmenettelyssä – pois lukien tietysti hakemusten käsittely ja ratkaisujen tekeminen. Vaatimusten ja työtaakan ollessa suuria osa vastanneista tunsikin väsyvänsä tilanteeseen, mikäli muutoksia ei tapahdu.

9 Johtopäätökset

Asiakaskyselyn perusteella kirjaamisasioiden siirtoprosessin voidaan sanoa onnistuneen projektille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Valtaosa asiakkaista on kokenut saaneensa yhtä hyvää palvelua kirjaamisasioiden hoidossa maanmittaustoimistoissa kuin aiemmin käräjäoikeudessaakin. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä asioiden käsittelyyn sekä saamaansa palveluun ja neuvontaan. Asiakkaalle näkyvän osan prosessista voitaneen sanoa hyvin toteutetuksi, ja projektille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet odotetusti. Ainoana negatiivisena asiana lienee yhden tiskin periaatteen toteutumatta jääminen. Periaatetta viljeltiin ajatuksena reippaalla kädellä siirron suunnitelmissa, mutta mitä ei käytännössä ole toteutettu lainkaan. Tämä on kuitenkin puoli, joka ei suoranaisesti näy asiakkaille. Periaate oli esillä lähinnä vain suunnitelmissa, eikä tavoitteesta ole kovin paljon puhuttu mediassa. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kuitenkin kertoo sen, että palvelu kirjaamisasioissa on pääosin hyvää ja henkilökunta osaa asiansa.

Asiakaskyselyn mukaan kirjaamisasiat ovat usein varsin ainutkertaisia asioita. Kyselyä suunniteltaessa oli tiedossa, että valtaosa kirjaamisasioinneista koskee lainhuutoa ja kirjaamisasioita hoitavista asiakkaista suurin osa on ensimmäistä kertaa tekemisissä näiden asioiden kanssa. Kyselyllä asia saatiin kuitenkin tuotua esiin myös tilastolliselta kannalta. Lisäksi, kuten kyselystä kävi ilmi, havaittiin, että erityisiä oikeuksia kirjataan varsin vähän ainakin Etelä-Suomen maanmittaustoimiston alueella. Kaikkia erityisiksi oikeuksiksi luokiteltavia asioita ei välttämättä haeta kirjattavaksi, mikäli niitä ei ole määriteltä sellaisiksi oikeuksiksi, jotka ovat kirjaamisvelvollisia. Erityisten oikeuksien kohdalta usein kysytty kysymys onkin, onko kirjaaminen pakollista. Kyseessä voi olla esimerkiksi tilanne, jossa vanhemmat lahjoittavat maata lapsilleen mutta pidättävät itsellään käyttöoikeuden tiettyyn osaan lahjoitettua kiinteistöä. Hyvin tavallista on, ettei tällaisia oikeuksia haeta lainkaan kirjattavaksi vaan kyseessä on ainoastaan kahdenvälinen sopimus.

Vaikka asiakaspalvelun työntekijöiden näkökulmasta katsottuna siirto on onnistunut pääpiirteissään hyvin, aivan ongelmitta ei ole selvitty. Prosessin suunnitteluvaiheessa painopiste oli siirtyvän henkilöstön sopeutumisessa ja hyvinvoinnissa, ja tämän voidaan katsoa olleen yksi projektin onnistumisista. Käräjäoikeuksista siirtynyt henkilöstö on otettu hyvin vastaan ja osaksi työyhteisöä maanmittaustoimistoissa. Uusi kir-

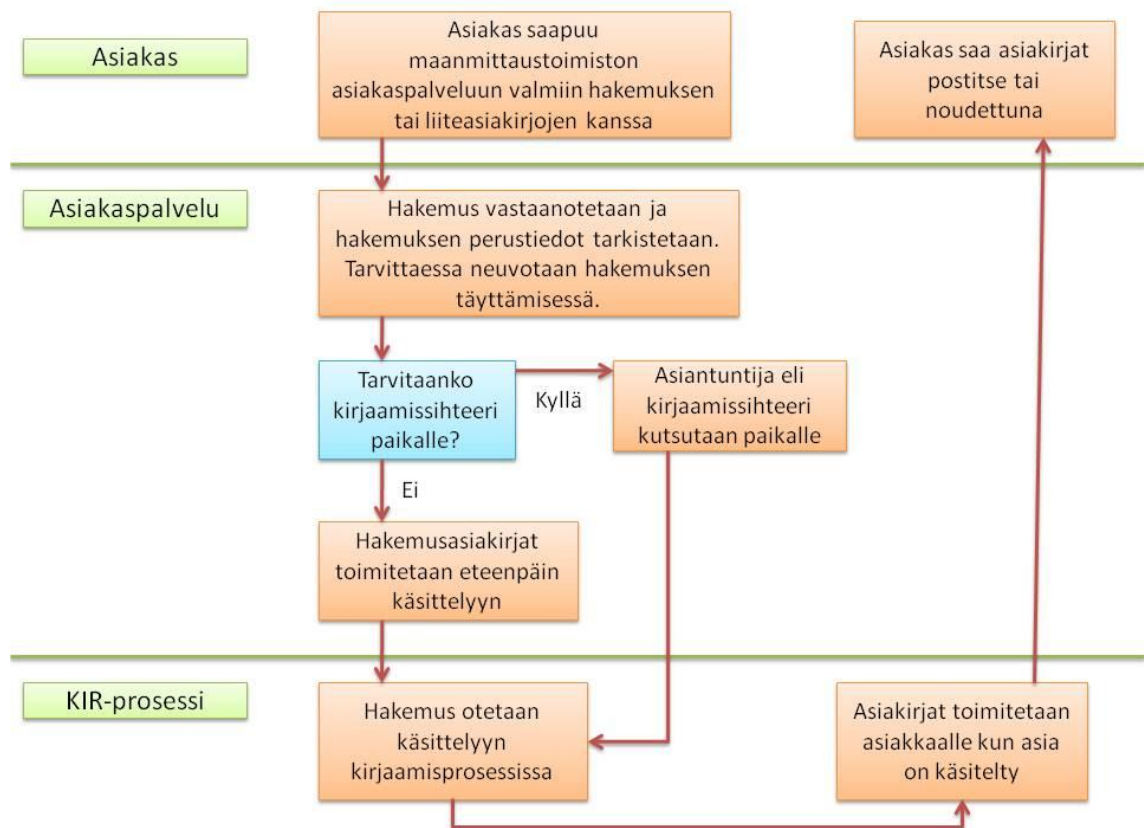
jaamisasioiden ydinprosessi on sulautunut nopeasti luontevaksi osaksi Maanmittauslaitoksen prosessikokonaisuutta, ja yhteistyö muiden ydinprosessien kanssa on lähtenyt hyvin käyntiin.

Asiakaspalvelun työntekijöille suunnatusta kyselystä paljastuvat selkeästi siirtoprojektin heikot kohdat, joita ei ehkä ole osattu huomioida riittävästi suunnitteluvaiheessa. Suurimmaksi ongelmaksi työntekijät kokevat resurssipulan asiakaspalvelussa ja tehtävien hoidossa. Käytännössä siirron myötä työt asiakaspalvelupisteissä vähintäänkin kaksinkertaistuivat, mutta asiakaspalveluhenkilöstön määrä pysyi samana kuin ennen siirtoa. Vaikka maanmittaustoimistoihin siirtyi suuri määrä käräjäoikeuksien kirjaamissihteereitä, heitä ei voida täysin lukea kuuluvaksi asiakaspalveluresursseihin.

Toinen projektin osa-alue, joka voidaan katsoa kehittämiskohteeksi, on asiakaspalveluhenkilöstön koulutus. Valtaosalla työntekijöistä oli ristiriitaisia tunnelmia koulutuksesta ja sen riittävydestä. Henkilöstön koulutuksen määrä oli varmasti alun perin suunniteltu kattavaksi ja vastaamaan niitä työtehtäviä, joiden oletettiin jäävän maanmittaustoimistojen asiakaspalveluhenkilöstön harteille. Koulutuksen suunnittelussa pidettiin mahdollisesti tiukasti kiinni projektin yhdestä tavoitteesta, jo aiemmin mainitusta yhden tiskin palveluperiaatteesta. Tämän periaatteen toteutuessa vanhan asiakaspalveluhenkilökunnan osaaminen kirjaamisasioista olisi voitu jättää pienemmäksi, kun paikalla olisi ollut aina myös kirjaamisasioiden asiantuntija. Ehkä palveluperiaatteen toteutumattomuus huomattiin jossain määrin liian myöhään, jotta koulutusta asiakaspalvelun työntekijöille olisi voitu laajentaa.

Henkilöstön koulutusta pohtiessa herää myös kysymys, tehtiinkö siirto kokonaisuudessaan asiakaspalvelun henkilöstön kannalta liian nopeassa tahdissa. Kirjaamisasiat on erittäin laaja-alainen kokonaisuus, jonka kaikkia osa-alueita on mahdoton hallita pidemmälläkään aikajänteellä. On toki selvää, että koulutustarvetta on mahdotonta arvioida etukäteen tämän kaltaisen suuren muutoksen kohdalla. Pelkkä teoreettinen ohjeistus tuskin on riittävä käsiteltäessä näin laajaa ja uutta asiakokonaisuutta. Koulutuksen ja koko prosessin suunnittelussa olisi ehkä voitu ottaa paremmin huomioon se, että työmäärät asiakaspalvelussa tulevat lisääntymään huomasti. Lisäksi työntekijöiden siirron jälkeisen työnkuvan tarkempi määrittely olisi ollut paikallaan.

Vielä tässäkin vaiheessa, kun kirjaamisasioita on hoidettu maanmittaustoimistoissa jo miltei vuoden verran, asiakaspalvelun työntekijöiden ja kirjaamissihteereiden välinen työnjako on suurelle osalle hieman epäselvä. Minkä tasoinen neuvonta kirjaamisasioissa kuuluu asiakaspalveluhenkilökunnalle ja milloin on syytä ohjata asia eteenpäin varsinaiselle asiantuntijalle? Tilanteen helpottamiseksi ja kaikkien osapuolten työolojen parantamiseksi kuitenkin olisi tärkeää määritellä sekä asiakaspalveluhenkilöstön että kirjaamissihteereiden työnkuva uudelleen ja tehdä työnjako selväksi kaikille kirjaamisasioiden kanssa tekemisissä oleville työntekijöille. Kuvassa 3 on esitetty kirjaamisprosessin vaiheet ja niiden jakautuminen asiakaspalvelun ja KIR-prosessin välille.



Kuva 3. Kirjaamisprosessin vaiheet maanmittaustoimistossa (14).

Työntekijäkyselystä nousee selvästi esille puhelinpalvelun rooli osana toimivaa asiakaspalvelua. Puhelinpalvelu on osassa toimipisteissä erittäin pahoin ruuhkautunut. Jo ennen kirjaamisasioiden siirtoa joihinkin toimipisteisiin tuli paljon puheluita, ja nyt siir-

ron jälkeen puhelumäärä on varmasti enemmän kuin kaksinkertaistunut. Kun maanmittaustoimiston asiakaspalvelua seuraa fyysisesti sivusta esimerkiksi päivän verran, ymmärtää hyvin, miksi asiakkaat ovat olleet osin tyytymättömiä puhelinpalveluun. Ihanteellisessa asiakaspalvelussa kaikki asiakkaat, niin paikalle saapuvat kuin puheliasiakkaatkin, palvellaan kohtuullisin odotusajoin. Käytännössä tämä on miltei mahdotonta toteuttaa, sillä osassa toimipisteistä jo paikalle saapuvat asiakkaat riittäisivät työllistämään koko asiakaspalveluhenkilöstön. Kun tähän vielä lisätään valtava määrä puheluita, joista valtaosa ohjataan asiakaspalvelusta eteenpäin kirjaamissihteereille, työtaakka kasvaa toisinaan lähes kohtuuttomaksi. Palveluaikoihin vaikuttaa myös se, että usein asiakaspalveluun saapuvien asiakkaiden asioinnit saattavat venyä pitkiksi, jolloin runsas määrä puheluita jää kokonaan hoitamatta.

Nykytilanne on miltei mahdoton hoitaa siten, että asiakkaat olisivat tyytyväisiä – joskin kaikkia on mahdotonta miellyttää. Ihmiset kuitenkin odottavat saavansa palvelua niin puhelimitse kuin virastossa asioidessaan, ja puhelinpalvelun rooli osana toimivaa asiakaspalvelua on merkittävä. Puhelinpalvelu olisikin yksi mainio kehityskohde jatkoa ajatellen, ja asia on jo nostettu esille maanmittaustoimistoissa jatkotoimenpiteitä varten.

10 Yhteenveto

Jo vuosia suunnitteilla ollut prosessi kirjaamisasioiden siirtämiseksi oikeuslaitoksesta Maanmittauslaitokseen on viimein saatu päätökseen. Tämän kaltainen suuri organisaatiomuutos toiminee hyvänä esimerkkinä muille tämän kokoluokan muutoksille siitä, kuinka projektisuunnittelulla voidaan saada aikaan toimivia muutoksia ja millaisiin asioihin erityistä huomiota on hyvä kiinnittää. Kokonaisuudessaan laajan prosessin käyttöönotto on saatu kunnialla Maanmittauslaitokseen ja prosessin detaljit hoitunevat kohdilleen ajan kanssa, kunhan kaikilla osapuolilla riittää halua ja ymmärrystä kehittää eri ydinprosessien välisiä rajapintoja. Vaikka siirtoprosessi ei onnistunutkaan täysin ongelmitta, lopputulokseen voitaneen olla tyytyväisiä. Ajan myötä kirjaamisasiat ja niiden hoito löytävät varmasti paikkansa Maanmittauslaitoksen sisäisessä rakenteessa. Vaikka itse siirtoprosessi onkin ohi, kehitystyö prosessien yhteensulautumiseksi jatkuu varmasti vielä vuosia. Myös aika muokkaa asiakaspalvelun ja kirjaamisprosessin yhteistyön toimivaksi kokonaisuudeksi ja erityisesti nyt, kun siirron ongelmakohtia on selvitetty, tilannetta voidaan kehittää edelleen.

Kirjaamisasioiden siirto oli haasteellinen ja pitkä prosessi kaikille siihen osallistuneille osapuolille. Tämän kaltaisen muutoksen ei edes voida odottaa onnistuvan yhdessä yössä. Osa siirtoprosessille asetetuista tavoitteista tuntui suunnitelmavaiheessa epärealistisilta, ja valitettavasti osa näistä tavoitteista oli sitä myös käytännössä. Kuitenkin pääpiirteissään prosessi toteutti sille asetetut tavoitteet. Tavoite asiakaspalvelun järjestämisestä oli yksi projektin osatavoitteista, joka ei kuitenkaan onnistunut täysin suunnitelmien mukaan. Suurimmaksi ongelmaksi on noussut kirjaamisasioiden asiakaspalvelun järjestäminen, joka ei vielä ole oikein saavuttanut lopullista muotoaan. Sekä asiakaspalveluhenkilöstölle että kirjaamishenkilöstölle kirjaamisasioiden asiakaspalvelun järjestäminen tuntuu olevan edelleen hieman hämärän peitossa. Kuitenkin nykytilanteen ongelmakohdat tiedostamalla henkilöstön jatkokoulutus osataan suunnitella tarpeita vastaavaksi, ja asiakaspalvelu muotoutunee toimivaksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Koska siirtoprosessin vaikutuksia ei tätä työtä ennen ole juuri tutkittu, uskon työn tuovan jossain määrin arvokasta tietoa prosessin vaikutuksista. Työssä on tuotu esille, mitä mieltä kirjaamisasioita hoitavat työntekijät ovat siirrosta ja sen vaikutuksista kirjaamisasioiden hoitoon. Lisäksi työssä on tutkittu kirjaamisasiakkaiden tyytyväisyyttä maan-

mittaustoimiston asiakaspalveluun. Työntekijöiden näkökulma siirrosta on ollut tärkeintä tässä työssä, ja onkin keskeistä tutkia sitä, miten työntekijät ovat ottaneet vastaan täysin uudet työtehtävät ja niiden aiheuttamat muutokset sekä työnkuvaan että koko asiakaspalveluun. Asiakaspalveluhenkilöstöllä on kuitenkin viime käden tieto siitä, miten kirjaamisasioiden hoitaminen sujuu käytännössä ja millaisia mahdollisia ongelmia ja onnistumisia projektissa on tullut ilmi. Koska sekä asiakaskysely että työntekijäkysely laadittiin juuri tätä työtä varten, lomakkeilla saatiin kattava otanta siirtoprosessin vaikutuksista. Maanmittauslaitos tutkinee myöhemmin lisää siirtoprosessin vaikutuksia. Toivon tämän työn antavan hieman pohjatietoa siitä, millaiseksi siirtoprosessi on koettu tässä vaiheessa, kun projekti on juuri saatu päätökseensä. Mikäli siirron vaikutuksia tutkitaan myöhemmin, uskon tutkimuksen antavan samansuuntaisia mutta kuitenkin omanlaisiaan tuloksia, riippuen tietysti siitä miten ja milloin tutkimusta tehdään. Pikkuhiljaa asiat alkavat kuitenkin rutinoitua, ja kun siirtoprosessin alkujärkytyksestä on toivuttu, siirto varmasti todetaan kaikkien tahojen osalta tarpeelliseksi ja onnistuneeksi.

Kun siirtoprojektin siirtymävaihe on ohi, käräjäoikeuksista siirtynyt henkilöstö on asetunut taloksi maanmittaustoimistoihin ja vanha asiakaspalveluhenkilöstö on tutustunut kirjaamisasioihin. Tämä jälkeen voidaan alkaa kehittää tietopalvelu- ja kirjaamisprosessien välistä yhteistyötä. Varmasti pian myös KIR-prosessista saadaan muiden Maanmittauslaitoksen ydinprosessien vertainen asiantuntijaryhmä. Asiakkaiden tyytyväisyys ja henkilökunnan halu oppia uutta ovat avaimet toimivaan asiakaspalvelukokonaisuuteen. Alkushokki kirjaamisasioiden siirrosta alkaa laantua, ja toimistojen työskentelytavat alkavat vakiintua, joten jokainen päivä on askel kohti toimivampaa työympäristöä. Hyväksi havaittuja toimintatapoja on turha muuttaa, mutta vanhan osaamisen kehittäminen ja kokemusten jakaminen ei ehkä ole koskaan pahasta.

Lähteet

- 1 Kärkkäinen, Joonas. Kirjaamisasioiden siirto käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen. Kandidaatintyö. Teknillinen korkeakoulu. 12.12.2008.
- 2 Asiakaspalvelun otanta 2010. (WWW-dokumentti) Maanmittauslaitos, Tietopalvelukeskus.
<<http://intramittari.nls.fi/Resource.phx/community/pages/yhteiset/asiakaspalvelu/articlelist.htx>> 2010.
- 3 Kirjaamismenettelyn käsikirja. (WWW-dokumentti.) Maanmittauslaitos.
<<http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/kiinteistokauppa-kirjaamisasiat/kirjaamismenettelyn-kasikirja>> 1.3.2010.
- 4 Hyvönen, Veikko O. Kiinteistönmuodostamisoikeus 1, yleiset opit. Espoo: Ky Veikko O. Hyvönen & Co, 1998.
- 5 Vitikainen, Arvo. Kiinteistötekniikan perusteet. Espoo: Otamedia, 2006.
- 6 Kokkonen, Arvo. Kirjaamisasioiden siirto Maanmittauslaitokselle valmistelun alla. Maankäyttö, 3/2007, s. 17–19.
- 7 KIOS/st-projekti: Lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin uudistaminen. (WWW-dokumentti.) <http://kekenet.nls.fi/kekenet/projektit/KIOS_st/index.html> 21.6.2010. Luettu 22.6.2010.
- 8 Suunnitelma kiinteistöjen kirjaamisasioiden siirtämiseksi käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen, KIRSU-projektin loppuraportti. (WWW-dokumentti) Maanmittauslaitos, keskushallinto. 15.10.2007. Luettu 26.7.2010.
- 9 Kirjaamisasioiden siirtoprojekti, KIRSI-projektin loppuraportti. Maanmittauslaitos. (WWW-dokumentti) 17.6.2010. Luettu 27.7.2010.

- 10 Lukkarinen, Tuomas. Kirjaamistehtävien siirtäminen Maanmittauslaitokseen. (WWW-dokumentti.) <http://mts.fgi.fi/paivat/2007/paivat_2007.htm> 2007. Luettu 5.7.2010.
- 11 Ratia, Jarmo. Palvelut yhdeltä luukulta. Lohkaisuja maasta, 15.12.2009, s. 2.
- 12 Holopainen, Martti ja Pulkkinen, Pekka. Tilastolliset menetelmät. Porvoo: WSOY, 2004.
- 13 Kallio-Sainio, Maija-Liisa. Tietopalvelupäällikkö, Maanmittauslaitos. Useita keskusteluja kevään ja kesän 2010 aikana.
- 14 Kirjaamisasioiden asiakaspalvelun prosessikaavio. (WWW-dokumentti.) Maanmittauslaitos. <<http://intra.nls.fi/mmk/prosessitiimit/kirjaamisprosessi/index.html>> Luettu 28.9.2010.

Muu aiheeseen liittyvä materiaali:

Lainsäädäntö:

- *Kaupanhavvistaja-asetus (734/2009)*
- *Kiinteistönmuodostamislaki (575/2009)*
- *Käräjäoikeuslaki (579/2009)*
- *Laki kaupanhavvistajista (573/2009)*
- *Laki kirjaamisasioiden siirtämistä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (584/2009)*
- *Laki maanmittauslaitoksesta (577/2009)*
- *Maakaari (572/2009)*
- *Maanvuokralaki (574/2009)*

Maanmittauslaitoksen verkkosivut www.maanmittauslaitos.fi

Kirjaamisasioiden siirtoprosessin infosivusto www.kirjaamisasiat.fi (sivusto ei enää käytössä).

Liitteet

Liite 1: Työntekijäkysely

1. Toimipiste, jossa työskentelet

- Pasila
- Pääposti
- Lahti
- Porvoo
- Lohja
- Hämeenlinna

2. Miten asiakasmäärät ovat mielestäsi muuttuneet kirjaamisasioiden siirron myötä?

- Asiakasmäärät ovat kasvaneet huomattavasti
- Asiakasmäärät ovat kasvaneet jonkin verran
- Asiakasmäärät ovat pysyneet ennallaan
- Asiakasmäärät ovat vähentyneet jonkin verran
- Asiakasmäärät ovat vähentyneet huomattavasti

3. Miten työtehtäväsi ovat muuttuneet kirjaamisasioiden siirron jälkeen?

- Työhön on tullut täysin uusia asioita, mitä?
- Työstä on tullut monipuolisempaa, miten?
- Jotenkin muuten, miten?
- Työtehtävät ovat pysyneet ennallaan

4. Onko mielestäsi koulutus kirjaamisasioihin ollut riittävä?

- Kyllä
- Ei, miksi?

4a. Jos vastasit ei, millaista koulutusta olisit kaivannut lisää?

5. Onko asiakaspalvelussa ilmennyt ongelmia kirjaamisasioiden siirron jälkeen?

- Ei
- Kyllä, millaisia?

6. Onko nykyisessä tilanteessa mielestäsi parannettavaa?

- Kyllä
- Ei

6a. Jos vastasit kyllä, mitä parannettavaa mielestäsi olisi?

- Työnjakoa asiakaspalvelijoiden ja kirjaamissihteerien välillä tulisi selkiyttää
- Asiakaspalvelijoita pitäisi olla nykyistä enemmän
- Jotain muuta, mitä?

Liite 1: Työntekijäkysely

7. Miten puhelinpalvelu on mielestäsi muuttunut kirjaamisasioiden siirtymisen jälkeen?

- Puhelumäärät ovat kasvaneet huomattavasti
- Puheluihin vastaaminen on hankalaa kasvaneen asiakasmäärän vuoksi
- Jotenkin muuten, miten?
- Puhelinpalvelu ei ole muuttunut

8. Miten puhelinpalvelua voisi kehittää?

- Kirjaamisasioita ja kiinteistöasioita koskevat puhelut pitäisi eritellä puhelinvaihteessa
- Jonkinlainen valintamahdollisuus sen suhteen, mitä asia koskee (esim. Kiinteistöasiat, paina 1)
- Jotenkin muuten, miten?
- Puhelinpalvelu toimii nykyisellään hyvin

9. Miten kirjaamisasioiden siirtoprosessi on mielestäsi onnistunut kokonaisuudessaan?

10. Mikäli Teillä on jotain muuta huomion arvoista asiaa liittyen kirjaamisasioiden siirtoon, voitte kirjoittaa sen alle.

Liite 2: Asiakaskysely

1. Missä Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupisteessä asioitte?

- Pasila
 Pääposti
 Lahti

2. Mitä asiointinne koski?

- Lainhuutoasiat
 Kiinnitysasiat
 Erityisen oikeuden kirjaaminen
 Yleinen neuvonta

3. Oletteko asioineet Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelussa ennen kirjaamisasioiden siirtoa 1.1.2010?

- Kyllä
 Ei

3a. Jos vastasit kyllä; Miten asiakaspalvelu on muuttunut, verrattaessa aikaa ennen kirjaamisasioiden siirtymistä käräjäoikeudesta ja siirtymisen jälkeen?

- Palveluajat ovat pidentyneet
 Asiointivuoroa joutuu odottamaan entistä kauemmin
 Asioiden hoito on helpottunut
 a. Jos, niin miten?
 Asiakaspalvelu on pysynyt ennallaan

4. Oletteko asioineet käräjäoikeudessa koskien kiinteistöjen kirjaamisasioita ennen 1.1.2010?

- Kyllä
 Ei

4a. Jos vastasit kyllä: Minkälaisia eroja käräjäoikeuden käsittelyissä ja Maanmittauslaitoksen käsittelyissä olette huomanneet?

- Käsittelyajat ovat muuttuneet, miten?
 Pidentyneet
 Lyhentyneet
 Käsittelymaksut ovat muuttuneet, miten?
 Maksut ovat nousseet
 Maksut ovat pienentyneet
 Asiakirjojen toimitustapa on muuttunut, miten?
 Kirjaamisasioiden hakemusmenettely on muuttunut, miten?
 En ole huomannut eroa

5. Saitteko mielestänne asiantuntevaa ja tarpeitanne vastaavaa palvelua asiakaspalvelupisteessä?

- Kyllä
 Ei, miksi?

6. Mikäli teillä on jotain muuta huomionarvoista asiaa koskien kirjaamisasioiden käsittelyä, voitte kirjoittaa sen alle.