



LAUREA

# Toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosot- tomiesten välinen yhteistyö



Kummu, Mikko

Lustberg, Maarit

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Hyvinkää  
Liiketalous  
Oikeudellinen asiantuntijuus

Tiivistelmä

Mikko Kummu & Maarit Lustberg

### Toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosottomiesten välinen yhteistyö

Vuosi 2009

Sivumäärä 34

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ulosottoviraston toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosottomiesten välistä yhteistyötä ja sen kehittämismahdollisuuksia. Opinnäytetyössä keskitytään toimistohenkilöstön näkökulmaan. Opinnäytetyö on havainnollista, tutkiva sekä työelämälähtöinen.

Lähteinä olemme käyttäneet ulosotto- ja muuta lainsäädäntöä, ulosotto-oikeudellista kirjallisuutta sekä Helsingin ulosottoviraston tuottamaa materiaalia ulosotonprosesseista. Asiantuntijoiden näkökulmia olemme saaneet Heli Koivusen opinnäytetyöstä ”Perinnäntuki ulosotossa, henkilöstö kehittyvässä työyhteisössä” saaduista kihlakunnanulosottomiesten haastatteluista sekä itse tekemistämme osastonsihteereiden haastatteluista Helsingin ulosottovirastossa.

Ulosotossa tavoitellaan nopeaa ja tehokasta perintää, joten tällöin sujuva yhteistyö ja oikeanlaiset työtehtävät nousevat esille. Työssä tarkastellaan ulosottoviraston eri henkilöstöryhmien työtehtäviä sekä niiden linkittymistä toisiinsa. Työn tarkoitus ei kuitenkaan ole olla toimistotyökäsikirja, vaan tuoda esille toimistohenkilöstön työnkuvat virastossa.

Ulosotossa on kyse erilaisten velvoitteiden täytäntöönpanosta. Tavallisimmin kyse on maksuvelvoitteesta. Itse perinnän hoitavat kihlakunnanulosottomiehet ja kihlakunnanvoudit, mutta työssämme tuomme esiin myös toimiston roolin perinnässä. Toimistohenkilöstön haastattelijien kautta saamme näkökulmia tehtävien siirroista henkilöstöryhmien kesken sekä kuvaa perinnäntuen tehtävistä toimistohenkilöstön näkökulmasta.

Työ koostuu kolmesta osiosta. Ensimmäisessä osiossa käymme läpi ulosottoa yleisesti sekä esittelemme toimistohenkilöstön työkokonaisuudet. Käymme läpi myös kihlakunnanulosottomiehen perustyötehtävän rooteliperinnän. Tällä annamme kokonaiskuvan ulosottoviraston toiminnasta. Seuraavaksi tarkastelemme Heli Koivusen opinnäytetyössä tehtyjä kihlakunnanulosottomiesten haastatteluja perinnäntuesta ja vertailemme vastauksia samasta aiheesta tehtyihin osastonsihteereiden haastatteluihin Helsingin ulosottovirastossa. Tällä tuomme esille molempien osapuolien ajatuksia ja odotuksia perinnäntuesta sekä niistä löytyvistä eroista. Lopuksi teemme yhteenvetä.

Asiasanat: ulosotto, kihlakunnanulosottomies, perinnäntuki, oikeustradenomi

Laurea University of Applied Sciences  
 Laurea Hyvinkää  
 Business Administration Programme  
 Juridical Expertise

Abstract

Mikko Kummu & Maarit Lustberg

### Co-operation between clerical personnel´s and bailiffs

Year	2009	Pages	34
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is to investigate cooperation between bailiffs and clerical personnel, and possibilities of co-work development. The perspective of this thesis is concentrated on the clerical personnel side. Thesis is observative, investigative and it is based on working life.

Our sources are execution act, legislation, execution literature and self produced material of execution office of Helsinki. We have used interviews of bailiffs from Heli Koivunen´s thesis called Support of collection of execution - Personnel in the developing work community to give expert perspective to our work. We also have interviewed departmental secretaries to give another perspective.

The aim of the execution is fast and efficient collection so that is why fluent co-operation and proper work tasks are important. We are going to observe differences of work between bailiffs and clerical personnel and how their work tasks are linked to each other. Meaning of this work is not to be a hand book for the office work though. The main idea is to give a compact view of all different processes. Distrait or distress is mainly the seizure of someone´s property in order to obtain payment of money owed. The bailiffs and districts bailiffs discharge the duties of one's office in collection but we are going to show also offices role on the collection procedures. Interviews with clerical personnel give us perspective on reassignments of work tasks between bailiffs and clerical personnel and also perspective on support work.

The thesis consists of three sections. In first part we are introducing recovery proceedings in general and we also give a general view of execution offices´s clerical personnel work. We also introduce basic task of the bailiffs, collection by name. This gives a general view of the execution offices operation. Next we investigate interviews from Heli Koivunen´s thesis. Koivunen interviewed bailiffs in her thesis and we are comparing her interviews with our interviews which we did in Helsinki with the clerical personnel. By this we show thoughts and expectation from both sides of support work. The last part of our thesis is the conclusion.

Key words: recovery proceedings, a deputy bailiff, bachelor of business, support work

## Sisällys

## Tiivistelmä

## Abstract

1	Ulosotto ja ulosoton organisaatio .....	8
1.1	Ulosotto lyhyesti .....	8
1.2	Ulosoton ohjelmistot ja rekisterit.....	8
1.3	Ulosottovirastot ja ulosottohallintoviranomaiset.....	9
1.4	Velalliset ulosotossa valtakunnallisesti.....	10
1.5	Helsingin ulosottoviraston perustehtävät ja arvot .....	10
2	Toimistotyön tehtäväkokonaisuudet Helsingin ulosottovirastossa.....	10
2.1	Vireilletulo, täytäntöönpanokelpoisuuden tarkastaminen .....	11
2.2	Asianhallintatehtävät.....	11
2.3	Toimenpideasioiden käsittelytehtävät .....	12
2.4	Asiakaspalvelutehtävät.....	12
2.5	Maksuliikenteen tehtävät .....	13
2.6	Selvittely- ja seurantatehtävät .....	14
2.7	Taloushenkilöstö ja yleishallinnan tehtävät.....	14
2.8	Toimistohenkilöiden muut tehtävät Helsingin ulosottovirastossa ja lähiesimiestehtävät .....	15
2.9	Toimistohenkilöiden työajan jakautumisen arviot tulevaisuudessa ulosottovirastoissa .....	15
3	Kihlakunnanulosottomiehen tehtävät .....	16
3.1	Kihlakunnanulosottomiesten selvittelytehtävät ja rooteliperintä .....	16
3.2	Kihlakunnanulosottomiesten työajan jakautumisen arvio tulevaisuudessa ulosottovirastoissa .....	17
4	Kihlakunnanulosottomiesten ja -voudin haastattelut Heli Koivusen opinnäytetyössä	17
5	Toimistohenkilökunnan haastattelut Helsingin ulosottovirastossa .....	20
5.1	Osastosihteerien haastattelujen yhteenveto .....	20
6	Henkilöstöstrategia, koulutus, palkkaus ja työnvaativuus .....	23
6.1	Henkilöstöstrategia .....	23
6.2	Tämän hetkinen koulutus ulosottovirastoissa .....	24
6.3	Palkkaus ja työnvaativuus .....	25
8	Helsingin ulosottoviraston pilotti-projektit .....	25
9	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	26
9.1	Helsinki, Suomen suurin ulosottovirasto .....	26
9.2	Roolien ymmärrys yhteistyössä .....	27
9.3	Yhteistyö tehokkuuden kannalta .....	27
9.4	Perinnäntuki ja Uljas toimiston kannalta .....	28
9.5	Rekisterit ja vastuut .....	29

9.6	Osaava ja motivoitunut henkilöstö.....	30
10	Opinnäytetyön tekeminen .....	31
	Liitteet.....	33

## Laki- ja lyhenneluettelo

UK	Ulosottokaari 15.6.2007/705
UL	Ulosottolaki 3.12.1895/37 Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 16.8.1996/619
MJL	Laki maksunsaantijärjestyksestä 30.12.1992/1578
VirkamL	Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750 Valtioneuvoston asetus ulosottotoimen hallinnosta 1321/2007
Valvira	Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

## Johdanto

Suoritimme oikeustradenomitutkintoon kuuluvan oikeudellisen harjoittelun Helsingin ulosottovirastossa, josta saimme toimistopäällikkö Mirja Huttuselta opinnäytetyömme aiheeksi tutkia ulosottoviraston toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosottomiesten välistä yhteistyötä ja sen kehittämismahdollisuuksia ulosottoviraston työn tehokkuuden lisäämiseksi. Olemme molemmat oikeustradenomiopinnot ja työharjoittelun suorittuamme kiinnostuneita ulosottoviraston toiminnan prosesseista, joten aihe oli meille erinomaisen sopiva. Aihe on myös ajankohtainen, sillä tehokkuuden parantaminen on osa oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategiaa.

Lähivuosina ulosottovirastot, kuten muutkin valtion virastot, ovat haasteiden edessä, koska suuri osa nykyisestä henkilökunnasta tulee jäämään eläkkeelle ja tulee tarve palkata uusia virkamiehiä. Uusilla ulosottoviraston työntekijöillä on oletettavasti parempi koulutustaso kuin nykyisellä henkilökunnalla, joka on pääosin kouluttautunut tehtäviinsä työtä ulosotossa tekeväällä. Tämä tilanne tulee todennäköisesti luomaan uusia haasteita työtehtävissä ja palkkauksessa, jotta valtio säilyisi varteenotettavana ja kilpailukykyisenä työllistymisvaihtoehtona verrattuna yksityiseen sektoriin.

Lähestymme aiheitamme toimistohenkilökunnan näkökulmasta, sillä aihetta on hiljattain kihlakunnanulosottomiesten näkökulmasta tutkinut Heli Koivunen opinnäytetyössään ” Perinnän tuki ulosotossa, henkilöstö kehittyvässä työyhteisössä ” (Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, 2009). Toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosottomiesten yhteistyötä tehdään monissa ulosotonprosesseissa. Keskitymme haastattelussamme toimistohenkilöiden näkökulmaan perinnäntuessa, jotta saamme vertailukohtia Heli Koivusen tekemiin vastaavaan aiheeseen liittyviin haastatteluihin kihlakunnanulosottomiehille. Perinnäntuella tarkoitetaan myöhemmin työssä esitettyjä selvittely- ja seurantatehtäviä.

Työmme tavoitteena on tutkia mahdollisuuksia toimintojen kehittämiseen ulosottovirastossa. Tässä tarkoituksessa tarkastelemme nykyisiä työtapoja ja pohdimme, miten niitä voitaisiin toimistohenkilökunnan ja ulosottomiesten yhteistyötä kehittämällä muuttaa ulosoton tehokkuuden lisäämiseksi ja tuottavuuden parantamiseksi sekä päällekkäisyyksien minimoimiseksi. Kiinnostuksemme kohteena on myös se, voitaisiinko toimistohenkilökunnan töiden vaativuutta lisätä. Mahdollisia uusia työtehtäviä harkittaessa on luonnollisesti otettava huomioon työajasta, palkkauksesta, henkilökunnan koulutustaustasta ja vastuukysymyksistä mahdollisesti aiheutuvat rajoitukset.

Koska työmme on oikeustradenomitutkintoon liittyvä, lähestymme asioita pääsääntöisesti ulosotto-oikeudellisesta suunnasta. Lähdemateriaalina käytämme Helsingin ulosottoviraston

materiaalia, ulosoton alaan liittyvää kirjallisuutta ja ulosottolainsäädäntöä. Hyödynnämme myös yllämainittua Koivusen opinnäytetyötä, jossa asioita on tarkasteltu ulosottomiesten kannalta. Lisäksi haastattelemme Helsingin ulosottoviraston kokeneita osastosihteereitä.

Kuvaamme työmme alussa ulosottoa ja ulosoton organisaatiota pääpiirteittäin siinä tarkoituksessa, että alaan perehtymätönkin lukija voisi perehtyä aiheeseen. Sen jälkeen käymme läpi pääpiirteittäin toimistupuolen työtehtävät ulosotossa. Tämän jälkeen tarkastelemme hieman yleisesti kihlakunnanulosottomiehen työtehtäviä. Seuraavissa luvuissa tarkastelemme ensiksi Koivulan haastatteluiden tuloksia ja tämän jälkeen tarkastelemme omia Helsingin ulosottovirastossa tehtyjä haastatteluja ja teemme niistä päätelmiä. Tämän jälkeen selvitämme henkilöstön koulutustaustaa, palkkausta ja työn vaativuusnäkökohtia sekä vastuukysymyksiä. Lopuksi vedämme yhteen työmme tulokset ja johtopäätökset.

## 1 Ulosotto ja ulosoton organisaatio

### 1.1 Ulosotto lyhyesti

Ulosotolla tarkoitetaan viranomaisen suorittamaa pakkotäytäntöönpanoa, jota edeltää laiminlyöty velvoite. Velvoitteen on oltava eräännytynyt sekä niin selvä ja täsmällinen, että ulosottoviranomainen pystyy laittamaan sen täytäntöön. Yleisimmin laiminlyöty velvoite on maksu, mutta se voi myös olla hallinnan palauttaminen, teetto-, kielto- tai sietämisvelvoite. Eräs ulosotonmuoto on lapsen huoltoon tai tapaamisoikeuteen koskevan päätöksen täytäntöönpano. (Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 1:4)

Yksityisoikeudellisen velvoitteen, esimerkkinä puhelinlaskun, täytäntöönpano edellyttää tuomioistuimen tuomiota, mutta julkisoikeudelliset saatavat ovat täytäntöönpanokelpoisia ilman tuomioistuimen päätöstä. Julkisoikeudellisia saatavia ovat mm. verot, eräät vakuutukset, sairaalamaksut sekä tv-lupamaksut.

### 1.2 Ulosoton ohjelmistot ja rekisterit

Ulosotossa on käytössä valtakunnallinen asianhallintajärjestelmä, oikeusministeriön ylläpitämä Uljas, jossa kaikki täytäntöönpanoasiat hoidetaan alusta loppuun saakka. Lisäksi virastoilla on käytössä Notes, joka tukee Uljas-järjestelmää virantoimituksissa. Notesissa on virastosähköposti ja sillä tehdään toimenpiteisiin liittyviä asiakirjoja. Raindance-ohjelma on vieraiden varojen kirjanpitoon käytettävä ohjelmisto. (Tervetuloa Helsingin ulosottovirastoon -opas 2007)



Ulosottoviranomainen tarvitsee työssään monia erilaisia rekistereitä kartoittaakseen velallisen tilanteen. Näihin rekistereihin kuuluvat väestön keskusrekisteri, liikennetietojärjestelmä, kiinteistötietorekisteri, kaupparekisteri, velkajärjestelyrekisteri, kuulutusrekisteri, konkurssi- ja yrityssaneerausjärjestelmä, Suomen asiakastietorekisteri, Valviran tiedostot, venerekisteri (maistraatista) sekä arvo-osuusrekisteri.

Ulosottoviranomaiset voivat virantoimituksessaan saada tietoja velallisselvityksessä myös veroviranomaisilta, työviranomaisilta, Kansaneläkelaitokselta sekä Eläketurvakeskukselta. Lisäksi ulosottoviranomaiset saavat pankeilta tiedot velallisen tileistä. Nykyään voidaan etsiä tietoja velallisista myös Internetin avulla, mikä onkin erityisesti oikeushenkilöille hyvä tietolähde. (Helsingin ulosottoviraston materiaali)

Ulosottokaaren 3 luvun 67 § mukaan viranomaisen ja sen, joka hoitaa julkista tehtävää, on pyydettyessä ilmoitettava ulosottomiehelle kaikki tiedossaan olevat velallisen omaisuutta ja varallisuutta, tuloja, velkoja ja muuta taloudellista asemaa sekä maksuyhteyksiä koskevat tiedot. Sama koskee myös velallisen työ- ja palvelussuhteita, eläkettä ja taloudellista toimintaa koskevat tiedot sekä velallisen osoite- ja puhelintietoja sekä muita yhteydenottoon tarvittavia tietoja.

### 1.3 Ulosottovirastot ja ulosottohallintoviranomaiset

Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelman 2008-2013 mukaan vuoden 2008 alussa Suomessa oli 22 paikallista ulosottovirastoa, joissa oli kaikkiaan yhteensä 180 eri toimipaikkaa. Näistä toimipaikoista 46:ssa henkilöstö oli tavattavissa sovittuina päivystysaikoina tiettyinä viikonpäivinä tai tarvittaessa. (Ulosottovirastojen henkilösuunnitelma 2008-2013)

Ulosotto toimii oikeusministeriön alaisena ja sen vuoksi ulosottotoimen yleinen johto, ohjaus ja valvonta ovat oikeusministeriön vastuulla. Lisäksi lääninhallitusten oikeushallintopäälliköt ovat mukana ulosoton ohjaus- ja valvontatehtävissä. Oikeushallintopäälliköt tekevät ratkaisuja ja muun muassa kanteluista, joissa ulosottoviranomaiset ovat osallisena. Oikeusministeriö ja oikeushallintopäälliköt eivät kuitenkaan voi kumota tai muuttaa yksittäisiä ulosmittauspäätöksiä tai ulosottoviranomaisten muita tekemiä toimenpiteitä. (Oikeuslaitos - Ulosoton organisaatio)

Ulosottotoimen hallinnossa eletään siirtymäaikaa, jonka jälkeen hallinto muuttuu kaksiportaiseksi. Suurin osa oikeusministeriön ja lääninhallituksen ulosottoa koskevista tehtävistä tulee siirtymään hallintovirastolle, joka tulee toimimaan valtakunnallisena keskusvirastona. Hallintovirasto tulee toimimaan valtakunnallisena keskusvirastona ja sille siirtyy oikeusministeriöstä ja lääninhallituksesta suurin osa ulosottoa koskevista tehtävistä. Paikalliset ulosottoviranomaiset toimivat hallintoviraston alaisuudessa. (Oikeuslaitos - Ulosoton organisaatio)

#### 1.4 Velalliset ulosotossa valtakunnallisesti

Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2011 mukaan ulosottoon saapuvien velallisten määrä vuonna 2008 oli 540 000, tosin samalla velallisella voi olla monta eri ulosotossa olevaa asiaa. Eriteltynä asiat ja velalliset toisistaan, ulosotossa oli vuoden 2008 lopussa 232 000 yksittäistä velallista, joiden asioita ulosottovirastot käsittelivät. Pitkäaikaisessa ulosmittauksessa henkilöstösuunnitelman mukaan yli kolme vuotta ulosotossa olleiden määrä oli pienentynyt aikaisemmista vuosista ja oli 48 279 henkilöä vuoden 2008 loppupuolella. Yli viisi vuotta ulosmittauksessa olevien velallisten määrä oli sen sijaan kasvanut 31 242 henkilöön.

Hakemuksia ulosottoon vuonna 2008 saapui viiden vuoden keskiarvon mukaisesti yhteensä 2,4 miljoonaa. Henkilöstösuunnitelman mukaan sakkojen uudistusperintä, pikaluotot ja maksamattomat puhelinlaskut nostivat asiamääriä. Käräjäoikeuksien saapuneiden asioiden määrä oli noussut vuonna 2008 20 %. Käräjäoikeuksien lisääntynyt asiamäärä vaikuttaa myös ulosottovirastoihin saapuviin asioiden määrään nousuna. (Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2011)

#### 1.5 Helsingin ulosottoviraston perustehtävät ja arvot

Helsingin ulosottoviraston perustehtävä on velvoitteiden tehokas täytäntöönpano. Viraston toiminnan ollessa lainmukaista, yhtenäistä, tehokasta, vaikuttavaa ja palvelukykyistä, toteutuvat viraston perustehtävät sekä velvoitteiden tehokas täytäntöönpano. Tehokkaalla perinnällä tarkoitetaan sitä, että kaikki toimenpiteet suoritetaan ilman aiheetonta viivästystä. Viraston arvoja ovat lainmukaisuus, tehokkuus, palvelukykyisyys sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö. (Helsingin ulosottoviraston vuosikertomus 2008)

## 2 Toimistotyön tehtäväkokonaisuudet Helsingin ulosottovirastossa

Toimistohenkilökunnan työtehtävät ulosotossa ovat monipuolisia ja vaativat paljon ammattitaitoa ja tietotaitoa. Seuraavissa luvuissa käsittelemme Helsingin ulosottoviraston määritelmiä toimistotyön tehtäväkokonaisuuksista sekä selvitämme näitä kokonaisuuksia. Toimistotyön tehtäväkokonaisuuksista voimme päätellä, että toimiston rooli perinnässä on erittäin tärkeää, sillä toimistohenkilöt tukevat panoksellaan koko ulosottoviraston toimintaa.

Isommissa virastoissa on monia eri osastoja toimiston puolella, joissa kukin osasto hoitaa määritellyt tehtävät. Eri osastoilla tapahtuu mm. kirjaus, kirjanpito. Helsingin ulosottovirastolla on kirjaus- yms. osastojen lisäksi myös täytäntöönpano-osastot, jossa hoidetaan muun muassa perinnäntukea. Pienemmissä ulosottovirastoissa toimistohenkilöstöt tekevät paljon monipuoli-

semmin erilaisia tehtäviä, joten tällöin toimistohenkilökunnan pitää luonnollisestikin hallita monipuolisemmin tehtäväkokonaisuuksia. Lähteenä toimistotyön tehtäväkokonaisuuksiin käytämme haastatteluja ja materiaalia sekä Helsingin ulosottovirastosta että Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottoviraston Vantaan päätoimipaikasta, jossa toinen työskentelee nykyään.

## 2.1 Vireilletulo, täytäntöönpanokelpoisuuden tarkastaminen

Viraston posti tulee toimistohenkilökunnan käsiteltäväksi ja se lajitellaan sekä toimitetaan eteenpäin oikeisiin työpisteisiin. Nykyaikana virastoon tulee myös paljon sähköposteja, jotka tulostuksen jälkeen toimitetaan eteenpäin oikeille osastoille ja henkilöille. Sähköpostitse ja faksilla tuleva posti sisältää myös kiireellisiä ilmoituksia kuten esimerkiksi häädön peruutuksia.

Hakemuksen saapuessa ulosottovirastoon tulee se toimistohenkilöiden kirjattavaksi Uljasjärjestelmään. Toimistohenkilöt ratkaisevat ulosottohakemuksen täytäntöönpanokelpoisuuden tarkastaen mm. lainvoimaisuuden, vanhentumisen sekä ulosottooperusteen määräaikaisuuden. Joskus hakemukset voivat olla puutteellisia (esimerkiksi allekirjoitus/valtakirja/siirtokirja puuttuu), jolloin toimistohenkilökunta pyytää täydennystä hakemuksiin hakijoilta.

Kirjaukset tarkastetaan ja jokainen manuaalinen hakemus kulkee kahden eri ihmisen kautta, ennen kuin se siirretään täytäntöönpanoon ja sitä kautta kihlakunnanulosottomiesten työpiinoin Uljas-asianhallintajärjestelmässä. Tämän jälkeen asiakirjat eli esimerkiksi tuomiot ja valtakirjat palautetaan hakijalle tai tämän asiamiehelle. Mahdolliset saamistodisteet eli velkakirjat siirretään täytäntöönpano-osastoille. Hakijoiden lähettämät hakemukset arkistoidaan virastoon.

Veronpalautusaikana ulosottovirastoon saapuu tavallista enemmän sekä uusia hakemuksia että uudistettavia asioita. Veronpalautus ruuhka-aikana koko toimistoväen työt on priorisoitu tärkeysjärjestykseen, jotta veronpalautuksista aiheutunut ruuhka saataisiin purettua.

## 2.2 Asianhallintatehtävät

Asianhallintatehtäviin kuuluu muutosasiakirjojen käsittelytehtävät, joita ovat mm. täytäntöönpanokeskeytykset, saatavan muutokset, maksuilmoitukset, peruutukset ja konkurssit. Täytäntöönpanonkeskeytyksissä voi tuomioistuimien keskeyttää asian ulosotossa tutkittavana olevissa tapauksissa, jos katsoo asian vaativan lisäselvitystä. Saatavan muutokset voivat olla mm. hakijan ilmoituksia siitä, että hän haluaa muuttaa saataviaan. Voi olla, että hakijalle on tullut virhe, kun hän on toimittanut hakemuksen ulosottoon ja haluaa sen vuoksi muuttaa saataviaan. Maksuilmoituksissa voisi olla esimerkki kolmesta velallisesta, josta yksi velallinen on velkajärjestelyssä. Tällöin hakija ilmoittaa tämän yhden velallisen velkajärjestelystä ker-

tyneet maksut. Peruutuksissa hakija voi ilmoittaa peruuttavansa täytäntöönpanon, esimerkiksi siitä syystä, että velallinen on maksanut suoraan koko velan velkojalla. Tällöin ulosottoviranomainen perii taulukkomaksun velalliselta ulosottomaksutaulukon mukaisesti.

Asianhallintatehtäviä ovat myös erilaiset tiedustelu- ja selvityspyyntöjen vastausten laatiminen sekä toimittaminen tiedustelijoille puhelimitse sekä faksilla. Hakijat voivat tiedustella asian saldoa tai asian perintätilannetta. Velkajärjestelyasioissa toimistohenkilökunta huolehtii velkajärjestelyn aloitus- ja vahvistuspäätösten sekä kielto- ja tilitysmerkintöjen tekemisestä Uljas-asianhallintajärjestelmään.

Vapausrangaistusasioissa, joissa vankeuteen tuomitut passitetaan vankilaan, hoitaa toimistohenkilöstö käsittelyprosessin kokonaishallinnan eli kehotukset, asiakirjapohjat (passitukset, ilmoitukset) ja asiakirjaliikenteen (tuomitulle, sijoittajayksikölle ja hakijalle). Toimistohenkilöstö tarkastaa myös ulosottomaksuvapautusten edellytyksien selvittämisen ja vapautusten myöntämisen sekä toimenpidemerkintöjen tekemisen ulosoton asianhallintajärjestelmään.

### 2.3 Toimenpideasioiden käsittelytehtävät

Toimenpideasioihin kuuluu turvaamistoimenpideasiat, osamaksukauppalain mukaiset tilitysasiat, realisointimenettelyt sekä hädät, jos niissä ei ole rahasaatavia.

Turvaamistoimenpideasioissa toimistohenkilökunta valmistelee tarvittavat asiakirjat ja merkinnät (Uljaksessa) kihlakunnanvoudille. Realisointimenettelyssä toimistohenkilökunta hoitaa esivalmistelut toimitusmiehen realisoinnin hoitoon. Näihin lukeutuvat muun muassa tietojen ja asiakirjojen hallinta, ilmoitukset, kuulutukset, kutsut sekä asiakirjapohjat.

Ulosottoviraston toimistohenkilökunta hoitaa myös häätöjen täytäntöönpanossa liittyvien toimenpiteiden kirjaamisen Uljas-asianhallintajärjestelmään. Näitä toimenpiteitä voivat olla muun muassa hädän peruutukset.

### 2.4 Asiakaspalvelutehtävät

Toimistohenkilökunta hoitaa asiakaspalvelutehtäviä kaikkien muiden tehtävien osalta paitsi velallistapaamisissa ja velallisten suorissa yhteenotoissa kihlakunnanulosottomiehille. Asiakaspalveluun kuuluu muun muassa puhelujen välitys, puhelinasiakaspalvelu sekä virastossa käyvien asiakkaiden palvelu. Helsingin ulosottovirasto hoitaa myös puhelinvaihdetta, johon kuuluu useampi ulosottopiiri.

Asiakaspalveluun kuuluu myös faksien päivystäminen, asiakirjojen vastaanotto sekä todistuspyyntöjen ja tiedustelujen käsittely. Asiakaspalvelu hoitaa myös luottotieto-merkintöjen oi-

kaisupyyntöjen vastaanottamisen, selvittämisen ja oikaisujen tekemisen. Ulosottorekisterit ovat julkisia kahden vuoden ajalta ja rekisterin voi pyytää ulosottoviranomaiselta. (Rikolainen & Uitto, 2008, 248.) Ulosottorekisterissä näkyy mahdolliset ulosottoasiat kahden vuoden ajalta. Kenellä tahansa on myös mahdollisuus pyytää viranomaiselta todistusta siitä, kuka on tiedustellut julkisia ulosottorekisteritietoja viimeisen kuuden kuukauden aikana.

## 2.5 Maksuliikenteen tehtävät

Maksuliikenteen tehtävissä toimistonhenkilöstö hoitaa tiliotekäsittelyn, kirjanpidon, laskureskontran, maksujen selvittelyn, seurannan ja käsittelyn tehtävät, tilityksen valmistelutehtävät sekä tilityksen, palautuksen ja kuittivalvonnan. Maksuliikenteen tehtävät ovat erittäin tärkeä osa ulosottoa, sillä ilman maksujen selvittelyä, seuranta ja käsittelyä, eivät kihlakunnanulosottomiehet voi kohdistaa maksuja asioille.

Tiliotekäsittelyyn kuuluu viraston virkavarain tilien tilitapahtumien käsittely sekä selvittäminen. Helsingin ulosottovirastossa on kaksi eri tiliä, joista toiseen kertyy palkan- ja eläkeulostulosta saadut rahat ja toinen tili on ns. sekalainen tili, johon esimerkiksi velalliset maksavat suoraan velkansa maksukehotuksen jälkeen.

Kirjanpidon tehtävissä ylläpidetään pääkirjaa sekä tehdään siihen kirjaukset. Ulosotossa on käytössä kaksinkertainen kirjanpito, josta tulee tulosteet siitä, mitä varoja on tullut ja mihin varoja on mennyt. Myös tilit täsmäytetään eli tarkastetaan tiliotteesta otot ja panot. Tilejä valvotaan sekä maksetaan laskut ja hoidetaan korolliset tilit.

Laskureskontra hoitaa laskujen maksun selvittelyn, karhulaskujen lähettämisen sekä pakkoperintään siirtämisen. Ulosottoviranomaiset lähettävät käsittelymaksuja täytäntöönpanokuluista (tavallinen ja suppea perintä) ja jos niitä ei huomautuslaskuista huolimatta makseta, menevät ne pakkoperintään eli ulosottoon.

Maksujen selvittelyssä selvitetään epäselviä maksuja, käsitellään ja hallitaan maksuja sekä toteutetaan seuranta vanhoille maksuille (kymmenvuotismaksut). Jos maksuissa ei ole käytetty viitenumeroa, täytyy maksuja selvittää. Maksuissa selvitetään myös, kuka on oikea velallinen, mistä suoritus on tullut sekä mikä on sen kertymistapa, eli onko se esimerkiksi suoraan maksettu vai palkanulosmittaus. Käsittelytehtäviin kuuluu myös siirrot korollisille tileille sekä tilityskieltoisten maksujen valvonta.

Tilitystehtävissä valmistellaan tilitykseen menevien maksujen ja asioiden tarkastus sekä selvittely (joista esimerkkinä saatavan ulostulot, hädät sekä työpalkkasaatavat, sama velka) Tilityksessä annetaan myös tilitysluvat (rahatilitys, asiatilitys), tehdään muutosmerkin-

nät selvityksessä oleville maksuille (ulosmittauksille sekä ennakonpidätyksille) sekä toimitetaan saamistodisteet hakijoille.

Kuittivalvonnassa kaikki manuaalikuitit tarkastetaan. Manuaalikuitteja tulee virastoon, kun velallinen maksaa velkansa käteisellä suoraan kihlakunnanulosottomiehelle tai huutokauppojen yhteydessä. Toimistohenkilöstö kirjaa kuittivihot Uljas-asianhallintajärjestelmään sekä seuraa mitätöityjen kuittien tilannetta.

## 2.6 Selvittely- ja seurantatehtävät

Selvittely- ja seurantatehtävät ovat perinnäntukea ja niihin kuuluu maksukieltoseuranta, vapaakuukausiseuranta, maksusuunnitelmien seuranta, ulosmittauspäästösten seuranta, velallisten tietojen selvittely, työpino seuranta ja voudin työpino seuranta (yli 10 000€ yksittäiset asiat velallisilla). Etupainotteisen perinnän vuoksi ovat selvittely- ja seurantatehtävät ajankohtaisia. Näissä prosesseissa konkretisoituu parhaiten yhteistyö toimistohenkilökunnan sekä kihlakunnanulosottomiesten välillä ja näissä työtehtävissä voi esiintyä eniten päällekkäisyyksiä.

Maksukiello liittyy palkan, eläkkeen tai etuuden ulosmittaukseen. Palkan, eläkkeen tai etuuden maksaja on veloitettu maksamaan osa edellä mainituista saatavista ulosottomiehelle eikä hän saa maksaa niitä velalliselle itselleen. Toimistohenkilökunta tarkastaa maksukiellot kuukausi- ja vuositasolla. Maksukielloissa tarkastetaan maksukiellojen toimivuus ja oikeudellisuus, hankitaan tietoja sekä tehdään toimenpide-ehdotuksia. Maksukielloja tarkastaessa huomioidaan myös viran puolesta velalliselle annettavien vapaakuukausien myöntäminen ja merkitseminen Uljas-asianhallintajärjestelmä.

Seurantatehtäviä ovat myös maksusuunnitelmien kuukausittainen toteutumisseuranta sekä ulosmittauspäästösten seuranta. Ulosmittauspäästöissä seurataan kiinteistön, irtaimen ja saatavan ulosmittausta sekä tehdään avustavat toimenpiteet esim. kuolinpesän ulosmittaus.

## 2.7 Taloushenkilöstö ja yleishallinnan tehtävät

Toimistohenkilökunnan henkilöstöhallinnon työtehtäviin kuuluvat mm. tietojen ylläpito ulosotontietojärjestelmässä ja päätösluetteloiden tekeminen. Taloushallinnon tehtäviin kuuluu myös työaikaseuranta. Palkkio seurantaan kuuluvat palkkioiden oikeellisuuden tarkastaminen ja manuaalipalkkioiden kirjaaminen. Tilastointitehtäviin kuuluu toimenpidetilastointi. Yleishallinnon tehtäviin kuuluvaan arkistointiin kuuluu päätearkiston ylläpito, hakupalvelut, osastoarkistointi ja työyksikköarkistoinnin tehtävät. Talous- ja henkilöstö ja yleishallinnon henki-

löiden tehtäviin kuuluvat myös mentorointi ja ohjaustehtävät, jossa opastetaan ja ohjataan henkilöitä ja viraston tehtäviä.

## 2.8 Toimistohenkilöiden muut tehtävät Helsingin ulosottovirastossa ja lähiesimiestehtävät

Helsingin ulosottoviraston toimistohenkilökunnan toimenkuvaan vuoden 2006 kevästä lähtien on kuulunut myös työskentelyt eri verkostoissa joka toinen viikko. Vuoden 2009 lopulla verkostoja pidetään kerran kuussa. Verkostot ovat periaatteessa toimistopalavereita, joihin eri osastoilta tulevat henkilöt kokoontuvat keskustelemaan viraston työtehtävistä. Verkostoissa pyritään kehittämään viraston toimintaprosesseja ja työmenetelmiä, jotta työyhteisö saavuttaisi asettamia tavoitteita. Viikoittaisin pidettävissä toimistopalavereissa pyritään kehittämään ja keskustelemaan yksilökohtaisemmin asioista, niin että sekä verkostot ja toimistopalaverit tukisivat toisiaan ja työyhteisön kehittämistä.

Toimistohenkilökunnan muihin työtehtäviin kuuluvat myös erilaiset sovitut seurantatehtävät ja raportoinnit muutoksista ja kehittämistarpeista. Seurannalla ja raportoinnilla esimiehille pystytään tarkastelemaan asetettujen tavoitteiden toteutumista ja kehittämään työtapoja.

Ulosottovirastojen lähiesimiehet eli osastonsihteerit hoitavat vastuullaan olevissa yksiköissään toimistohenkilökunnan työtehtävien jaot ja tavoitteiden asettamisen, sekä niiden seurannan kuukausittain tehdyistä raportoinneista. Lähiesimiehet tekevät yhteenvedon yksikönjohtolle saaduista raporteista. Myös kehityskeskusteluiden läpiviennit henkilöstön kanssa ja uusien henkilöiden ja tehtävien opastus kuuluvat lähiesimiehien tehtäviin tarvittaessa.

## 2.9 Toimistohenkilöiden työajan jakautumisen arviot tulevaisuudessa ulosottovirastoissa

Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelman 2008-2013 mukaan toimistotehtävien työajan jakautumisen arvio vuodelle 2013:

Kirjaamiseen arvioidaan menevän eniten ajasta (noin 30 %), seuraavaksi eniten aikaa arvioidaan menemään selvittelytehtäviin perinnän tueksi (18 %). Tasaisesti 10 % arvioitiin vievän maksujen käsittely- ja tilitystehtävät, neuvonta ja asiakaspalvelu sekä voudin työtä tukevat ”substanssitehtävät” eli pakkohuutokaupat, osamaksutilitykset ym. Alle 10 % työajasta vievät voudin työtä tukevat laadunvalvonta- ja raportointitehtävät, hallinto- ja talousasiat (sisältää henkilöstöhallinnon), vapaarangaistusten täytäntöönpano sekä muut tehtävät (toimeksiannot, toimiston esimiehenä toimiminen) (Ulosottovirastojen henkilöstöstrategia 2008-2011)

### 3 Kihlakunnanulosottomiehen tehtävät

Kihlakunnanulosottomiehet suorittavat virastossa tapahtuvat ulosmittaustehtävät, kuten esimerkiksi rahasaatavien perinnän sekä muita virkaan kuuluvia toimeenpanotehtäviä, kuten esimerkiksi häätöjen, realisointien ja vankeusrangaistuksien täytäntöönpanot. Heidän työtään säätelevät hyvin pitkälle eri lait sekä määräykset ja he kantavat vastuun tekemistään päätöksistä. Kihlakunnanulosottomiehet hoitavat asiakaspalvelua ja velallisten tapaamisia niin henkilökohtaisesti kuin puhelimitse sekä sähköpostitse ja faksilla. Kihlakunnanulosottomiesten esimiehinä toimivat kihlakunnanvoudit. Kihlakunnanulosottomiehet eivät kuulu työaikalain piiriin ja tämän takia heille ei makseta mm. ylityökorvauksia. Kihlakunnanulosottomiehet ovat tavoitettavissa henkilökohtaisesti ulosottovirastoissa sovittuina aikoina joka vaihtelee yleensä virastokohtaisesti.

Ulosottomiehen tulee toimia virkatehtävissään asianmukaisesti ja puolueettomasti. Täytäntöönpanotehtävät tulee suorittaa joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti aiheuttamatta vastaajalle tai sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus vaatii. Ulosottomiehen tulee edistää vastaajan omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta ulosottoasiassa sopivalla tavalla. Ulosottoviranomaisen on katsottava asioita sekä velallisen että velkojan näkökulmasta. (UK 1:19)

Kihlakunnanulosottomiesten velalliset on jaettu sopivan kokoisiin rooteleihin (keskimäärin 400-600 velallista per kihlakunnanulosottomies) joissa, niin luonnolliset ja juridisetkin velalliset on jaettu nimien mukaan aakkosjärjestykseen.

#### 3.1 Kihlakunnanulosottomiesten selvittelytehtävät ja rooteliperintä

Kihlakunnanulosottomiesten päätyökaluna toimii valtakunnallinen Uljas-asianhallintajärjestelmä, jossa suoritetaan kaikki ulosmittaustehtävät. Lisäksi Uljas toimii tietokantana velallisista, ja kihlakunnanulosottomiehet voivat seurata tällä perinnän toimivuutta, sekä päivittää omakohtaisesti velallisten tietoja. Uljas-asianhallintaohjelmalla suoritetaan myös pankkitilien ulosmittaukset. Kaikki asiakirjat tehdään Notes-ohjelmalla.

Ennen kuin kihlakunnanulosottomiehet voivat aloittaa mahdolliset toimenpiteet ulosmittauksessa, tekevät he velallisselvityksen velallisen tilanteesta, jossa kartoitetaan ja analysoidaan mahdolliset ulosmittaukseen sopivat omaisuus ja varat sekä mahdolliset esteet ulosmittaukselle. Tämä suoritetaan tekemällä kaikki rekisterikyselyt. Rekisterikyselyillä saadaan selvitetty valtaosa velallisen tilanteesta. Jos rekisterikyselyistä ei löydy tietoa, silloin otetaan yhteyttä velalliseen. Kihlakunnanulosottomiehet saavat tarvitsemansa tiedot aikaisemmin opinnäytetyössä mainituista rekistereistä ja pankeista. Lisäksi tehtyjen analyysien perusteella voidaan pohtia, tarvitaanko vielä laajempaa selvitystä jossa selvitetään enemmän taustoja, ku-



ten esimerkiksi sivullisselvitys, jossa tarkastellaan myös velallisen lähipiiriä. Tällainen selvitys tulee kyseeseen silloin, kun voidaan olettaa, että kyseessä on epäselvä tapaus, jonka selvittämiseen tarvitaan enemmän taustatietoja. Velalliset ovat ulosottokaaren (UK 3:52) mukaan velvoitettuja kertomaan kaiken varallisuudestaan ja taloudellisesta tilanteestaan sakkorangaistuksien uhalla. Kihlakunnanulosottomiehet tekevät myös jatkuvaa seuranta kuukausittain velallisista maksukieltojen, maksusuunnitelmien, toimenpiteiden ja rooteleiden tiloja seuraamalla.

Esimerkki tilanteessa on velallinen X, joka on Kansaneläkelaitoksen työttömyyspäivärahalla, eikä hänellä ole omistuksessaan omaisuutta (kiinteistöä, osaketta, autoa) eikä pankkitileillä ole rahaa. Tällaisessa tilanteessa velallinen poistetaan yleensä varattomuusesteellä ulosotosta. Jos taas velallisen Y:n pankkitilillä on puolitoista kertaa yli suojaosuuden ( $1.5 \times 624.60 \text{ €}$ ), voidaan harkita varojen ulosmittausta pankkitililtä. Kolmas esimerkki on velallinen W, joka omistaa uuden auton. Tämä velallisen omaisuus voidaan realisoida velkojen maksuun edellyttäen, että velallisella on velkaa vähintään auton arvon verran. Yleinen järjestys ulosmittauksessa on raha, irtain ja sitten kiinteä omaisuus. Ensimmäiseksi ulosmitatut varat kohdennetaan mahdollisiin elatusapuasioihin, sitten muihin velkoihin. (MJL 4 §)

Vaikeaa ja pitkäkestoista perintää hoitamaan on kehitetty omia perintäyksiköjä. Helsingissä toimii erikoisperintäyksikkö (ERP) ja Länsi-Uudenmaan ulosottovirastossa selvitys-työryhmä (SELA), jotka tekevät aktiivista ja monipuolista yhteistyötä toisien viranomaisten kanssa, kuten esimerkiksi poliisin ja tullin kanssa.

### 3.2 Kihlakunnanulosottomiesten työajan jakautumisen arvio tulevaisuudessa ulosottovirastoissa

Kihlakunnan ulosottomiesten työajan jakautumista on arvioitu vuodelle 2013, jossa suurin osa työajasta eli 83 % arvioidaan menevän rooteliperinnän parissa, myös vaativan rooteliperinnän parissa. Noin 8 % työajasta arvioidaan kuluvan erikoisperinnän parissa. Loput tehtävät (toimenpideasiat esimerkkinä hädät, turvaamistoimet, vapausrangaistusten täytäntöönpano (myös sakon muunnot ja niiden haastaminen) sekä muut tehtävät esimerkkinä tiedoksiannot) arvioitiin vievän työaikaa noin 2-5 % koko työajasta. (Ulosottovirastojen henkilöstöstrategia 2008-2011)

## 4 Kihlakunnanulosottomiesten ja -voudin haastattelut Heli Koivusen opinnäytetyössä

Heli Koivusen opinnäytetyössä ”Perinnätuki ulosotossa, henkilöstö kehittyvässä työyhteisössä” on haastateltu kihlakunnanulosottomiehiä sekä kihlakunnanvoudtia ja työssä esitellään perinnän tukea kihlakunnanulosottomiesten kannalta. Työssä esitettiin, että mahdollinen tutkielma tehtäisiin myös toimistohenkilökunnan näkökulmasta. ”Olisi kuitenkin mielenkiin-

toista saada vastaava tutkielma toimistohenkilöstön puolelta katsottuna, miten he perinnätuen tekemisen kokevat ja miten he sen mieltävät ulosottoviraston toimistotyön ja perinnän kehittämisenä”. Omassa työssämme tarkastelemme toimistupuolen tehtäväkokonaisuuksia, sillä myös Koivusen Heli viittaa työssään, ettei ”haastatelluilla kihlakunnanulosottomiehillä ja hänellä ole tarkkaa tietoa kaikista toimistotehtävistä tällä hetkellä”.

Nimensä mukaisesti ”Perinnän tuki ulosotossa, henkilöstö kehittyvässä työyhteisössä” opinäytetyössä keskitytään perinnäntukeen liittyviin yhteistyökuvioihin sekä mahdollisiin tehtävän siirtoihin kihlakunnanulosottomiehiltä toimistohenkilöille. Tässä työssä esitämme pääpiirteittäin kaikki toimistohenkilöstön työtehtävien kokonaisuudet mukaan lukien perinnäntuki.

Heli Koivusen opinäytetyössä kihlakunnanulosottomiehiä pyydettiin kertomaan mielipiteensä perinnäntuesta ja esittämään millaisena he sen mieltäisivät. He olivat kaikki sitä mieltä, että perinnässä tarvitaan kihlakunnanulosottomiehiltä etupainotteisuutta sekä nopeita toimia, joiden toteutumisessa perinnäntuki nähdään auttavana tekijänä. Haastattelussa tuli ilmi, että aikaa vieviä rutiinikyselyitä voisi jättää pois, että työaikaa jäisi keskittyä vaativampaan perintään. Tämä mahdollistaisi sen, että olisi enemmän aikaa paneutua vaativamman perinnän tapauksiin rauhassa, kun perinnäntuki tekisi perustukityötä. Perustukityössä ei tarvitsisi tutkia kaikkia velallisia, vaan vain ne, jotka kihlakunnanulosottomiehet katsovat tarpeelliseksi. Masakyselyjä ei koeta tarpeelliseksi. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Opinäytetyössä tuli myös ilmi, että tämän haastattelun kihlakunnanulosottomiehet olivat sitä mieltä, että perinnäntukea tulisi tehdä kaikkien muiden toimistotöiden lomassa, eikä olisi tarvetta erilliselle ryhmälle. Perinnäntuessa tehtäisiin vain sellaisia töitä, mistä ei nousisi vastuukysymyksiä. Perinnätuen tulisi olla selkeää tukea ja toimistohenkilöstön tulisi tietää mitä tekee. Osa tukitöistä tulisi kausiluontoisesti, ja ne pitäisi tehdä ilman erillistä pyyntöä. Haastattelun mukaan oma henkilökohtainen tai kahden kihlakunnanulosottomiehen yhteinen perinnäntukisihteeri omassa tai viereisessä huoneessa olisivat parhaat vaihtoehdot, sillä jo asioiden esille tultaessa voitaisiin yhdessä miettiä parhaan tukityön kohdentaminen kyseiseen tapaukseen. Tällöin myös perintäsihteerillä olisi ajantasainen käsitys meneillään olevista velallisselvityksistä ja -toimenpiteistä. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Heli Koivusen haastatteleminen kihlakunnanulosottomiesten mukaan perintäsihteeri toimenkuvaan kuuluisi myös puhelinpalvelu. Esimerkiksi velallisen ilmoittaessaan uusi osoite, perintäsihteeri veisi annetut tiedot tietojärjestelmään. Perintäsihteeri voisi myös kertoa velallislle asioiden saldoja. Asianhoidon niin vaatiessa, perintäsihteeri siirtäisi puhelut kihlakunnanulosottomiehille. Tässä tapauksessa haastatellut kihlakunnanulosottomiehet olivat sitä mieltä, ettei ryhmän kokoonpanolla tai henkilöstön työhuonejärjestelyillä olisi välttämättä merkitys, mikäli annetut tehtävät hoidetaan. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Perinnäntuki työ ei sisältäisi asiakaspalvelua, sillä yleensä velallistapaamiset vaativat kihlakunnanulosottomiehiltä jonkin asteisia toimenpiteitä. Haastatellut kihlakunnanulosottomiehet toteavat, että ilmoitustyöpineissa olevien asioiden poimiminen olisi hyvää perinnäntukea, josta esimerkkinä on ehdokas-osoitetietojen tarkastus. Kokonaan uusista velallisista tehtäisiin perinnäntuessa perusselvitys, mutta toimistohenkilöstön tulisi tunnistaa perusselvityksen tarve ja tehdä se vasta maksukehotuksen jälkeen. Haastatellut kihlakunnanulosottomiehet eivät nähneet tarvetta erilaisten tilastojen ja raporttien tutkintaan välttääkseen päällekkäisyyksiä. Haastattelussa tuli ilmi, että olisi tehtävä selvä jako eri tilastojen ja raporttien seurantaan, ketkä ne hoitavat ja kenelle kuuluu siitä muodostuva jatkotyö. Esimerkkinä haastattelussa mainittiin maksusuunnitelma- ja maksukieltoraporttien tarkkailu, joka voisi olla perinnäntukea, mutta työ olisi tehtävä loppuun saakka. Mikäli työnantaja ei olisi suorittanut pidätyksiä maksukiellon mukaisesti, tulisi toimistohenkilöstön perinnäntukena hoitaa asia loppuun saakka sekä ottaa yhteyttä työnantajaan. Perinnäntuen tuottama informaatio maksukielloissa ei saisi olla tieto, työnantaja ei maksa, sillä tämän tiedon huomaa heti raportistakin.

(Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Suppean perinnän asiat haastateltavat kihlakunnanulosottomiehet luovuttaisivat toimistohenkilöstölle aina este-ehdotukseen asti. Perinnäntuen olisi tehtävä eri rekisterikyselyiden päivittämiset tietojärjestelmän avulla sekä tilattava perukirjat verottajalta kirjeteitse. Perinnäntuki tekisi myös osamaksuautojen osalta tukityön tekemällä kyselyt rahoituslaitoksiin sekä pankkitiedustelut tietyin kriteerein. Tukityönä tulisi tehdä myös kiinnityskyselyt, kiinteistöjen omistusosuuksien ja kiinteistöä rasittavien todellisten velkojen selvittämistyöt myös asunto-osakkeiden osalta. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Haastattelussa kihlakunnanulosottomies myös mainitsee, että mielessä on ulosotolle asetut tavoitteet ja hänen henkilökohtaisena tavoitteena on pyrkiä vastaamaan vaativaan perintään. Kihlakunnanulosottomies haluaa tietojärjestelmän mukanaan tuoman rutiinistyön pois kihlakunnanulosottomiehiltä. Haastateltavan mukaan rutiinistyöt eivät ole huonompaa työtä, vaan on tärkeää käydä rutiinistyö läpi. Heli Koivusen opinnäytetyössä kihlakunnanulosottomies kertoo, että ” Työn arvokkuuden luomme itse ja vähättelemällä tekemäämme työtä syömme omaa arvostusta itseämme kohtaan. Rutiinistyössä ei ole vastuuta, kuten muussa kihlakunnanulosottomiehen täytäntöönpanotyössä, joten se sopii perinnäntukityöksi toimistohenkilöstölle” (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Haastateltujen kihlakunnanulosottomiesten mielestä toimistohenkilökuntaa on motivoitava ja edesautettava sitoutumisessa työhön yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Työ on tietokoneeseen ja järjestelmään sidottu, ja perinnäntukityöt tulee tehdä aina työpinoista eikä rootelipinoista. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

Kihlakunnanvoudin haastattelun mukaan hänen osastollaan oltiin jo haastattelun aikoihin, vuonna 2008, toteuttamassa perinnäntukea. Kihlakunnanvoudin mukaan perinnäntuen avulla kihlakunnanulosottomiehille jää enemmän työaika vaativamman työn tekemiseen ja sen selvitystyöhön. Työaika jäisi siis muuhun kuin sellaiseen selvitystyöhön, mitä toimistohenkilöstö voi tehdä perinnäntukena. Tuen tarkoitus ei ole vähentää kihlakunnanulosottomiesten työtä, vaan suunnata työtä muuhun kuin perusrekisterityöhön. Haastateltavan mukaan perinnäntuki ei ole kihlakunnanulosottomiesten tarve, vaan perinnän toimimisen tarve. Ulosoton tarve on periä tehokkaasti ja oikeudenmukaisesti, joten perinnäntuki liittyy ulosoton kokonaisuuteen. Tukityön tarkoitus on tuottaa informaatiota kihlakunnanulosottomiehille, jonka tehtävänä on informaation perusteella tehdä ratkaisu täytäntöönpanosta, jonka vuoksi tästä ei muodostu vastuukysymystä toimistohenkilöstölle. Kihlakunnanulosottomies päättää mitä tiedustellaan, mutta toimistohenkilöstön pitää tietää mitä voidaan tiedustella ja tiedusteltavan kohteen on oltava ulosottovelallinen. Haastateltu kihlakunnanvoudi kertoo haastattelussaan, että toimistohenkilöstön ja kihlakunnanulosottomiesten tulisi olla lähekkäin, sillä toimisto ei ole erillinen yksikkö. Tiimien tulisi toimia lähekkäin ja yhdessä työtä tehden. (Heli Koivusen tekemät haastattelut 2009)

## 5 Toimistohenkilökunnan haastattelut Helsingin ulosottovirastossa

Toteutimme haastattelumme lokakuussa 2009 Helsingin ulosottovirastossa ja vertailukohtana haastattelullemme toimi Heli Koivusen opinnäytetyön kihlakunnanulosottomiesten näkemyksiin perinnäntukitehtävistä. Vaikkakin Heli Koivusen haastattelut on tehty toisessa piirissä, ovat ulosottovirastojen tehtävät samoja. Eri piirien välillä voi tuki olla toimintatavoissa eroja, vaikka työn tarkoitus on samanlainen. Tämä voi antaa mielenkiintoisen vertailukohdan.

Haastattelimme Helsingin ulosottovirastossa neljää osastosihteeriä, joilla on vuosikymmenien kokemus ulosotosta ja laaja näkemys ulosottovirastojen eri prosesseista koko kokonaisuuden kannalta. Haastattelumme perustui Heli Koivusen opinnäytetyössä ilmeneviin seikkoihin perinnäntukeen liittyen, joihin halusimme näkökulmaa myös toimistonpuolelta. Heli Koivusen haastattelut on tehty Päijät-Hämeen ulosottovirastossa 2008, joten pitää ottaa huomioon työskentelytapojen erilaisuus sekä työtapojen kehitys vuoden 2008 jälkeen. Helsingin ulosottovirastossa haastatelluille henkilöille emme maininneet mitään Heli Koivusen tekemästä kyselystä saadaksemme mahdollisimman objektiivisen näkökulman.

### 5.1 Osastosihteerien haastattelujen yhteenveto

Perinnäntuki koetaan haastattelun perusteella mielekkääksi ja tärkeäksi työksi, sillä siinä voidaan olla konkreettisesti osallisena perinnässä. Perinnäntuesta saatavat tulokset ovat nä-

kyviä, sillä esimerkiksi maksukieltojen raportoinnissa näkee konkreettisesti, kuinka paljon sillä on vaikutusta tulokseen ja kuinka paljon on saatu perittyä. Uusien tietoteknisten valmiuksien vuoksi monet vanhat työt ovat vähentyneet ja jopa loppuneet kokonaan, joten selvittelytehtävät ovat olleet hyvä siirtymä. Tarmo-työnajanmittauksessa on tullut ilmi, että selvittely- ja seurantatehtävät ovat iso osa työtehtävistä. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Mietittäessä rutiinikyselyiden siirtoa kokonaan toimistohenkilökunnan vastuulle, osastosihteerien mielestä kannattaa muistaa myös henkilökunnan vastuut sekä oikeudet. Rajoja ja oikeuksia tulisi selkeyttää jo tietosuojankin takia, ennen kuin mietitään tehtävien siirtoja. Nykyään toimistohenkilökunta voi kertoa asian saldot, mutta maksusuunnitelmat sekä niistä keskusteleminen kuuluvat kihlakunnanulosottomiehen vastuulle. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Haastattelussa tuli ilmi, että osastosihteerien mukaan toimistohenkilöstön resurssit tämän hetkiselällä organisoinnilla riittävät nykyisiin perinnäntukitehtäviin. Toki ruuhka-aikoina perinnäntukitehtävät saattavat kuormittaa muiden työtehtävien tekoa. Tällöin priorisoidaan töiden tekojärjestystä, jotta ruuhka-asiat saadaan hoidettua, ennen kuin jatketaan perinnäntukitehtäviä. Veronpalautusruuhka on yksi esimerkki tällaisesta ajankohdasta. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Pitkään ulosottovirastossa työskennelleiden osastosihteerien mukaan Helsingin ulosottovirastolla on kokemusta aikaisemmin käytetystä sihteerimallista. Perintäsihteerin tehtävissä kysymyksiä herättää roolituksen jako: kuinka tehtävät jaettaisiin kihlakunnanulosottomiehen ja perintäsihteerin välillä, jottei tapahtuisi päällekkäisyyksiä työtehtävissä. Joka tapauksessa työt tulee tehdä samalla tavalla, oli tekijä sitten toimistosihteerin tai perintäsihteerin. Perintäsihteerin ajattelumalli saattaa olla haastava myös siksi, että mahdollisissa poissaolotilanteissa on osastosihteerien mielestä mietittävä, kenellä on mahdollisuudet toimia sijaisena. Varmasti tällainen työpari-ajattelu luo työparien kesken omanlaisensa työskentelytavat ja rutiinit, jotka työparit ovat kehittäneet keskenään. Kaikkien toimistohenkilöiden tehtävänä on kuitenkin tehdä perinnäntukea osana muita toimistotehtäviä. Osastosihteerien haastateluista tuli ilmi, että voisi ajatella useamman kihlakunnanulosottomiehen ja yhden perintäsihteerin muodostama perintäryhmää, joka voisi olla toimiva malli. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Kaikkien puheluiden suodatus toimistohenkilökunnan kautta - malli, toimii osittain jo tällä hetkellä, ainakin Helsingin ulosottovirastossa kertovat osastosihteerit. Jo puhelinkeskus vastaa asiakkaille yksinkertaisiin kysymyksiin, kuten pankkitilien numerotiedusteluihin tai viraston osoitetiedusteluihin jne. Kihlakunnanulosottomiehille voi tulla Helsingissä jopa lähes sata

puhelua päivässä, joten tämä ajattelumalli vaatisi uudelleen organisointia ja puheluiden suodatusjärjestelmä on liian iso resurssikysymys virastossa. Lisäksi tässä asiassa pitää ottaa huomioon tietosuoja- ja vastuukysymykset. Sen sijaan puhelut hakijoille ovat nykyään pitkälti toimistohenkilöstön vastuulla. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Tarkastustehtävien siirto toimistohenkilökunnan hoidettavaksi herättää osastosihteereissä juridisia kysymyksiä. Jos toimistohenkilöstö tarkastaa esim. osoitetietoja velallisista, kannattaa pohtia kenellä on vastuu virheellisistä tiedoista. Osastosihteerien mukaan toimisto ei katso väestötietojärjestelmästä osoitetta, vaan se täytyy neuvotella kihlakunnanulosottomiehen kanssa. Loppujen lopuksi tässä ei ole kyse osaamisesta tai edellytyksistä, vaan kyse on vastuusta. Helsingissä toimistohenkilökunta ei voi lisätä järjestelmään henkilötunnuksia velallisille, joilta se hakemuksissa puuttuu. Syy siihen löytyy vastuusta, sillä vastuu oikeasta velallisesta on kokonaan kihlakunnanulosottomiehillä. Perusselvitykset velallisista on mahdollista tehdä toimistohenkilöstön toimesta, kuitenkin asiat tulisi hoitaa niin, että vältettäisiin päällekkäisyyksiä tehtävissä. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Katsottaessa eri tilastojen ja raporttien tutkintaa toimistohenkilöstön näkökulmasta pitää osastosihteerien mielestä muistaa, että velallisten perusselvitykset tulevat suoraan Uljasasianhallintajärjestelmästä kihlakunnanulosottomiehille. Perusselvityksessä on kyse työnjaosta, sillä toimistohenkilöstö ei tee varsinaisia toimenpiteitä. Kihlakunnanulosottomiehet kantavat vastuun tekemistään toimenpiteistä, joten kuka kantaisi vastuun virheellisesti tulkituista raporteista, jos toimistohenkilöstö tutkisi ne ja antaisi ehdotuksia toimenpiteistä. Toimistohenkilöstö tarvitsisi lisää tietotaitoa raporttien selvityspuoleen, mutta samalla osastosihteerit näkevät näissä työtehtävissä kehittämisen paikan ja tämä on myös tulevaisuudessa ajankohmainen kysymys. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Toimintatavat esimerkiksi maksukielloissa vaihtelevat kihlakunnanulosottomies-kohtaisesti. Toisen kihlakunnanulosottomiehet haluavat itse tarkastaa maksukieltonsa ja tehdä selvityspyynnöt itsenäisesti, toisilla taas toimistohenkilöt tarkastavat ne ja tekevät heidän puolestaan myös selvityspyynnöt. Maksukielloissa voi esiintyä paljon päällekkäisyyksiä summaavat osastosihteerit. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Kihlakunnanulosottomiehet hoitavat suppean ulosoton asiat Helsingissä. Osastosihteerien mielestä periaatteessa suppeat asiat voitaisiin hoitaa toimistohenkilökunnan toimestakin, mutta täytyy miettiä, kannattaako suppeat asiat erottaa erikseen muusta perinnästä, sillä usein velallisella on myös muita asioita perinnässä. Tämä voisi aiheuttaa lisää uusia päällekkäisyyksiä ja työntehokkuus saattaisi jopa kärsiä tästä. Suppeissa asioissa on yleensä kuitenkin kysymys pienistä rahamääristä. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Uusia töitä on mahdollista ottaa toimistohenkilöstön toimenkuvaan, mutta niiden olisi hyvä olla mielellään työkokonaisuuksia eikä hajanaisia työtehtäviä sieltä täältä summaavat osastosihteerit. Helsingin ulosottovirastossa pankkitiedustelut ovat kuuluneet toimistohenkilöstön työtehtäviin ennen organisaation uudistusta 2004, jolloin Uljas-asianhallintajärjestelmä otettiin käyttöön. Nykyään pankkitiedustelut ovat pitkälti sähköisiä ja sen vuoksi Helsingin ulosottovirastossa on jokaisella osastolla kaksi toimistohenkilöä, joilla on oikeudet tarvittaessa tarkastella pankkitiedustelujen vastauksia. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

Osastosihteerien mielestä toimistohenkilöiden ammattitaidon lisääntyessä voidaan edetä myös työssä ja työtavoissa. Aina voidaan kehittää työtapoja, eikä niissä tarvitse jäädä paikoilleen. Työtehtäviä tarkastellessa pitää ottaa huomioon myös se, mitkä tekijät motivoivat toimistohenkilöitä, onko se palkkaus, työtehtävien muutokset vai jokin muu. (Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa 2009)

## 6 Henkilöstöstrategia, koulutus, palkkaus ja työnvaativuus

Seuraavissa luvuissa käsittelemme valtion henkilöstöstrategiaa vuosille 2008-2011, koulutusta ja nykyistä palkkausta nimenomaan ulosottoviraston toimistohenkilöstön näkökulmasta. Koska ulosottovirastot ovat muiden valtionhallinnonalojen kanssa uudistusten edessä, on syytä tarkastella henkilöstöstrategiaa, jotta tulevaisuuden haasteisiin pystyttäisiin vastaamaan paremmin. Tulevaisuuden työntekijöillä tulee todennäköisesti olemaan parempi koulutustausta, kuin nykyisellä henkilöstöllä, joten myös palkkauksen uudistaminen tulee olemaan ajankohtaista.

### 6.1 Henkilöstöstrategia

Oikeusministeriö on laatinut tavoitteet vuosille 2008-2011 muuttuvien tekijöiden takia, jotka vaikuttavat työyhteisöihin ja virkamiesten asemaan tulevaisuudessa. Nämä vaikutukset koskevat myös ulosottovirastoja. Henkilöstöstrategian mukaan erilaisia vaikuttavia tekijöitä on monia: *väestön ikääntyminen, väestön alueellinen keskittyminen, kansainvälistyminen ja tietoyhteiskunnan kehitys.*

Lisäksi valtionhallinnolta tullaan vaatimaan enemmän tuottavuutta tulevina vuosina. Tuottavuus eli mahdollisimman tehokas työskentely ja palveluiden tarjoaminen on mahdollista henkilöstöstrategian mukaan toteuttaa hyvällä henkilöstön ammattitaidolla, henkilöstösuunnittelulla, työtehtävien joustavuudella sekä työnjaon selkeällä priorisoinnilla. Lisäksi oikeusministeriön henkilöstöstrategiassa mainitaan, että työhyvinvoinnin edistämisellä, palvelussuhteiden

ehtojen ja kannustinjärjestelmän oikeudenmukaisuudella voidaan vaikuttaa työyhteisöjen kehittymiseen ja hyvinvointiin.

Valtionhallinnon henkilöstö on ikärakenteeltaan lähellä eläkeikää ja henkilöstöstrategian mukaan kilpailu uusista työntekijöistä on suurinta juuri vuosien 2008-2011 välillä. Strategiassa onkin suunniteltu, että juuri tällä aikavälillä oikeushallinnon työnantajankuva olisi oltava hyvä ja töiden tulisi olla kiinnostavaa sekä mielekästä henkilöstölle. Näillä ominaisuuksilla kyettäisiin pitämään ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilöstö palkkalistoilla. Lisäksi mainitaan, että palkkauksella, palvelussuhteiden pysyvyydellä, töiden organisoinnilla, työajan joustoilla ja yhdenvertaisella ja tasa-arvoisella kohtelulla pyrittäisiin vaikuttamaan työntekijöiden pysyvyyteen.

Tulevaisuudessa myös hyvän johtamisen merkitys tulee korostumaan, jonka painopiste henkilöstöstrategian mukaan tulee olemaan henkilöstöjohtamisessa sekä kannustamisessa vuorovaikutteiseen yhteistyöhön. Hyvällä henkilöstöjohtamisella ja vuorovaikutteisella yhteistyöllä voidaan strategian mukaan luoda luottamusta työyhteisöön sekä edistää toimintaa ja yksittäisiä asioita työyhteisössä. Näiden edellytykseksi mainitaankin ammattitaitoiset ja työhön motivoituneet esimiehet.

Henkilöstöstrategian mukaan myös se, että tulevina vuosina tehostamisen, pienempien resursien johdosta ja työntekijöiden vähenemisen takia, tulee oikeushallinnon parissa työskentelemään entistä enemmän asiantuntijoita ja huippuosajia. Tällä pyritäänkin luodun strategian mukaan siihen, että menetetty pitkällä aikavälillä hankittu kova ammattitaito pystytään korvaamaan ja täten asiat saadaan toimimaan entiseen malliin.

(Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2011)

## 6.2 Tämän hetkinen koulutus ulosottovirastoissa

Vuoden 2008 ulosottovirastojen toimintasuunnitelman mukaan tietoja ulosottohenkilöstön koulutustaustasta saatiin 1 332 työntekijältä. Ylemmän korkeakoulututkinnon oli suorittanut 157 viranhaltijaa, joista 83 oli kihlakunnanvoutreja, 61 kihlakunnanulosottomiehiä tai ylitar kastajia ja 13 toimistohenkilöitä. Alemman korkeakoulututkinnon oli hankkinut 83 viranhaltijaa. Toimintasuunnitelman mukaan viranhaltijoista useammalla kuin puolella oli kaupallinen tutkinto joko ylioppilasmerkonomin, merkonomin tai merkantin tutkinto. Ammatillinen tutkinto puuttui viidennekseltä. Näihin laskettiin ylioppilaat, perus- tai keskikoulun ja kansa- ja kansalaiskoulun käyneet. Koulutustaso oli kihlakunnanulosottomiehillä keskimäärin korkeampi kuin toimistohenkilöstöllä. Osa henkilöstöstä jatkoi tutkintoon tähtäävää opiskelua tavoitteenaan oikeustradenomin, hallintotieteiden kandidaatin tai maisterin tai kauppatieteiden maisterin tutkinto. (Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2011)



Ulosottokaaren mukaan kihlakunnanvoudin kelpoisuusvaatimuksena on oikeustieteellinen ylempi korkeakoulututkinto (UK 705/2007, 1:12 §). Kihlakunnanulosottomiesten kelpoisuusvaatimuksista on säädetty valtioneuvoston asetuksessa (1321/2007, 2 §). Kihlakunnanulosottomieheksi voidaan nimittää Suomen kansalainen, joka on suorittanut korkeakoulututkinnon, virkaan soveltuvan ammatillisen tutkinnon tai ylioppilastutkinnon, ja jolla on käytännön kokemusta virkaan kuuluvissa tehtävissä tai joka muissa tehtävissä on saavuttanut viran menestyksellisen hoitamisen edellyttämän taidon. Toimistohenkilöstölle ei ole säädetty kelpoisuusvaatimuksia.

### 6.3 Palkkaus ja työnvaativuus

Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelman 2008 mukaan toimistohenkilöstö kuuluu oikeuslaitokseen yleisen palkkasopimuksen piiriin. Ulosottovirastojen toimistohenkilöstön vaativuustaso vaihtelee Y6:sta Y14:een. (Liite 1) Lisäksi henkilöstöllä on oikeus henkilökohtaiseen suoritussosaan ja kahteen kokemusosaan, enimmillään 10 %. Kahdeksan vuotta valtionhallinnon palveluksessa työskennellyt saa kokemusosaa 5 % Y-palkkaluokan peruspalkasta ja viisitoista vuotta työskennellyt saa 10 %. (Oikeuslaitoksen yleinen tarkentava virkaehtosopimus 2006) Esimiesasemassa olevien palkkaus määräytyy viraston vakanssin mukaan. Vuoden 2009 vaihteessa Y7 palkkausluokkaan kuului toimistohenkilöstöstä 52 % ja Y8 palkkausluokkaan 26 %. (Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2011)

## 8 Helsingin ulosottoviraston pilotti-projektit

Helsingin ulosottovirastossa on käynnissä jatkuva työtehtävien ja niiden sisällön kehittäminen. Henkilöstölle pyritään hakemaan uusia järkeviä työkokonaisuuksia muun muassa pilotti-projektien avulla. Esimerkiksi toimistohenkilöstö on ottanut hoitaakseen vapausrangaistus asioissa tapahtuvat haastattelut, joissa haastatellaan vankeusrangaistuksen saaneita henkilöitä. Näille henkilöille haetaan haastatteluissa mahdollista sijoituspaikkaa ja ajankohtaa, jolloin vapausrangaistus pannaan täytäntöönpanoon. Nämä haastattelut ovat kuuluneet aikaisemmin Helsingin ulosottovirastossa kihlakunnanulosottomiesten toimenkuvaan. Kokeilulla pyritään katsomaan, miten tämän yhden työkokonaisuuden siirtäminen toimistohenkilöstölle toimii ja täten toimistohenkilöstö hoitaisi vapausrangaistus asiat alusta loppuun asti.

Helsingin ulosottovirasto kokeilee myös perintäryhmien toimivuutta yhtenä työskentely muotona kihlakunnanulosottomiehillä. Kokeilussa useampi kihlakunnanulosottomies muodostaa yhden perintäryhmän, jossa jokaisella on oma vastuualue ja tällä pyritään katsomaan saa-

daanko parempaa perintä tulosta. Tässä kokeilussa yhden perintäryhmän muodostavat kolme kihlakunnanulosottomiestä ja yksi toimistosiihteeri.

Seuranta- ja selvitysjärjestelmien kehittämisessä virastossa on toteutettu myös kuuden kuukauden raportti-pilotti hanketta, jossa toimistohenkilöstö seuraa yhteistyössä kihlakunnanulosottomiesten kanssa velallisten tilannetta. Kokeilu perustui viraston tulostavoitteeseen ja se tehtiin jokaisella osastolla. Kokeilu kuitenkin oli vapaaehtoinen. Kuuden kuukauden - raportissa toimistohenkilöstö pyrki selvittämään, miksi velallinen oli raportissa. Velallisen velan määrä ei vaikuttanut tarkastamatta jättämiseen. Pilotilla seurattiin velallisia, joilla ei ollut kertymiä pitkään aikaan. Lisäksi raportissa pyrittiin seuraamaan velallisten asioiden asialajeja ja tarkasteltiin, ovatko maksukehotukset lähteneet ajoissa ja onko velallisella mahdollinen osoite ulkomailla. Tarkastuksen kohteisiin kuuluivat myös voimassa olevien ulosmittausten tarkkailu. Toimistohenkilöstö tilasi Uljas-asianhallintajärjestelmällä rekisteritiedot (VTJ, ETK, KELA, URA ja Verottaja) mikäli niitä ei oltu tilattu aikaisemmin tai niitä ei ollut uusittu viimeisen kolmen kuukauden aikana. Toimistohenkilöstön tuli myös kiinnittää huomiota projektissa velallisten nollasaldoihin eli kertymättömiin ulosmittauksiin.

## 9 Yhteenveto ja johtopäätökset

### 9.1 Helsinki, Suomen suurin ulosottovirasto

Helsingin ulosottovirasto on kaikilta kanteilta tarkasteltuna Suomen suurin ulosottovirasto. Virastossa työskentelee toimipisteessä eniten toimistohenkilöstöä ja kihlakunnanulosottomiehiä ja sekä velallisten ja yksittäisien asioiden määrä on suurin Suomessa. Helsingin ulosottovirasto poikkeaa muista piireistä myös muun muassa sillä, että se on yksi yhtenäinen ulosotto-piiri, jossa kaikki viranomaiset ovat samassa yksikössä. Useimmiten ulosotto-piirit koostuvat useimmista toimipaikoista. Esimerkiksi Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottovirastoon kuuluu Vantaa päätoimipaikan lisäksi toimipisteet Järvenpäässä, Porvoossa, Loviisassa, Mäntsälässä, Hyvinkäällä sekä Nurmijärvellä.

Tilanne jossa koko piirin henkilöstö on samassa toimipaikassa, vaikuttaa myös toimintatapoihin. Olemalla Suomen suurin ulosottovirasto, Helsingin ulosottoviraston on kehitettävä aktiivisesti omia toimintamalleja ja koettaa soveltaa muiden kehittämiä malleja omiin toimintamalleihin. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, sovellettaessa hyväksi havaittuja toimintamalleja erikokoisissa toimipaikoissa, että toimintatapa, joka on toiminut pienemmässä yksikössä, ei välttämättä toimi samalla tavalla suuremmassa, sekä päinvastoin.

## 9.2 Roolien ymmärrys yhteistyössä

Suorittamistamme osastonsihteereiden haastatteluista Helsingin ulosottovirastossa tuli selvästi esille se, että yhteistyö on se asia, joka kannattaa muistaa, sillä yksipuolinen määräily työtehtävien suhteen puolin tai toisin ei toimi. Koko viraston henkilöstön olisi hyvä tietää tarkkaan oma roolinsa kaikissa niissä viraston prosesseissa, joissa he ovat aktiivisesti mukana, sekä tunnistaa oman työnsä vaikutus prosessiin. Se mitä teen työssäni ja miten se vaikuttaa muiden töihin ja tekemisiin - ajattelumalli on tärkeää koko prosessin toimivuuden kannalta. Molempipuolinen ymmärrys toistensa tehtävistä ja niiden vaikutuksista muiden työtehtävien suorituksiin toimistohenkilökunnan ja kihlakunnanulosottomiesten välillä auttaa tehostamaan työprosesseja.

Esimerkkinä toimii toimistohenkilöiden velallisten lisätietojen tallentaminen Uljasasianhallintajärjestelmään suoritettaessa perinnäntuen tehtäviä. Tällöin toimistohenkilöstön on hyvä ymmärtää, onko tieto perinnän kannalta oleellista ja onko kihlakunnanulosottomies jo mahdollisesti ehtinyt selvittää kyseisen tiedon. Toisaalta kihlakunnanulosottomiesten olisi hyvä ajatella, että toimistohenkilöstö voi perinnäntukityössään tarvita velallisselvitys-tietoja eli velallisten perinnäntuen seurantaan liittyvien tietojen on hyvä olla toimistohenkilöstön saatavilla. Toiminnan tehostamiseksi tarvitaan yhteneväisiä vielä entisestään tarkempiakin käytäntöjä työtavoissa ja tulee selvittää kuinka tarkkaan niitä olisi hyvä noudattaa, jotta yhteistyö olisi sujuvaa.

## 9.3 Yhteistyö tehokkuuden kannalta

Ulosottovirastojen tehokkuutta voidaan lisätä töiden uudelleen organisoinnilla. Haastattelusamme Helsingin ulosottovirastossa tuli ilmi, että mahdolliset toimistohenkilöille siirrettävät työt herättävät ainakin kysymyksen vastuusta. Tällä hetkellä Helsingin ulosottovirastossa kihlakunnanulosottomies on vastuussa siitä, että hän perii saatavia oikealta velalliselta ja täten hän hoitaa velallisten henkilö- ja osoitetiedot. Mikäli tulevaisuudessa toimistohenkilöstö alkaa tarkastella velallisten henkilötietoja ja tekemään niistä lisäyksiä rekistereihin omatoimisesti, nousee tästä jälleen esiin vastuukysymys virheen sattuessa.

Osastonsihteereiden haastatteluissa tuli ilmi myös, että toimistohenkilöstö toivoo mahdollisia tehtävän siirtoja mietittäessä sitä, että mahdolliset siirrot olisivat tehtäväkokonaisuuksia eikä summittaisesti hajanaisia työtehtäviä. Kokonaisuuksilla voidaan vaikuttaa työnmielikkyyteen ja myös mahdolliset töiden päällekkäisyyksien riskit saadaan tällä tavalla minimoitua. Hyvänä esimerkkinä yhden kokonaisuuden siirtämisestä toimiston hoidettavaksi ovat aikaisemmin opinnäytetyössämme mainittu pilottikokeilu vapausrangaistusten haastattelut. Kihlakunnanulosottomiehet ovat hoitaneet haastattelut ennen Helsingin ulosottovirastossa, mutta nyt pilottikokeilussa on osastoilta valittu toimistohenkilöitä suorittamaan vapausrangaistus haas-

tattelut, joissa määritellään mm. mahdollinen vankeusrangaistuksen suorituspaikka ja aloitusajankohta. Tällä kokeilulla saadaan kihlakunnanulosottomiehille lisää aikaa perinnän suorittamiseen ja toimistohenkilöstö saa yhdistettyä yksittäisiä työtehtäviä suuremmaksi kokonaisuudeksi. Tosin kihlakunnanulosottomiehet voivat tarvittaessa hoitaa myös vapausrangaistus haastattelut, mikäli katsotaan, että niissä voidaan hoitaa muita velallisen perintään liittyviä tehtäviä. Esimerkiksi haastateltavalta voi saada lisätietoja rahasaataviin liittyvissä asioissa.

#### 9.4 Perinnäntuki ja Uljas toimiston kannalta

Kokonaisuutena tarkasteltuna perinnäntuessa konkretisoituu parhaiten ulosottovirastossa tapahtuva yhteistyö ja töiden päällekkäisyyksien aiheuttamat ongelmatilanteet toimistohenkilöstön ja kihlakunnanulosottomiesten välillä. Onnistuneesta työstä on tulos selkeimmin näkyvissä hyvänä perintätuloksena. Kuten osastonsihteereiden haastatteluista tulee selväksi, auttaa selkeä roolijako parempaan tulokseen ja vähentää kaikkien mielestä mahdollisia töiden päällekkäisyyksiä. Lisäksi maksukieltojen tarkastuksessa on hyvä saada entistä tarkemmat yhtenäiset toimintatavat jotka eivät muuttuisi osaston tai henkilön mukaan.

Perinnässä tarvitaan etupainotteisuutta, jotta perinnälle asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Kihlakunnanulosottomiehen on hyvä saada tieto velallisen tilanteesta mahdollisimman nopeasti, jotta hän voi reagoida muuttuviin velallisten tilanteisiin reaaliaikaisesti. Hyvänä esimerkkinä tästä toimivat nykyiset kehittämiskohteet voudintyöpinon kanssa. Voudintyöpinoon menevät perintään velallisten kaikki yli 10 000 euron arvon ylittävät yksittäiset asiat. Toimistohenkilöstön ja kihlakunnanulosottomiesten tehtäviin kuuluu seurata voudintyöpinon tilannetta. Voudintyöpinoon menevät myös sellaiset yksittäiset asiat, jotka mahdollisesti aiheuttavat vaikeuksia perinnässä. Tässä kohtaa Uljas-asianhallintajärjestelmässä on selvä kehittämisen kohde, sillä esimerkiksi tapauksessa, jos yhdelle velalliselle saapuisi kaksi 8000 euron yksittäistä asiaa ja joiden yhteisarvo olisi yhteensä 16 000 euroa, ei päätyisikään työpinoon. Nämä kaksi uutta asiaa olisivat siis yhteisarvoltaan yli 10 000 euroa, mutta kihlakunnanulosottomies ei saisi heti tietoa näistä mahdollisista suurista ulosmittausasioista, koska yksittäisesti ne ovat arvoltaan alle 10 000 euroa. Kihlakunnanulosottomiehelle olisi hyvä saada tuotettua informaatiota heti, jotta tämä pystyisi reagoimaan nopeasti suuriin muutoksiin velallisen velkojen kasvussa. Lisäksi kihlakunnanulosottomiehillä on useita satoja velallisia hoidettavanaan, joiden tilannetta kartoitetaan päivittäin. Nykyään on mahdollista, että uudet yksittäiset asiat, jotka ovat arvoltaan alle 10 000 euroa, saattavat mennä kihlakunnanulosottomieheltä ohi massatarkastuksissa. Lisäksi jos nämä asiat menevät kaikilta perinnäntukeen osallisilta ohi, jäisivät nämä asiat liitettyä seurattavien asioiden mukaan. Mikäli nämä asiat jäävät asettamatta seurattaviin asioihin, ei näitä löytyisi enää seuraavassa kuussa työpinosta, sillä nämä asiat ovat manuaalisesti päivitettäviä toimenpiteitä.

Tieto velallisen tilanteen isoista muutoksista olisi mahdollista tuottaa jo kirjaamisvaiheessa osastoilla, mutta tämän organisointi olisi erittäin vaikeaa jo johtuen viraston suuresta koosta ja uusien ulosmittausta vaativien asioiden paljoudesta. Toimistohenkilöstön resurssit eivät kestäisi kirjaamisvaiheessa tämmöistä määrää ylimääräistä työtä, sillä kirjaus-prosessi on erittäin helposti ruuhkautuva prosessi. Tästä käy esimerkkinä veronpalautusten aikana ilmenivät ruuhkahuiput, jolloin resursseja lisätään koko toimistohenkilöstön osalta pelkästään kirjaamiseen. Lisäksi hankaluuksia lisää se, kuinka tieto tuotettaisiin toimistohenkilöstöltä kihlakunnanulosottomiehille. Toimistohenkilöstön informaationtuotto vaihtoehdot kihlakunnanulosottomiehille ovat kirjallinen viesti, sähköposti, puhelimitse tai henkilökohtaisesti kertomalla. Paras keino informaation tuottamiseen on Uljas-asianhallintajärjestelmän kehittäminen, jolloin järjestelmä ilmoittaisi velallisten velkojen nopeat kohoamiset kihlakunnanulosottomiehille automaattisesti. Asianhallintajärjestelmän kehittäminen minimoi inhimillisiä erehdyksiä, sillä järjestelmä tuottaa nopeasti ja luotettavasti tarvittavan tiedon. Lisäksi seuranta vaativat asiat päivittyisivät automaattisesti seurattavien asioiden listalle. Ilmoitukset tulisivat esimerkiksi kihlakunnanulosottomiesten työpinoon, jolloin näiden velallisten tilanne tulisi esille reaaliaikaisesti ja tällöin reagointi muuttuviin tilanteisiin paranee ja seuranta tehostuu. Tehokas ja etupainotteinen ulosotto on niin velallisille kuin velkojille etu, sillä velallisten korot eivät pääse nostamaan velan määrää ajan myötä eivätkä pidentäisi täten ulosmittausaikaa kohtuuttomasti, ja velkojat saisivat ulosmittauksella hakemiaan saatavia nopeammin takaisin.

## 9.5 Rekisterit ja vastuut

Eri rekisterikyselyiden siirtymisestä toimistohenkilöstön hoidettavaksi pitää miettiä, mikä on viraston kannalta kustannustehokkainta ja edistää töiden tekemistä. Kaikille ulosottoviraston henkilöille ei tästä syystä tarvitse antaa pääsyä kaikkiin rekistereihin. Nykyään Helsingin ulosottovirastossa työskentelee noin 80 kihlakunnanulosottomiestä ja noin 80 toimistohenkilöä. Toimistohenkilöstön haastatteluista tuli ilmi, että aikaisemmin mm. pankkikyselyt ovat olleet toimistohenkilöstön tehtävänä. Ulosotto-organisaation ja Uljas-asianhallintajärjestelmän käyttöönoton aikana pankkikyselyt siirrettiin kihlakunnanulosottomiesten vastuulle. Nytkin jokaiselle osastolle on myönnetty kahdelle eri toimistohenkilölle oikeudet tarkastella pankkitiedustelujen tuloksia tarpeen tullen. Tämä uudistus onkin mahdollistanut toimistohenkilöstölle paremman mahdollisuuden tehdä tarvittaessa velallisselvitys ja nykyisellä järjestelyllä kustannukset eivät kohoa korkealle, kun oikeudet on rajattu muutamalle henkilölle per osasto.

Perinnätukea mietittäessä toimistonäkökulmasta tulee miettiä, mikä on järkevää ja mahdollisimman tehokasta ja miten kihlakunnanulosottomiehet voisivat edesauttaa ja tehostaa sitä. Perinnätuki on yksi ehkäpä konkreettisin esimerkki siitä, miten toimistohenkilöt ja kihlakun-

nanulosottomiehet tekevät yhteistyötä, joka vaikuttaa ulosottoviraston kaikkiin työn osapuoliin. Esimerkkinä tästä toimivat maksukiellet ja maksusuunnitelmat. Maksukieltojen ja maksusuunnitelmien seurantatehtävissä on apua toimistohenkilöille, kun kihlakunnanulosottomiehet kirjaavat näiden seurantaan liittyviä oleellisia tietoja Uljas-asianhallintajärjestelmän velallisen lisätietoihin. Toimistohenkilöstön käydessä läpi maksukieltoja ja maksusuunnitelmia, saa toimistohenkilöstö heti tarkastusvaiheessa oleellista tietoa velallisen tilanteesta, esimerkiksi, mikäli velalliselle ei ole kertynyt maksuja lähiaikoina ja toimistohenkilö alkaa etsiä syitä, miksi niin ei ole tapahtunut. Velallinen on saattanut olla kuukauden palkattomalla sairaslomalla ja jos kihlakunnanulosottomies on tallentanut tämän tiedon velallisen lisätietoihin, toimisto näkee jo maksukieltojen/maksusuunnitelmien tarkastusvaiheessa heti syyn, miksi velalliselta ei ole kertynyt maksuja. Pelkästään tällä välttyttäisiin turhilta selvityspyynnöiltä palkan tai etuuksien kyselemisestä työnantajille tai mahdollisille työttömyyskassoille. Selvä työnjako maksukieltojen selvityspyyntöjen lähettämisessä on myös eduksi seurannalle. Kummankin osapuolen on hyvä tietää, kuka selvityspyynnot tekee. Tällä vältetään lähettämästä selvityspyyntöjä useampaan kertaan kummankin työntekijän toimesta samanaikaisesti samaan osoitteeseen.

#### 9.6 Osaava ja motivoitunut henkilöstö

Oikeusministeriön henkilöstöstrategian mukaan valtion virkoja ei tule samalla tavalla enää hakuun, kuin niitä tulee poistumaan eläköitymisen johdosta. Tällöin virastojen täytyy korvata pitkällä aikavälillä hankittu kova ammattitaito osaavalla ja työhönsä motivoituneella työväellä. Nykyään väestö on keskimäärin koulutetumpaa kuin ennen ja tämä edesauttaa tulevaisuudessa sitä, että eläkkeelle menetetty työvoima tullaan korvaamaan myös osaavalla henkilöstöllä. Haaste ulosottovirastoille tulee siinä, että osaava ja motivoitunut työvoima valitsisi juuri valtion työllistäjäkseen. Motivaattorina töitä etsiville henkilöille voi olla vastuulliset ja monipuoliset työt ja näiden johdosta sopiva palkka työtehtäville. Henkilöstön vähentyessä ja toiminnan pyrkiessä tehokkaammaksi, tulevat työtehtävät samalla kokemaan muutoksia uudelleen organisointien avulla.

Nykyään Ulosottovirastojen toimistohenkilöstön palkat määrittää Y-palkkataulukko (Liite 1), jonka olisi hyvä kehittyä uudistusten mukana. Mikäli töiden uudelleen organisointi vaikuttaa töiden määrään ja vastuullisuuteen, pitää tämä ottaa huomioon myös palkkauksen määrän yhteydessä. Työtehtävien määrään ja vastuullisuuteen sopeutetulla kilpailukykyisellä palkalla voidaan edistää sitä, että osaavaa henkilöstöä päätyy myös jatkossa työntekijöiksi muun muassa ulosottovirastojen alaisuuteen. Valtiota pidetään myös ihmisten keskuudessa turvallisena työllistymispaikkana pitkäaikaisien työsuhteiden johdosta. Yksityisellä sektorilla talouden taantumukset vaikuttavat voimakkaammin muun muassa työvoiman tarpeeseen. Tämä voi olla

myös yksi valtti jatkossakin haettaessa uusia työntekijöitä ulosottovirastojen ja kaikkien valtionalojen palvelukseen.

## 10 Opinnäytetyön tekeminen

Aloitettuamme tutkimaan ulosottoviraston yhteistyötä toimistonnäkökulmasta on opinnäytetyömme lähestymiskulma työn tutkimiseen kokenut moneen kertaan muutoksia, jopa radikaaleja sellaisia. Tiesimme, että työ on haastava ja laaja-alainen ja tutkimuksemme kohteilla, toimistohenkilökunnalla ja kihlakunnanulosottomiehillä olisi jonkinlaisia omia odotuksia ja näkemyksiä yhteistyöstä ja sen toteuttamistavoista. Ulosottoon liittyvää kirjallisuutta on kyllä saatavilla, mutta työmme aiheen tarkastelukulmasta johtuen käytimme runsaasti Helsingin ulosottoviraston tuottamaa materiaalia viraston eri prosessien toiminnasta ja organisoinnista. Näistä prosessien kuvauksista on ollut todella paljon apua työn lähestymiskulmaa hakiessamme. Myös vankan kokemuksen omaava ulosottoviraston henkilöstö on ollut erinomainen tiedonlähde kootessamme materiaalia opinnäytetyöhömmme.

Se, että teimme opinnäytetyön parityönä, sopi ajatuksena hyvin, jo opinnäytetyön ”yhteistyö” aiheen vuoksi. Yhteistyömme opinnäytetyössä antaa mielenkiintoisen näkömallin työskentelyyn, jossa molemmat osapuolet tukevat toisiaan omilla vahvuuksillaan sekä yhteistyöllä voidaan vahvistaa toisen osapuolen näkemyksiä. Lisäksi toisella saattaa jokin asia jäädä huomioimatta, jolloin toinen voi paikata toisen tekemän huomioimatta jättämisen. Opinnäytetyön aihe toimi meille molemmille työharjoittelun jälkeisenä jatkumona ja auttaa hahmottamaan Helsingin ulosottovirastossa tapahtuvia työprosesseja sekä omatoimisena oppimisprosesseina koko ulosottotoimialasta.

Lopuksi haluamme kiittää Helsingin ulosottovirastoa mielenkiintoisesta tutkimusaiheesta ja erityisesti toimistopäällikkö Mirja Huttusta sekä osastosihteereitä, joita saimme haastatella. Kiitämme myös Itä- ja Keski-Uudenmaan ulosottovirastoa, sillä saimme sieltä myös erilaista näkökulmaa useamman toimipaikan piireissä tapahtuvasta yhteistyöstä.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet

Helsingin ulosottoviraston vuosikertomus 2008

Koivunen Heli 2009. Opinnäytetyö. Perinnäntuki ulosotossa, henkilöstö kehittyvässä työyhteisössä. Pirkanmaan Ammattikorkeakoulu.

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

Rikolainen & Uitto 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Suomen Laki II 2008, Pr 600 Ulosotto, Helsinki: Talentum

Ulosottovirastojen henkilöstösuunnitelma 2008-2013

### Sähköiset lähteet

Oikeusministeriö. 2009. Ulosoton organisaatio. Viitattu 20.10.2009  
<http://www.oikeus.fi/4351.htm>

Oikeusministeriö. 2007. Oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstöstrategia vuosille 2008-2011. Viitattu 30.10.2009  
<http://www.om.fi/Etusivu/Julkaisut/Toimintajahallinto/Toiminnanjahallinnonarkisto/Toimintajahallinto2007/1191397537170>

Oikeuslaitoksen yleinen tarkentava virkaehtosopimus 2006. Viitattu 30.10.2009  
<http://209.85.135.132/search?q=cache:z2BnWpS6PLkJ:www.om.fi/Satellite%3Fblobtable%3DMungo-Blobs%26blobcol%3Durldata%26SSURlapptype%3DBlobServer%26SSURIcontainer%3DDefault%26SSURIsession%3Dfalse%26blobkey%3Ddid%26blobheadervalue%3Dinline%3B%2520filename%3Dves-ylei-nen.rtf%26SSURIsscontext%3DSatellite%2520Server%26blobwhere%3D1243790102935%26blobheadername%3DContent-Disposition%26ssbinary%3Dtrue%26blobheader%3Dapplication/rtf+oikeuslaitoksen+yleinen+tarkentava+virkaehtosopimus&cd=3&hl=fi&ct=clnk>

### Muut lähteet

Helsingin ulosottoviraston materiaalia: Toimistotyön tehtäväkokonaisuudet. 2008.

Helsingin ulosottoviraston materiaalia: Prosessien kuvaus. 2008.

Helsingin ulosottoviraston materiaalia: Tervetuloa Helsingin ulosottovirastoon -opas 2007. Osastosihteerien haastattelut Helsingin ulosottovirastossa syyskuussa 2009.



## Liitteet

Liite 1 Oikeuslaitoksen yleinen upj-ves sopimusala (Y-Palkkataulukko)

**OIKEUSMINISTERIÖ LIITE 2**

27.8.2008 OM 83/102/2008

Palkantarkistukset eräillä sopimusaloilla 1.10.2008, yms.

**OIKEUSLAITOKSEN YLEINEN UPJ-VES SOPIMUSALA**

TEHTÄVÄKOHTAINEN PALKANOSA 1.10.2008 LUKIEN

Vaativuustaso Tehtäväkohtainen palkka

(peruspalkka) €/kk

Y 1 1 320,70

Y 2 1 346,64

Y 3 1 377,76

Y 4 1 427,55

Y 5 1 475,27

Y 6 1 536,46

Y 7 1 599,75

Y 8 1 691,03

Y 9 1 821,74

Y 10 1 967,89

Y 11 2 122,31

Y 12 2 297,53

Y 13 2 522,01

Y 14 2 776,08

Y 15 3 115,57