



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# ULOSOTTOKAAREN MUUTOKSET SÄHKÖI- SEN ASIOINNIN LISÄÄMISEKSI JA NIIDEN VAIKUTUKSET ULOSOTTOMIEHEN TYÖ- HÖN

Ella Helkiö

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2016  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus

HELKIÖ ELLA:

Ulosottokaaren muutokset sähköisen asioinnin lisäämiseksi ja niiden vaikutukset ulosottomiehen työhön

Opinnäytetyö 44 sivua  
Marraskuu 2016

---

Sähköinen asiointi ulosotossa keskittyy pääsääntöisesti tiedoksiantojen toimittamiseen. Tiedoksiantoja ovat viranomaisen tekemät päätökset ja erilaiset kutsut sekä ilmoitukset. Viranomaisen on annettava asia tiedoksi viipymättä. Tiedoksiannosta alkaa juosta erilaiset määräajat, kuten valitusajat.

Tämän työn tavoitteena oli avata ulosottokaareen kesällä 2016 voimaantulleita muutoksia sähköisen asioinnin lisäämiseksi ja tuoda esiin niiden vaikutuksia kihlakunnan ulosottomiehen työhön. Työn tarkoituksena oli selvittää, miten ulosottokaaren säädöksiä muutettiin ja miten lainsäädännöllä pyrittiin mahdollistamaan sähköisten asiointijärjestelmien käyttö. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten ulosottokaaren muutokset vaikuttivat kihlakunnan ulosottomiesten työhön. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin ulosottokaaren yleisiin menettelysääntöksiin tehtyihin muutoksiin, sillä niiden tarkoitus on edistää sähköistä asiointia. Ulosottokaareen tulleet muutokset jätettiin työn ulkopuolelle. Tämä työ oli pääasiallisesti lainopillinen tutkimus. Työtä varten toteutettiin kihlakunnan ulosottomiehille sekä Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskukselle sähköpostilla tehty asiantuntijahaastattelu. Tästä opinnäytetyöstä tehtiin hankkeistamissopimus Pirkanmaan ulosotoviraston kanssa.

Työssä selvitettiin ulosottokaaren lakimuutoksia, joilla tiedoksianto-osoitteen ilmoittaminen tehtiin pakolliseksi myös vastaajalle ja joilla mahdollistettiin sähköisten tiedoksianto-osoitteen antaminen. Lisäksi selvitettiin ulosottoviranomaisen mahdollisuuksia toimittaa tiedoksiantoja sähköisesti hallintolain, sähköisen asiointilain ja ulosottokaaren puitteissa. Työssä selvitettiin myös taustaa näille muutoksille hyödyntäen lainvalmisteluasiakirjoja. Lopuksi tehtiin sähköpostihaastatteluita Pirkanmaalla toimiville kihlakunnan ulosottomiehille, joilta kysyttiin heidän kokemuksiaan sähköisten asiointikanavien käytöstä sekä tiedusteltiin heidän ulosoton asiakkailtaan saamaa palautetta sähköisen asioinnin lisäämiseksi. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sähköinen asiointi on kasvava trendi myös julkisen hallinnon kanssa asioidessa. Ulosottokaareen tehdyt muutokset nopeuttavat ja helpottavat kihlakunnan ulosottomiesten työtä, mikäli ulosoton asiakkaat lisäävät sähköisten asiointikanavien käyttöä. Eri viranomaisilla on omia sähköisiä asiointikanavia ja lainsäätäjän tavoitteena on jatkossa keskittää sähköinen asiointi yhteen palveluun. Tämän uskotaan tuovan taloudellisia säästöjä ja helpottavan kansalaisten asiointia.

---

Asiasanat: ulosotto, tiedoksianto, sähköinen asiointi, Kansalaisen asiointitili

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Option of Legal Expertise

HELKIÖ ELLA:

Changes in the Enforcement Code and Their Effects on the District Bailiff's Work

Bachelor's thesis 44 pages

November 2016

---

In enforcement, electronic services concentrate on submitting declarations such as summonses, rulings and notifications. Authorities have to serve declarations without delay. Different time limits begin to run from serving the declaration.

The objective of this thesis was to open up the changes made in the Enforcement Code. The changes became effective in the summer 2016 and their purpose was to increase electronic services. The objective was also to bring out the effects of the changes on the district bailiff's work. The purpose of this thesis was to find out how the Enforcement Code had changed and how the use of electronic services enhanced through legislation. The purpose was also to find out how the changes affect the district bailiff's work. This study mainly focused on the changes in the general procedural provisions of the Enforcement Code, since their purpose was to increase electronic services. Therefore, other changes in the Enforcement Code were excluded from this study. This study was primarily juridical. For the study, several district bailiffs and a representative of the Government ICT Centre were interviewed by e-mail. This thesis was commissioned by the enforcement office of Pirkanmaa.

The theoretical section explored how the changes in the Enforcement Code affected the defendants' obligation to tell their contact information to the execution authorities. The theoretical section also explored the possibility of giving electronic contact information, such as an email address. The thesis also examined the background of the legislative changes by studying the law drafting documents. In the empirical part, several district bailiffs were interviewed to find out how their work has changed after the increase in electronic services and how their customers have responded to the changes. The interviews were performed by email. The results suggest that transferring public services online is a growing trend. The changes in the Enforcement Code will make the district bailiffs' work faster and easier, if the clients use the electronic services more. Currently authorities have their own separate systems for electronic services, so the legislator's objective is to centralize electronic services into one site. This is believed to bring financial savings and to make it easier to the citizen to communicate with the authorities.

---

Key words: enforcement, declaration, electronic service, Kansalaisen asiointitili

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Työn tausta.....	6
1.2	Ulosotto.....	7
1.3	Keskeiset käsitteet.....	8
2	ULOSOTTOKAAREN MUUTOKSET.....	11
2.1	Tiedoksianto-osoite.....	11
2.2	Tiedoksiantomenettelyt.....	18
2.2.1	Tavallinen tiedoksianto .....	18
2.2.2	Todisteellinen tiedoksianto .....	20
2.3	Muut lakimuutokset .....	22
2.3.1	Asianosaiselle annettava tuloste.....	22
2.3.2	Passiivisaatavaksi rekisteröinti .....	24
3	SÄHKÖINEN ASIOINTI .....	27
3.1	Hyvän sähköisen hallinnon periaatteet .....	27
3.2	Sähköinen asiointijärjestelmä .....	28
3.2.1	Tausta .....	28
3.2.2	Lainsäädäntö .....	29
3.2.3	Kansalaisen asiointitili .....	31
4	VAIKUTUKSET ULOSOTTOMIEHEN TYÖHÖN .....	33
4.1	Lainsäätäjän arvio vaikutuksista.....	33
4.2	Asiantuntijalausunnot .....	34
5	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	42

**LYHENTEET JA TERMIT**

EU	Euroopan unioni
HE	Hallituksen esitys
HL	Hallintolaki 6.6.2003/434
JL	Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
KaPA-ohjelma	Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma
KKV	Kilpailu- ja kuluttajavirasto
LaVM	Lakivaliokunnan mietintö
PaVL	Perustuslakivaliokunnan lausunto
PL	Perustuslaki 11.6.1999/731
SähkAsL	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13
TORI-laki	Laki valtion yhteisten tieto- ja viestintäteknisten palvelujen järjestämisestä 30.12.2013/1226
UK	Ulosottokaari 15.6.2007/705
Valtori	Valtion tieto- ja viestintäteknikkakeskus

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta

Ulosottokaari (15.6.2007/705) sai nykyisen muotonsa 2000-luvulla tehdyn kokonaisuudistuksen seurauksena. Kokonaisuudistus tehtiin vaiheittain ja sen lopputuloksena syntyi noin 450 pykälää. Ulosottokaaren valtava säädösmäärä selittyy sillä, että säännöksillä säädetään monista perusoikeusherkistä asioista kuten kotirauhasta ja yksityisyydensuojasta. (Linna & Leppänen 2014, 6-8.) Vuonna 2016 ulosottokaareen tehdyt muutokset heijastelevat 2010-luvun yleistä kehitystä, jonka seurauksena julkisen hallinnon palveluja on pyritty sähköistämään. Sähköinen asiointi on muuttumassa yhä luontevammaksi asiointitavaksi, mutta haasteita tuovat ne ryhmät, joilla ei ole valmiuksia –tai halua– ottaa sähköisiä palveluita käyttöönsä. Julkisen hallinnon on siis pystyttävä tuottamaan palveluita usean eri kanavan kautta, ja tämä koskee myös ulosottoa.

Viimeisimpien ulosottokaareen tehtyjen muutosten tavoitteena on asianosaisen oikeusturvaa vaarantamatta yksinkertaistaa, nopeuttaa ja joustavoittaa ulosottomenettelyä ja saada sitä kautta aikaiseksi kustannussäästöjä. Taustalla on oikeusministeriön tekemä Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013–2025. (HE 137/2015, 4.) Mietinnön mukaisesti ulosoton menettelyjen osalta tullaan selvittämään asioiden sähköisen käsittelyn edistämistä ja tiettyjen tehtävien, kuten puhelinliikenne, asiakaspalvelu, rahavarojen tilitys ja asioiden kirjaaminen, keskittämistä yhteen tai muutamaan yksikköön. (Oikeudenhoidon uudistamisohjelma 16/2013, 54.) Ulosottoa ollaan siis uudistamassa myös rakenteellisesti menettelyllisten uudistusten lisäksi. Rakenteellista uudistusta varten on vuonna 2014 perustettu työryhmä (Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2015:2, 16). Työryhmän ehdotuksen mukaan alueellisen ulosottopiirit sekä Valtakunnanvoudin virasto lakkautetaan ja tilalle perustetaan yksi valtakunnallinen ulosottovirasto. (Valtakunnanvoudinvirasto: Ajankohtaista, Uutiset 2016).

Ulosoton muutoksiin kirjoittaja tutustui keväällä 2016 suorittaessaan harjoittelua Pirkanmaan ulosottovirastolle. Tuolloin nyt voimassa olevat säännökset olivat vasta valmisteluvaiheessa ja tämä herätti kirjoittajan mielenkiinnon. Ulosoton tiedoksiantoja pyritään jatkossa toimittamaan pääsääntöisesti sähköisesti ja tämä on iso muutos ulosottoviras-

tossa, joten olisi kiinnostavaa tutkia, miten muutokset vaikuttavat ulosottomiesten työhön. Lisäksi lainvalmisteluaineistossa ennustetaan sähköisen asioinnin lisääntyvän voimakkaasti seuraavan muutaman vuoden aikana niin, että postikuluissa säästettäisiin vuositasolla 900 000 euroa vuodesta 2019 alkaen (HE 137/2015, 14).

Tämän työn tavoitteena on avata ulosottokaaren tehtyjä muutoksia, joiden avulla pyritään lisäämään sähköistä asiointia ulosotossa, ja tuoda esiin niiden vaikutuksia kihlakunnan ulosottomiehen työhön. Työn tarkoituksena on lainsäädäntötutkimusta hyödyntäen selvittää miten ulosottokaaren säädöksiä on muutettu ja miten lainsäädäntö mahdollistaa sähköisten asiointijärjestelmien käyttämisen. Lisäksi tarkoituksena on selvittää kihlakunnan ulosottomiesten kokemuksia sähköisten tiedoksiantojen toimittamisesta. Kihlakunnan ulosottomiesten kokemuksia selvitettiin sähköpostilla tehdyillä asiantuntijahaastatteluilta.

## 1.2 Ulosotto

Ulosotto käsitteenä tarkoittaa laiminlyödyn maksuvelvoitteen, luovutusvelvoitteen tai hädän täytäntöönpanoa. Yksityisoikeudellisen saatavan ulosottoa velkoja tai hänen asia miehensä voi hakea ulosottoperusteen, kuten käräjäoikeudelta saaman maksutuomion, saamisen jälkeen. Ulosotto käsittelee myös suoraan ulosottokelpoisia saatavia, kuten veroja ja muita julkisia maksuja, kuten sairaanhoitomaksuja, ja tällöin ei ulosottoperustetta tarvita. (Linna 2008, 17.)

Ulosottomenettely alkaa hakijan lähettäessä ulosottoperusteen mukaisen ulosottohakemuksen. Asian tultua vireille, sille määrätään vastaava ulosottomies, joka lähettää velalliselle vireilletuloilmoituksen ja maksukehotuksen. Tavallisessa ulosotossa tämän jälkeen ulosottomies tekee perusselvityksen velallisen omaisuudesta ja toimittaa se perusteella ulosmittauksen. Mikäli perusselvityksen perusteella ulosmitatut varat eivät kata koko saatavaa, tekee ulosottomies jatkoselvityksen, jonka tarkoituksena on selvittää, onko velallisella realisoitavaa omaisuutta. Mikäli tällaista omaisuutta löytyy, se ulosmitataan ja realisoidaan. Hakija voi erikseen hakea suppeaa ulosottoa, jossa ulosottomies tekee pelkätään rekisterikyselyn ja ulosmittaa sen puitteissa löytyvän ulosmitattavan omaisuuden. Suppeassa ulosotossa ei ole mahdollista realisoida omaisuutta, vaan ulosmittauksen kohteena ovat velallisen rahavarat. Lopuksi ulosottomies tilittää perityt varat hakijalle. Mikäli

velallisella ei ole riittävästi omaisuutta saatavan maksamiseksi, toteaa ulosottomies velallisen varattomaksi ja antaa hakijalle varattomuusestetodistuksen. Normaalin ulosoton päätyttyä varattomuusesteeseen on hakijan mahdollista pyytää saatavan siirtämistä passiivirekisteriin. Passiivirekisterissä oleva asia ei ole vireillä, mutta ulosottomiehen on mahdollista tehdä ulosmittaus, mikäli hän huomaa, että velallinen on saanut jostain ulosmitattavaa omaisuutta. (Linna & Leppänen 2014, 22–24.) Passiivirekisteriä käsitellään tarkemmin luvussa 2.3.2.

Ulosottolaitos on valtion erityishallintoa ja se toimii kaksiportaisella järjestelmällä. Valtakunnallinen keskushallintoviranomaisena toimii Valtakunnanvoudinvirasto, jonka vastuulla on ulosoton hallinnon hoitaminen. Varsinaiset lainkäytölliset tehtävät kuuluvat paikallisille ulosottovirastoille. (Linna & Leppänen 2014, 9-10.) Ulosottovirastot, kuten Pirkanmaan tai Kanta-Hämeen ulosottovirastot, toimivat ulosottopiireissä, joita Suomessa on 22 kappaletta (Ulosoton organisaatio 2015).

Ulosotossa käsitellään vuosittain valtavia asiamääriä. Vuonna 2014 koko maassa vireille tuli vähän yli 2,7 miljoonaa asiaa, joiden rahallinen arvo oli yli 2,8 miljardia euroa. Vuonna 2014 velallisia ulosoton rekisterissä oli 536 000, joista luonnollisia henkilöitä oli 481 000 ja yhteisöjä 55 000. Valtavasta asiamäärästä johtuen vuonna 2014 asioiden keskimääräinen käsittelyaika oli 7,1 kuukautta. (HE 137/2015, 3-4.) Valtavien asiamäärien vuoksi on katsottu tarpeelliseksi selvittää mahdollisuuksia nopeuttaa ja helpottaa ulosotomenettelyn eri vaiheita.

### **1.3 Keskeiset käsitteet**

Tässä työssä käsitellään ulosottokaaren muutoksia sähköisen asioinnin edistämiseksi. Keskeiset ulosottokaaren muutokset liittyvät tiedoksiantomenettelyihin ja tiedoksianto-osoitteen ilmoittamiseen. Viranomaisella on hallintolain (6.6.2003/434) 54 §:n mukaan velvollisuus antaa viipymättä tekemänsä päätös tiedoksi asianosaiselle tai sellaiselle henkilölle, jolla on oikeus hakea siihen muutosta tai oikaisua valittamalla. Myös päätös, jota koskee muutoksenhakukielto, on annettava tiedoksi. Viranomaisen on annettava tiedoksi sellainen asiakirja, joka vaikuttaa asian käsittelyyn. Asiakirja annetaan tiedoksi alkupe- räisenä tai kopiona. Mikäli asiakirjaa tai sen kopiota ei ole mahdollista siihen liitettyjen



muiden asian käsittelyyn liittyvien asiakirjojen vuoksi lähettää vastaanottajalle, on viranomaisen varattava vastaanottajalle tilaisuus tulla tutustumaan asiakirjoihin viranomaisen tai haastemiehen luona. Keskeisin tiedoksiannon kohde on hallintopäätös eli hallintoasiassa tehty päätös (Mäenpää 2008, 238). Hallituksen esityksen mukaan tiedoksiantovollisuus on ratkaiseva asianosaisen oikeusturvan kannalta, sillä tiedoksi antamisesta alkaa kulua erilaiset määräajat, kuten valitusaika. Tämän vuoksi lakiin on kirjattu aikamääre ”viipymättä”, jonka mukaisesti päätös on annettava tiedoksi ilman aiheetonta viivytystä. (HE 72/2002, 108–109.) Vaikka tiedoksianto on tärkeä osa hallinnon asiakkaan oikeusturvaa, ei esimerkiksi valitusoikeuden puuttuminen vaikuta tiedoksiantoon, sillä myös päätös, jota koskee muutoksenhakukielto, on annettava tiedoksi (Mäenpää 2008, 238).

Hallintolain 54.2 §:n mukaisia käsittelyyn vaikuttavia asiakirjoja ovat mm. ilmoitukset ja kutsut. Laissa lueteltua listaa ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi vaan tiedoksi tulee antaa mikä tahansa asian käsittelyyn vaikuttava asiakirja, kuten täydennyskehoitus tai tarkastuskertomus. (HE 72/2002, 109.) Kyseessä ovat ennen hallintopäätöstä tehtävät menettelypäätökset, jotka vaikuttavat asian käsittelyyn. Tämän vuoksi viranomaisen on huolehdittava, että menettelypäätöksen kohde saa asian tiedoksi. (Mäenpää 2008, 238.)

Hallintolain 55 §:n mukaan tiedoksianto voidaan tehdä tavallisena tai todisteellisena tiedoksiantona tai yleistiedoksiantona, mikäli asiakirja on annettava tiedoksi yli 30 tiedossa olevalle henkilölle tai kun henkilöiden lukumäärä ei ole tiedossa. Tiedoksiantotapa valitaan päätöksen sisällön mukaan (Mäenpää 2013, III 8). Tavallista tiedoksiantoa käytetään silloin, kun erityistä syytä ei ole, esimerkiksi asianosaisen oikeusturva ei vaadi todisteellista tiedoksiantoa (Heuru 2003, 367). Tiedoksiantotapoja ei laissa ole laitettu etusijajärjestykseen, mutta laissa on pyritty korostamaan tavallisten tiedoksiantojen ensisijaisuutta (Niemi ym. 2010, 380).

Toinen työn kannalta keskeinen käsite on sähköinen asiointi, joka on hallintoasian sähköistä vireillepanoa, sen täydentämistä sekä käsittelyn ja päätöksen tiedoksiantoa. Sähköinen asiointi on mahdollista sähköisten palvelujen kautta, joita ovat julkisyhteisöjen, kuten ulosottolaitoksen, yleisölle tarjoamia sähköiset kanavat, joiden kautta tarjotaan esimerkiksi asiakasneuvontaa ja tiedotuspalveluja. (Voutilainen 2006, 4.) Sähköisistä palveluista tässä työssä keskitytään Kansalaisen asiointitiliin, joka voidaan luokitella vuoro-

vaikutteiseksi sähköiseksi asiointipalveluksi. Siinä asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietojaan, täyttää hakemuslomakkeita ja jättää ne viranomaiselle sähköisesti, seurata asian käsittelemistä ja saada myös sähköisesti päätös jättämänsä hakemukseen. (Voutilainen 2006, 5.)

Tässä työssä käsitellään hyvän sähköisen hallinnon periaatteita sekä miten sähköisen toimintaympäristön haasteisiin on pyritty lainsäädännöllä vastaamaan. Sähköistä hallintoa säätelevä lainsäädäntö on hajanaista, mikä on asettanut omat haasteensa. Lisäksi teknologia kehittyä huimaa vauhtia ja se asettaa omat haasteensa Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskukselle (Valtorille).

## 2 ULOSOTTOKAAREN MUUTOKSET

### 2.1 Tiedoksianto-osoite

Ulosottokaaren 3:38.1:n mukaan hakijan, vastaajan, vakuuden antajan ja väitteen tai vaatimuksen esittäneen sivullisen on ilmoitettava ulosottomiehelle se kotimaassa tai ulkomailla oleva postiosoite, johon kaikki ulosottoasiaa ja ulosottovalitusta koskevat asiakirjat saa hänelle lähettää. Tätä kutsutaan *tiedoksianto-osoitteeksi*. Jos tämä osoite muuttuu, on siitä ilmoitettava. Myös henkilön ulosmiehelle toimittamassa kirjoituksessa olevaa merkintää postiosoitteesta pidetään tiedoksianto-osoitteena. Vastaajan tiedoksianto-osoite koskee kaikkia ulosottoasioita siihen saakka, kun hänellä on keskeytyksettä ulosottoasioita vireillä.

Muutoksena 1 momentissa on, että vastaaja velvoitetaan ilmoittamaan ulosottoviranomaiselle postiosoite tiedoksianto-osoitteeksi. Vastaajan ilmoittamaa tiedoksianto-osoitetta käytettäisiin kaikissa velallista koskevissa ulosottoasioissa ja ulosottovalitusasioissa eli tiedoksianto-osoite olisi velallis- eikä asiakohdainen. Tiedoksianto-osoite on niin kauan voimassa kuin velallisella on keskeytyksettä ulosottoasioita vireille. Jos velallisen ulosoton asiakkuus päättyy ja alkaa myöhemmin uudelleen, ei annettu tiedoksianto-osoite ole enää voimassa. (HE 137/2015, 20.) Aikaisemmin katsottiin, että vastaajaa ei voida velvoittaa ilmaisemaan postiosoitetta, jota hän sitoutuu seuraamaan sillä uhalla, että asiakirjan oletetaan tulleen hänelle tiedoksi. Lisäksi vastaajan ilmoittamaa osoitetta voitiin käyttää tiedoksianto-osoitteena vain hänen suostumuksellaan. Vastaajalla oli myös oikeus ilmoittaa tiedoksianto-osoitteeksi postilokeron tai poste restanten. (HE 216/2001, 131–132.) Valtakunnanvuodinviraston asettaman lainsäädäntötyöryhmän saamissa lausunnoissa eduskunnan apulaisoikeusasiamies on ottanut kantaa velallisen ilmoitusvelvollisuuteen. Muutos on hänen mielestään selkeä aikaisempaan lainsäädäntöön nähden, mutta tätä ei pidetä ongelmallisena, sillä prosessiosoitteen ilmoittamatta jättäminen ei kuitenkaan tule johtamaan oikeudellisiin seuraamuksiin. Lausunnonantajista Suomen Kihlakunnanvoudit ry katsoi, että ilmoittamisvelvollisuus helpottaisi asiointia velallisten kanssa. He pitivät myös tärkeänä, että ulosoton tietojärjestelmät varmasti pystyvät käsittelemään uusia vastaajien tiedoksianto-osoitteita sekä niiden muutoksia. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 12.)

Alkuperäisessä hallituksen esityksessä ehdotettiin laajennusta ulosottoviranomaisen mahdollisuuden tulkita kirjoituksessa oleva posti- tai sähköpostiosoite vastaajan tiedoksianto-osoitteeksi. Ehdotus ei saanut lausunnoissa kannatusta. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies totesi lausunnossaan, että perusteluiden mukaan viestiin sisältyvän postiosoitteen tai sähköpostin tulkitsemisessa tiedoksianto-osoitteeksi tulee noudattaa erityistä varovaisuutta yksityisen velallisen kohdalla. Tiedoksianto-osoitteeksi tulisi tulkita vain sellainen osoite, jonka asianomainen on selvästi halunnut ilmoittaa ulosottoviranomaiselle tiedoksiantojen vastaanottamista varten. Tämän vuoksi eduskunnan apulaisoikeusasiamies totesi lausunnossaan, että koska kyse on yksilön oikeuksista ja velvollisuuksista, tulee säännöstä tarkentaa. Raahen seudun ulosottoviraston mukaan käytännössä olisi hankalaa ja aikaa vievää yrittää tulkita jokaisen yhteydenoton yhteydessä, onko mahdollisesti ilmoitettu osoite tarkoitettu tiedoksianto-osoitteeksi. Lisäksi lausunnonantaja huomautti, että konkludenttisen ilmoittamisen mahdollisuus voisi tulevaisuudessa aiheuttaa jälkikäteen väitteitä, ettei ulosottoviranomainen ole huomioinut yhteydenoton yhteydessä ollutta prosessiosoitetta ja tämän vuoksi vastaaja ei ole saanut asiaa tiedoksi. Helsingin kaupunki piti myös lausunnossaan oikeusturvan kannalta ongelmallisena sähköpostiosoitteen tai muun sähköisen tiedonsiirron osoitetta pitämistä konkludenttisesti tiedoksianto-osoitteena. Asianosaisena oleva henkilö ei välttämättä miellä, että muita hänen merkitsemiään yhteystietoja voitaisiin pitää tiedoksianto-osoitteena kuin mitä hänen tiedoksianto-osoitteeksi on merkitty. Lisäksi lausunnonantaja huomauttaa, että ulosottoasiiaan liittyvät asiakirjat saattavat sisältää salassa pidettäviä asioita, eikä vastaajana olevalla yksityishenkilöllä voida olettaa olevan käytössään sellaisia tietoturvajärjestelmää, että asiakirjan lähettäminen sähköisesti voitaisiin katsoa tapahtuneen täysin tietoturvallisesti ilman henkilön nimenomaista suostumusta. Tämän vuoksi Helsingin kaupunki katsoo, että konkludenttisesti tiedoksianto-osoitteeksi voitaisiin hyväksyä vain vastaajan merkitsemä postiosoite. (Valtakunnanvoudin julkaisuja, 2015:3, 10–11.) Lausuntojen vuoksi hallitus päätti lopullisessa esityksessään säilyttää kumotun ulosottokaaren 3:38:2 sanamuodon ennallaan eli tiedoksianto-osoitteena voidaan pitää vain kirjoituksessa olevaa merkintää postiosoitteesta. (HE 137/2015, 20).

Ulosottokaaren 3:38.2:n mukaan ulosottomies saa postiosoitteen sijasta käyttää tiedoksianto-osoitteena ulosottokaaren 3:38:1:ssa mainitulla henkilöllä (esim. hakijalla tai vastaajalla) olevaa tietojärjestelmähakijaa koskevassa luvassa tarkoitettua teknistä käyttöyhteyttä. Tiedoksianto-osoitteeksi voi antaa myös sellaisen valtakunnallisen sähköisen asi-

ointijärjestelmän tiedonsiirron osoitteen, joka on tarkoitettu henkilön ja viranomaisen väliseen yhteydenpitoon, ja joka edellyttää sähköisen järjestelmän asioinnin käyttöönottoa tai muun kuin 1 tai 2 kohdassa tarkoitettua sähköistä tiedonsiirron osoitetta, jonka henkilö on ilmoittanut tiedoksianto-osoitteeksi.

Ulosottokaaren 3:38.2:n 1 kohdan ei katsottu tarvitsevan muutosta. 1 kohdan mukaisesti tietojärjestelmähakijalle voidaan toimittaa tiedoksiannot teknisen käyttöyhteyden välityksellä. Tietojärjestelmähakijalla tarkoitetaan Valtakunnanvoudinvirastolta erillistä lupaa hakenutta hakijaa, joka toimittaa ulosottohakemuksen teknistä käyttöliittymää hyödyntäen suoraan ulosoton valtakunnalliseen tietojärjestelmään. Tietojärjestelmähakijoita voivat olla esimerkiksi erilaiset viranomaiset, kuten Verohallinto ja Kansaneläkelaitos, kunnat sekä perintätoimistot. (Linna & Leppänen 2014, 230.) Koska tietojärjestelmähakija on erikseen hakenut lupaa käyttää erityistä käyttöliittymää ulosottoasian hoitamiseen, niin voidaan olettaa, että samaa käyttöliittymää saadaan käyttää myös tiedoksiantojen toimittamiseen. Lisäksi Valtakunnanvoudinviraston lainsäädäntötyöryhmä on mietinnössään todennut, että sähköisiä tiedoksiantoja tulisi lisätä, minkä seurauksena lainsäädäntöä tietojärjestelmähakijoiden tiedoksiantojen kohdalta ei tarvinnut muuttaa (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:2, 6).

Ulosottokaaren 3:38.2:n 3 kohdan mukaan henkilö voi ilmoittaa postiosoitteen sijasta muunkin sähköisen tiedonsiirron osoitteen, kuten sähköpostiosoitteen, jonne hän haluaa tiedoksiannot toimitettavan. Kumotun ulosottokaaren 3:38.2:n mukaan sähköpostiosoitteen oli voinut ilmoittaa tiedoksianto-osoitteeksi postiosoitteen rinnalle (Linna & Leppänen 2014, 433). Ulosottokaaren uudistamisen yhteydessä annetuissa lausunnoissa sekä Suomen Kihlakunnanvoudit ry että Suomen Kihlakunnanulosottomiesten Yhdistys ry halusivat huomauttaa, että useat vastaajat tulevat ilmoittamaan tiedoksianto-osoitteeksi sähköpostiosoitteen, mikäli se on lain puitteissa mahdollista. Lisäksi asianosaiset ovat käyttäneet usein sähköpostia asioidessaan ulosottoviranomaisen kanssa, joten niissä tapauksissa kun asianosainen esittää väitteen, vaatimuksen tai pyynnön sähköpostilla, tulisi sähköpostiosoitetta voida käyttää tiedoksianto-osoitteena. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 12.) Nykyään pelkkä sähköpostiosoite on riittävä tiedoksianto-osoite. Valtakunnanvoudinviraston työryhmä selvitti lainvalmistelun yhteydessä myös mahdollisuutta asettaa sähköpostiosoite ensisijaiseksi tiedoksianto-osoitteeksi. Ulosoton toimittamat tiedoksiannot sisältävät kuitenkin usein salassa pidettäviä asioita, jolloin tietoturvaan

olisi pitänyt kiinnittää erityistä huomiota, esimerkiksi lähetetty viesti olisi ollut avattavissa vain yhdeltä tietokoneelta. Tämän katsottiin olevan vastaanottajan kannalta ongelmallista, joten työryhmä päätti ehdottaa kansalaisen asiointijärjestelmää ensisijaiseksi tiedoksiantokanavaksi. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:2, 7.)

Uutta ulosottokaaren 3:38:2:ssa on 2 kohta eli tiedoksianto-osoitteena voidaan postiosoitteen sijaan käyttää sähköistä asiointijärjestelmää. Hallituksen esityksen mukaan edellytyksenä on, että henkilö on ottanut sähköisen asiointijärjestelmän käyttöönsä. Käyttöönoton yhteydessä henkilö antaa suostumuksensa sille, että ulosottoasiaa koskevat asiakirjat voidaan hänelle toimittaa sähköisen asiointijärjestelmän kautta kirjelmäyhteyden sijasta. Henkilön ei tarvitse erikseen ilmoittaa ulosottoviranomaiselle sähköisen asiointitilin käyttöönotosta vaan tarkoituksena on, että ulosoton tietojärjestelmä tunnistaa ne henkilöt, joilla sähköinen asiointitili on käytössä. (HE 137/2015, 20–21.) Sekä Velkaneuvonta ry että Suomen Asianajajaliitto ry ovat ilmaisseet huolensa käyttöönoton tuomasta automaattisesta suostumuksesta ja sen riittävydestä tiedoksiantojen perille menon turvaamiseksi. Käyttöehdot luetaan usein huolimattomasti tai niitä ei lueta ollenkaan, ja näin ollen niiden sisältö saattaa jäädä epäselväksi. Näin ollen henkilö ei välttämättä ymmärrä asiointijärjestelmän toimivan ensisijaisena yhteydenottotapana ja sen kautta toimitettavien asiakirjojen tärkeyttä. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 11.)

Perustuslakivaliokunta on lausunnossaan ottanut kantaa sähköisen asiointijärjestelmän käyttöön. Valiokuntaa pohti erityisesti oikeusturvanäkökohtia, jotka edellyttävät, että tiedoksianto toteutetaan tavalla, jolla vastaanottaja saa oikeuksiensa käyttämiseen vaadittavat tiedot selkeästi, ymmärrettävinä ja riittävän ajoissa. Ongelmana nähtiin, että täyttääkö sähköinen tiedoksiantomenettely perustuslain (11.6.1999/731) 21.1 §:n mukaisen menettelyn asianmukaisuutta koskevan vaatimuksen. (PeVL 5/2016, 3.) PL 21.1 §:ssä säädetään jokaisen oikeudesta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Perustuslakivaliokunta lausunnossaan katsoi, että samat periaatteet koskevat soveltuvin osin myös ulosottoa (PeVL 5/2016, 2).

Perustuslakivaliokunta totesi, että hallituksen antaman esityksen mukaan sähköisen järjestelmän käyttöönotto ei ole pakollista. Henkilöllä on myös oikeus kieltää asiakirjojen toimittaminen sähköisen järjestelmän kautta, jolloin tiedoksianto-osoitteena toimii henkilön antama postiosoite ja tiedoksi annettavat asiakirjat lähetetään hänelle kirjepostilla.

Lisäksi henkilöllä, joka on ottanut sähköisen järjestelmän käyttöönsä, on mahdollisuus lopettaa sen käyttö. Näin ollen perustuslakivaliokunta katsoo sähköisen asiointijärjestelmän noudattavan asianmukaisen menettelyn periaatetta. (PeVL 5/2016, 3.)

Toinen oikeusturvanäkökohta on, että tuleeko sähköisesti tiedoksi annettu asia tehokkaasti vastaanottajan tietoon. Sähköisen asiointijärjestelmän kautta tiedoksi annetusta asiakirjasta lähetetään heräteviesti vastaanottajalle tekstiviestinä, sähköpostilla tai molemmilla. Henkilön tulee sähköisen asiointijärjestelmän käyttöönoton yhteydessä ilmoittaa joko puhelinnumero tai sähköpostiosoite, johon heräteviestin voi lähettää. Heräteviestin avulla voidaan katsoa asiakirjan tulleen henkilön tietoon asianmukaisesti, edellyttäen että asiointitili on toimintavarma. (PeVL 5/2016, 3.) Velkaneuvonta ry lausunnossaan ilmaisi huolensa, että vaikka tiedoksiannosta lähetetään heräteviesti, ei se välttämättä saavuta velallista. Asiointijärjestelmä lähettää yhteystietojen päivittämisestä automaattisen muistutuksen puolen vuoden välein, mutta sitä ei katsota riittäväksi. Puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet saattavat vaihtua usein tiuhaan, joten on mahdollista, että heräteviestit eivät tavoita velallista. Oikeusturvan kannalta olisikin tärkeää, että järjestelmä tunnistaisi käytöstä poistuneet puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet, ja jos tämä ei ole mahdollista, tulisi henkilöllä olla mahdollisuus asiointijärjestelmän käyttöönoton yhteydessä valita ne viranomaistahot, joille hän antaa suostumuksensa ensisijaisesta asiointitavasta. Lisäksi Suomen Asianajajaliitto ry halusi huomauttaa, että maksamattomien laskujen vuoksi katkaistut matkapuhelin- ja internetyhteydet estävät heräteviestien vastaanottamisen ja vaikeuttavat velallisen asiointia ulosottoviranomaisen kanssa. Tällöin velallisen voi olla vaikea tai jopa mahdotonta saada yhteyttä palveluun. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 11.)

Hallituksen esitystä uudeksi ulosottokaareksi arvioi myös lakivaliokunta, joka mietinnössään toteaa sähköisen asioinnin lisäämisellä olevan huomattava taloudellinen merkitys. Lakivaliokunta totesi, että mikäli sähköisen asiointijärjestelmän käyttö lisääntyy tavoitteen mukaisesti, eli noin neljännes kirjeistä tullaan toimittamaan sähköisen asiointijärjestelmän kautta, on vuosittainen säästö postikuluissa noin 900 000 euroa vuodesta 2019 alkaen. (LaVM 3/2016, 2-3.)

Lausunnossaan Satakunnan käräjäoikeus yhtäläillä totesi, että tiedoksiantojen toimittaminen on uusi ja kannatettava ajatus, mutta ongelmana on nähty, että kansalaisen asiointi-

lin käyttö on tähän asti ollut melko vähäistä ja tietoisuus siitä on vähäistä. Lisäksi tiedoksiantotavan muutoksesta saattaisi tulla suuri kulttuurinen muutos tavallisten kansalaisten keskuudessa. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 10.) Myös lakivaliokunnan mukaan henkilöiden ja julkishallinnon välisen sähköisen asioinnin edistäminen on kannatettavaa. Tätä kehitystä tukee myös nykyisen hallituksen laatima strateginen ohjelma, jonka kärkihankkeena on julkisten palvelujen digitalisointi. Odotuksena on sähköisen asiointijärjestelmän (asiointitilin) käytön laajeneminen muiden viranomaisten, kuten Verohallinnon ja Kansaneläkelaitoksen, palveluiden piiriin. Näin asiointitili tulisi kansalaisille tutuksi ja luontevaksi asiointitavaksi. (LaVM 3/2016, 3.) Myös Suomen Asianajajaliitto ry katsoi, että ainoa keino vakiinnuttaa sähköinen asiointijärjestelmä kansalaisten käyttöön on ottaa järjestelmä käyttöön mahdollisimman monen viranomaisen toimesta. Asiointitilillä tulisi olla niin paljon tapahtumia, että sen käytöstä muodostuisi tapa. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 11.)

Lakivaliokunnan annetun selvityksen mukaan ehdotettu sähköinen asiointijärjestelmä on teknisesti toimintavarma ja tietoturvallinen. Kuitenkin asiointijärjestelmän käyttöönotto herättää kysymyksiä käytännön epävarmuudesta eli lukevatko vastaanottajat saamiaan viestejä. Valiokunta haluaakin kiinnittää huomiota siihen, että asiointitiliä tultaisiin jatkossa kehittämään asiakkaiden tavoitettavuuden osalta. Lisäksi käyttäjäystävällisyyteen tulisi kiinnittää erityistä huomioita. (LaVM 3/2016, 3.) Samankaltaisia ajatuksia esitettiin myös Satakunnan käräjäoikeuden Valtakunnanvoudinvirastolle antamassaan lausunnossaan. Sähköisen asiointijärjestelmän tulisi olla varmatoiminen ja helppokäyttöinen, mutta Satakunnan käräjäoikeuden mukaan ”viime vuosina viranomaisten käyttöön tuotetut järjestelmät ja sovellukset eivät aina ole olleet kumpaakaan”. Lisäksi tulisi myös huomioida että kaikilla ei ole järjestelmän vaativia laitteita tai osaamista sen käyttöön, ja että viranomaisen ei voi sellaista vaatia. On myös huomioitava, että sähköisellä asiointijärjestelmällä tuskin tavoitetaan niitä henkilöitä tai tahoja, jotka haluavat vältellä viranomaisen kanssa asiointia. Kuitenkin jos sähköisestä asiointijärjestelmästä saadaan tietoteknisesti varmatoiminen ja käyttöliittymältään sekä toiminnoiltaan helppokäyttöinen, voidaan sitä käyttää tiedoksiantojen toimittamiseen, mikäli asiakas on sen ilmoittanut tiedoksiantoosoitteenaan tai muutoin hyväksynyt sen käytön asiansa hoitamisessa. Myös Suomen Tuomariliitto ry lausui epäilyksensä asiointijärjestelmän käytön odotetusta lisääntymisestä. Lausunnonantaja epäili, että erityisesti vastaajina olevat henkilöt eivät ole innok-



kaita ottamaan sähköistä asiointijärjestelmää käyttöönsä ja tämän vuoksi sähköisesti toimitettavia tiedoksiantoja tulee olemaan odotettua vähemmän. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 10.)

Sekä lakivaliokunta että perustuslakivaliokunta kiinnittivät huomiota sähköiseen asiointijärjestelmään tehtävien muutosten tiedottamisesta niille käyttäjille, jotka ovat jo ennestään ottaneet asiointijärjestelmän käyttöönsä. Erityisen keskeistä on tiedottaa kansalaisille järjestelmän käyttöönoton merkityksestä ja vaikutuksista ulosoton tiedoksiannoissa ja varmistaa, että he ymmärtävät, että ulosoton tiedoksiannot tulevat pääsääntöisesti sähköisen järjestelmän kautta. Samalla tulisi tiedottaa kansalaisille heidän mahdollisuudestaan kieltää tiedoksiantojen toimittaminen sähköisen järjestelmän kautta. Tämän vuoksi tiedottamisen tulee olla mahdollisimman laaja-alaista ja asiasta tulee kertoa ulosoton asiakkaille paitsi sähköisen järjestelmän kautta, niin myös velallisille lähettyvien erilaisten ilmoitusten yhteydessä. (LaVM 3/2016, 3-4; PeVL 5/2016, 3.) Lakivaliokunta pitää myös tärkeänä, että sähköisen tiedoksiannon toimivuutta seurataan (LaVM 3/2016, 4). Tiedottamiseen otti kantaa myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies antamassaan lausunnossa, jonka mukaan informaation riittävyyden lisäksi tulee pohtia, missä muodossa se annetaan. Tieto siitä, että tiedoksiannot tullaan jatkossa toimittamaan sähköisen asiointijärjestelmän kautta, tulisi antaa vastaajalle kirjallisena hänen ilmoittamaansa tiedoksianto-osoitteeseen tai väestötietojärjestelmästä ilmenevään osoitteeseen. Samalla hänelle tulisi ilmoittaa oikeudesta kieltää asiointitilin käyttö. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 9.)

Uutena on ulosottokaaren 3:38:ään lisätty kolmas momentti, jonka mukaan UK 3:38.1:ssä määritelty henkilö voi kieltää asiakirjojen lähettämisen valtakunnallisen sähköisen asiointijärjestelmän kautta. Näin tuetaan vastaanottajan oikeutta päättää, millä tavalla ulosottoasiaan liittyvät asiakirjat hänelle toimitetaan. Tällöin vastaanottajan on ilmoitettava ulosottoviranomaiselle UK 3:38.1:n mukaisesti postiosoite tiedoksianto-osoitteeksi. (HE 137/2015, 21.) Perustuslakivaliokunta on lausunnossaan todennut, että kansalaisen oikeusturvan kannalta on tärkeää, että hänelle annetaan oikeus antaa haluamansa osoite tiedoksianto-osoitteeksi asioidessaan ulosottoviranomaisen kanssa. Tähän oikeuteen kuuluu olennaisesti myös oikeus kieltää ulosottoasiaan liittyvien asiakirjojen toimittaminen sähköisen asiointijärjestelmän kautta joko välittömästi sähköisen asiointijärjestelmän käyttöönoton yhteydessä tai missä tahansa ulosottoasian käsittelyn vaiheessa. (PeVL 5/2016, 3.) Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) totesi lausunnossaan, että kansalaisten ja viranomaisten sähköisen yhteydenpidon kehittäminen on itsessään kannatettava suuntaus,

mutta epäilee, että muutos sähköisen asiointijärjestelmän käyttöönotosta menee liian pitkälle ottaen huomioon ulosmenettelyyn liittyvät oikeusturvanäkökohdat. Erityisesti ongelmallisena nähdään ne tapaukset, joissa kansalainen on ilmoittanut ulosottoviranomaiselle toisen tiedoksianto-osoitteen, kuten postiosoitteen, mutta sähköisen asiointitilin käyttöönoton jälkeen ulosottoviranomainen voi käyttää tätä tiedoksianto-osoitteena. Kansalaisen tulisi siis nyt nimenomaisesti kieltää asiointitilin käyttö, jotta hänen aiemmin ilmoittamaansa osoitetta käytettäisiin tiedoksiantotarkoituksessa. KKV totesi lausunnossaan myös, että kansalasten valmiudet sähköisen asiointijärjestelmän käyttöön eivät ole yhtenevät, vaikka asiointitili olisikin otettu käyttöön jonkin toisen asian hoitamista varten. Tällöin vaatimus ulosottomiehelle toimitettavasta nimenomaisesta kiellosta voi tulla velalliselle yllätyksenä. Lisäksi Suomen Asianajajaliitto ry halusi korostaa, että tiedoksianto-osoitteen vaihtamista koskevan käytännön tulisi olla yhtenevä eri viranomaisten kesken. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:3, 11.)

## **2.2 Tiedoksiantomenettelyt**

### **2.2.1 Tavallinen tiedoksianto**

Tavallinen tiedoksianto toimitetaan hallintolain 59 §:n mukaisesti vastaanottajalle postitse kirjeellä. Asian katsotaan tulleen vastaanottajan tietoon seitsemäntenä päivänä asiakirjan lähettämisestä. Hallituksen esityksen mukaan asiakirjat voidaan toimittaa tavallisella kirjeellä vastaanottajalle, jolloin hallinnon toiminta tehostuu ja muuttuu joustavammaksi (HE 72/2002, 113–114). Tavallinen, kirjeellä toimitettava tiedoksianto edellyttää, että vastaanottaja on ilmoittanut postiosoitteen, johon tiedoksiannot voidaan toimittaa. Mikäli osoitetta ei tiedetä, on viranomaisella selvitysvelvollisuus. (Heuru 2003, 368.) Viranomaisella on käytössään useita eri vaihtoehtoja osoitetietojen selvittämiseen. Yksikerkaisinta on soittaa asianomaiselle ja tiedustella osoitetta. Osoitetiedot on kirjattuna myös Väestötietojärjestelmään, josta viranomaisella on mahdollista saada tarvittavat tiedot. Ongelmaksi on nykyään muodostunut se, että Väestötietojärjestelmään ei välttämättä ilmoiteta muuttuneita osoite- tai muita yhteystietoja, jolloin niitä täytyy etsiä muista rekistereistä, kuten Trafín tieliikenteen tietojärjestelmästä tai sosiaaliviranomaisten asiakastietojärjestelmistä. (Niemi ym. 2010, 381.) Ulosottoviranomaisen kohdalla selvitystyötä

on helpotettu kesällä 2016 tullee ulosottokaaren 3:38 §:n lakimuutoksella, jonka mukaan ulosoton asiakkaan on itse ilmoitettava tiedoksianto-osoite (kts. luku 2.1).

Tavallinen tiedoksianto voidaan antaa myös sähköisesti. Lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (jatkossa sähköinen asiointilaki, 5.11.2010/924) 19 §:n mukaan asiakirja voidaan antaa tiedoksi sähköisesti asianomaisen suostumuksella. Mikäli asiakirja toimitetaan sähköisesti, tulee yksityisyyden suoja sekä tietoturvallisuuteen liittyvät seikat huomioida ja mikäli nämä seikat vaativat, on asiakirja toimitettava todisteellisesti vastaanottajalle. Asiakirjan katsotaan tulleen vastaanottajan tietoon kolmantena päivänä sen lähettämisestä. Hallituksen esityksen mukaan olennaisinta sähköisten tiedoksiantojen tekemisessä on vastaanottajan suostumus asiakirjan toimittamiseen sähköisesti. Suostumukselle ei ole asetettu muotovaatimuksia ja se voi koskea yksittäistä asiaa tai olla yleinen suostumus sähköisten tiedoksiantojen vastaanottamiselle. Suostumuksen antamiseksi katsotaan esimerkiksi vain sähköisen yhteystiedon antaminen asian vireillepanon yhteydessä. (HE 111/2010, 6.)

Tavallisesta tiedoksiantomenettelystä on säädetty erikseen myös ulosottokaaren 3:39:ssä. Se noudattaa hallintolain 59 §:ää eli tiedoksianto toimitetaan vastaanottajalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai vastaanottajan suostumuksella sähköisenä viestinä. Jos tiedoksianto toimitetaan kirjeitse, käytetään tavallista virkakirjettä. Tavallisena kirjeenä lähetetään esimerkiksi vireilletuloilmoitukset ja erilaiset kutsut ja kehotukset. (Linna & Leppänen, 2005, 421.) Ulosottokaaren 3:39.2:n (29.4.2016/323) mukaan kirjeellä lähetetty tiedoksianto katsotaan vastaanotetuksi seitsemän päivän kuluttua, kun asiakirja on jätetty postin kuljetettavaksi.

Tavallisen sähköisen tiedoksiannon kohdalla ulosottokaaren 3:39.2:sta yhdenmukaistettiin yleislakien kanssa. Aikaisemmin sähköisesti lähetetty tiedoksianto katsottiin annetun tiedoksi, kun viesti oli lähetetty. Koska ulosottokaari on ensisijainen sähköiseen asiointilakiin nähden, noudatettiin sen säädöstä. (Linna & Leppänen 2014, 441.) Voimassa olevan ulosottokaaren 3:39.2:n mukaan tavallinen sähköinen tiedoksianto katsotaan annetun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä. Säännös on nykyään yhdenmukainen sähköisen asiointilain 19 §:n kanssa. Lainvalmisteluasiakirjoissa todettiin, että on perusteltua, ettei ulosottokaari eroa yleislaista (HE 137/2015, 21).

### 2.2.2 Todisteellinen tiedoksianto

Tiedoksianto on toimitettava hallintolain 60 §:n mukaan vastaanottajalle saantitodistusta vastaan, mikäli kyseessä on vastaanottajaa velvoittava päätös ja tiedoksisaannista alkaa kulua jokin määräaika, kuten valitusaika. Saantitodistusta voidaan käyttää myös muulloin, jos se katsotaan asianosaisten oikeuksien kannalta tarpeelliseksi. Saantitodistuksesta tulee ilmetä tiedoksiannon toimittaja, vastaanottaja ja tiedoksisaannin ajankohta. Asiakirja voidaan myös luovuttaa vastaanottajalle tai tämän edustajalle, jolloin luovutuksesta tulee tehdä kirjallinen todistus. Tiedoksianto voidaan tehdä myös haastetiedoksiantona, jos siihen katsotaan olevan tarvetta. Saantitodistusmenettelyä on supistettu huomattavasti aiemmasta tiedoksiantolaista, jossa todisteellista tiedoksiantomennettelyä edellytettiin käytettävän kaikissa muutoksenhakukelpoisten päätösten tiedoksiannoissa (Niemi vuo ym. 2010, 382). Hallituksen esityksen mukaan todisteellisen tiedoksiantomennettelyn käyttöä on pyritty supistamaan, sillä menettely koetaan hankalaksi ja aikaa vieväksi. Kuitenkaan menettelystä ei voida kokonaan luopua, sillä tietyissä tilanteissa todisteellinen tiedoksianto katsotaan perustelluksi. Tällaisia ovat tiedoksiannot, jotka asettavat jonkin toiminnallisen veloitteen, kuten maksuveloitteen. (HE 72/2002, 114). Saantitodistusta voidaan käyttää myös niissä tilanteissa, joissa asianosaisten oikeusturva sitä edellyttää, esimerkiksi katselmuksessa tai suullisessa kuulemisessa, mikäli henkilön läsnäolo on erityisen tärkeää hänen oikeusturvan kannalta tai asian selvittämisen vuoksi. Myös tilanteissa, joissa tavallisen kirjeen perille meno ei ole varmaa, on perusteluta käyttää saantitodistusta. (Kulla 2015, XIII 2.) Hallintolain 60.2 §:ssä todetaan, että asiakirja voidaan myös luovuttaa vastaanottajalle henkilökohtaisesti. Hallituksen esityksen mukaan asiakirjan luovuttaminen voi olla joissain tilanteissa yksinkertaisin tapa tehdä tiedoksianto, minkä vuoksi lain mukaan voi luovuttamalla antaa tiedoksi minkä tahansa asiakirjan. Tällöin luovutuksesta on kuitenkin tehtävä todistus, josta ilmenee luovuttaja, vastaanottaja ja luovutuksen ajankohta. (HE72/2002, 115.)

Tiedoksiannon vastaanottajan suostumuksella hänelle voidaan sähköisen asiointilain 18 §:n mukaan postitse saantitodistusta vastaan toimitettava asiakirja voidaan antaa tiedoksi sähköisellä viestillä. Viranomaisen on tällöin ilmoitettava vastaanottajalle tai tämän edustajalle, että asiakirja on noudettavissa viranomaisen osoittamalta palvelimelta, tietokannasta tai tiedostosta. Noutaakseen asiakirjan on vastaanottajan tai tämän edustajan tunnistauduttava käyttämällä tietoturvallista ja todisteellista tunnistautumistekniikkaa. Asia-

kirja on annettu tiedoksi, kun se on noudettu viranomaisen osoittamalta yhteydeltä. Mikäli asiakirjaa ei noudeta seitsemän päivän sisällä, tiedoksiannossa noudatetaan sitä, mitä muualla laissa säädetään. Kuten tavallisessa sähköisessä tiedoksiannossa hallituksen esityksen mukaan myös todisteellisessä sähköisessä tiedoksiannossa on tärkeää olla vastaanottajan suostumus sähköisen viestin vastaanottamiselle (HE 17/2002, 44–45). Suostumuksen merkitys korostuu myös oikeuskirjallisuudessa. Suostumuksen tulisi koskea nimenomaista tapausta ja samalla olisi tärkeää päivittää asianosaisen sähköinen yhteystieto, kuten puhelinnumero tai sähköpostiosoite. Viranomaisen tulee myös huomioida, että rutiininomainen puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen kysyminen ei tarkoita, että asianomainen olisi antanut suostumuksensa sähköiselle tiedoksiannolle. Myöskään sähköinen vireillepano ei itsessään ole suostumus sähköiselle tiedoksiannolle. (Voutilainen 2006, 291)

Sähköisen asiointilain 18 §:n mukaan vastaanottajan tai tämän edustajan on käytettävä tietoturvallista ja todennettua tunnistautumistekniikkaa noutaakseen tiedoksiannetun asiakirjan. Tällaista tekniikkaa ovat esimerkiksi pankkitunnukset. Tunnistautumisessa olennaisinta on, että viranomainen voi todeta tiedoksiannon tapahtuneen, jolloin myös tiedoksiantoon liittyvät mahdolliset määräajat alkavat kulua. (Voutilainen 2006, 293.)

Kuten tavallisesta tiedoksiannosta, myös todisteellisestä tiedoksiannosta on säädetty erikseen ulosottokaareissa. Ulosottokaaren 3:40:ssä todetaan, että todisteellista tiedoksiantoa voidaan käyttää, jos jokin muu ulosottokaaren lainkohta sitä edellyttää ja vastaanottajan tiedetään asuvan Suomessa. Todisteellista tiedoksiantoa voidaan käyttää muulloinkin, mikäli se katsotaan täytäntöönpanon tai asianosaisten oikeusturvan kannalta tarpeelliseksi. Todisteellista tiedoksiantoa voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun on todennäköistä, että vaativan, paljon työtä vaatineen realisoinnin valmistelun ja toimittamisen jälkeen ulosmittauksesta valitetaan. Tällöin todisteellisella tiedoksiannolla voidaan todentaa, että velallinen on saanut tiedon ulosmittauksesta ennen sen toteuttamista. (Linna 2008, 419.) Ulosottokaaren 3:41.1:ssä säädetään, miten todisteellinen tiedoksianto voidaan toimittaa. Tiedoksianto voidaan antaa saantitodistusta vastaan, se voidaan todistusta vastaan luovuttaa henkilökohtaisesti vastaanottajalle tai tämän edustajalle, se voidaan antaa henkilökohtaisesti haastetiedoksiantona tai sähköisellä viestillä sähköisen asiointilain 18 §:n mukaisesti. Tällöin todisteellinen tiedoksianto lähetetään vastaanottajan suostumuksella sähköisellä viestillä ja vastaanottajan on kuitattava viesti vastaanotetuksi.

Myös ulosottokaaren 3:41 sanamuotoja hiottiin. Kumotussa säännöksessä oli maininta *varmennetusta sähköisestä viestistä*. Kuitenkaan tätä ilmaisua ei esiintynyt missään toisessa laissa, joten säännökseen kirjattiin suora viittaus sähköisen asiointilain 18 §:ään. Lisäksi ulosottokaaren 3:41.2:n sanamuotoja nykyaikaistettiin ja ilmaisuja muutettiin tekniikkaneutraaleiksi. Esimerkiksi vastaanottokuittauksen toimittaminen telekopiolla muutettiin vastaanottokuittauksen toimittamiseksi sähköisellä viestillä. (HE 137/2015, 21.) Lakimuutokset olivat siis lähinnä teknisiä ja niillä pyrittiin yhdenmukaistamaan ulosottoaarta muihin lakeihin, kuten sähköiseen asiointilakiin, nähden.

## 2.3 Muut lakimuutokset

### 2.3.1 Asianosaiselle annettava tuloste

Ulosottokaaren 1:34.1:n mukaan henkilölle tulee tämän pyynnöstä antaa muut kuin henkilötunnusta, yhteystietoja ja tilitysosoitetta koskevat asianhallintatiedot sisältävä tietojärjestelmän tuloste edeltävien neljän vuoden ajalta ja tarvittaessa tätä pidemmältä ajalta, mikäli henkilö on tai on ollut vastaajana tai hakijana ulosottoasiassa. Takaajalla ja muulla, jonka maksuvelvollisuuteen tietyn saatavan vanhentumisella ja määrällä voi olla merkitystä, on vastaava oikeus kyseisen saatavan osalta. Mitä tässä säädetään, ei vaikuta asianosaisen oikeuteen saada tietoja viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (jatkossa julkisuuslaki, 21.5.1999/621) nojalla. Kyseinen pykälä on säilyttänyt sanamuotonsa vuoden 2001 ulosottolaista saakka. Ulosotossa käsiteltävien asiamäärien vuoksi asianosaisjulkisuus on perusteltua toteuttaa yksikertaisella ja selkeällä tavalla. Tämän vuoksi asianosaisille ja heihin rinnastettaville tahoille, kuten takaajille, annetaan heidän pyynnöstään ulosottoasiasta tietynsisältöinen tietojärjestelmän tuloste. (HE 216/2001, 62.) Tietojärjestelmästä annettava tuloste toteuttaa asianosaisjulkisuuden lisäksi myös yleisöjulkisuutta. Ulosottoasiassa yleisöjulkisuus on yleensä suppeaa ja se on lähinnä luottotietoihin liittyvää julkisuutta. (Linna & Leppänen 2014, 529.)

Ulosottokaaren 1:34.1 ei rajoita asianosaisen oikeutta saada muuta tietoa ulosottorekisteristä tai muista ulosottoviranomaisen asiakirjoista, jos hänellä on siihen julkisuuslain mukainen oikeus. Kuitenkin käytäntöä ajatellen asianosaiselle annetaan vain momentissa tarkoitettu tuloste, mikäli hän ei pyydä lisätietoja. (HE 216/2001, 62.) Julkisuuslain 11 §:n mukaan asianosaisella on oikeus saada tietoja muistakin kuin julkisiksi määritellyistä

asiakirjojen sisällöistä, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Tällöin myös ulosottoviranomaisen on erikseen selvitettävä, onko asianosaisella oikeus saada muita tietoja. Ulosottokaaren 1:34.1:ssa on tiedonsaantioikeuden ulkopuolelle rajattu vastapuolen osoite- ja muut yhteystiedot sekä tilitysosoite, sillä ne eivät ole sellaisia tietoja, jotka ovat voineet vaikuttaa asian käsittelyyn. Näin ollen niitä ei voi pääsääntöisesti vastapuolelle antaa. Eri asia on, että hakijalla usein on jo tiedossaan vastaajaa koskevat mainitut yhteystiedot. (HE 216/2001, 62–63.)

Kesällä 2016 ulosottokaareen tullut muutos kumosi ulosottokaaren 1:34.2:n. Momentissa säädettiin määräaikaisilmoituksesta eli asianosaisille annettiin määräajoin tietoja ulosottoasiassa kertyneistä ja perimättä olevista määristä sekä muista vastaavista seikoista. Kyseiset tiedot oli mahdollista antaa myös sähköisesti. Valtioneuvoston ulosottomenettelystä antaman asetuksen (20.12.2007/1322) 9 §:n (kumottu) mukaan määräaikaisilmoitus annettiin vuosittain maaliskuun 1. päivän tilanteen mukaan. Lainvalmisteluaineiston mukaan määräaikaisilmoitus ilmensi ulosoton palveluperiaatetta. Määräaikaisilmoitus katsottiin tärkeäksi erityisesti toistuvaistulon ulosmittauksissa, jolloin velallinen kykeni seuraamaan seurata kertymiä ja suoritusten kohdentamista eri saataville muutoinkin kuin perimiskuiteista. Vastaavasti velkojalla oli mahdollisuus seurata täytäntöönpanon kertymiä kootusti. Mikäli hakija katsoi määräaikaisraportin tarpeettomaksi, oli hänen mahdollista ulosottomiehen kanssa sopia, ettei määräaikaisilmoitusta lähetetty edes sähköisesti. (HE 216/2001, 63.)

Käytäntö on sittemmin osoittanut, ettei kyseiselle määräaikaisilmoitukselle ole tarvetta. Asianosaiset saavat riittävästi tietoa ulosottoasiasta muista asiakirjoista, kuten tilityserittelystä tai kuitista, joissa ilmoitetaan kulloinenkin jäännössaattava. Koska määräaikaisilmoitus otettiin ulosoton tietojärjestelmästä maaliskuun 1. päivän tilanteen mukaan, kyseessä ei usein ollut ajantasaisin tieto, mikä aiheutti ulosoton asiakkaisissa hämmennystä ja turhia yhteydenottoja. Lisäksi useat ammattivelkojat ovat pyytäneet, ettei määräaikaisilmoituksia toimitettaisi ja tämä myös koskee tietojärjestelmähakijoita. (HE 137/2015, 18.) Määräaikaisilmoituksesta luopumista myös puoltaa asianosaisen oikeus pyytää ulosottokaaren 1:34.1:n mukainen asianosaistuloste. Luonnollinen henkilö velallisena voi tilata tulosteen sähköisesti oikeushallinnon sähköisestä asiointipalvelusta. Lisäksi määräaikaisilmoituksesta luopumisen uskotaan muodostavan noin 55 000 euron säästöt. (HE 137/2015, 18.)

### 2.3.2 Passiivisaatavaksi rekisteröinti

Saatavan rekisteröinti passiivirekisteriin tuli mahdolliseksi vuoden 2003 ulosottolain osittaisuudistuksessa (Linna & Leppänen 2014, 639). Ennen vuotta 2003 ulosottoasiaa koskevat asiakirjat palautettiin hakijalle välittömästi sen jälkeen, kun oli todettu, että velallisella ei ollut ulosottokelpoista omaisuutta. Tämä aiheutti valtavan asiakirjaliikenteen ulosottolaitoksen ja velkojien välille. (Linna & Leppänen 2005, 604.)

Hakija voi ulosottokaaren 3:102:n mukaan pyytää asian merkitsemistä ulosottorekisteriin passiivisaatavaksi, mikäli maksuvelvoitetta koskevan ulosottoasian vireilläolo päättyy UK 3:95.1 §:ssä tarkoitettuun varattomuus- tai varattomuus- ja tuntemattomuusesteeseen ja tästä on hakijalle annettu estetodistus. Varattomuusesteestä annetaan estetodistus, jos perintä jää kokonaan tuloksettomaksi tai velalliselta perittävä saatava saadaan osittain perittyä. Varattomuus- ja tuntemattomuusestetodistus annetaan hakijalle, kun velallisen olinpaikka on tuntematon eikä häntä ole ulosottoasian yhteydessä tavoitettu. (Linna 2008, 96.)

Pyyntö passiivisaatavan rekisteröimiseksi tulee ulosottokaaren 3:102:n mukaan esittää joko ulosottihakemuksessa tai myöhemmin asian vireilläolon aikana. Ulosottoasian vireilläolo ei jatku passiivisaatavaksi rekisteröinnin jälkeen ja passiivisaatavan rekisteröinti on voimassa kaksi vuotta annetun estetodistuksen päiväyksestä. Rekisteröintipyynnön katsotaan koskevan kaikkia ulosotossa samanaikaisesti olevia saatavia, mikäli hakija ei jonkin saatavan kohdalta peruuta pyyntöä. Samanaikaisessa ulosotossa rekisteröinnin voimassaoloaika lasketaan viimeisestä estetodistuksesta. Jos asia siirretään passiivirekisteriin, se siirtyy ”valvontatilaan”. Tällöin ulosottomies ei aktiivisesti tee perintätoimia saatavan perimiseksi, mutta hänellä säilyy oikeus toimittaa ulosmittaus, mikäli hän sattumalta tai toisen ulosottoasian yhteydessä huomaa, että velallisella on ulosmitattavaa omaisuutta. (Linna 2008, 97.) Passiivirekisteröinnin kahden vuoden määräaika ei voi pidentää tai lyhentää, mutta hakija voi erikseen pyytää saatavan poistamista rekisteristä. Passiivirekisteröinnin päättymisen jälkeen hakijan on laitettava ulosottoasia uudelleen vireille eli pelkkä passiivirekisteröinnin hakeminen ei ole mahdollista. (Linna & Leppänen 2005, 607.)



Vuoden 2016 lakimuutoksessa ulosottokaaren 3:102:2:sta poistettiin ulosottomiehen velvollisuus ilmoittaa hakijalle passiivisaatavan rekisteröinnin päättymisestä. Lain valmistelun yhteydessä katsottiin, että velkojalla itsellään on velvollisuus seurata kahden vuoden määräajan umpeutumista eikä tätä pidetty velkojia kohtuuttomasti rasittavana. Rekisteröinnin määräaika ilmoitetaan estetodistuksen antamisen yhteydessä. Annetulla siirtymäsääöksellä varmistetaan, että kaikki hakijat varmasti saavat tiedon passiivisaatavan rekisteröinnin voimassaolon päättymisestä. Ilmoituksia toimitetaan hakijoille vielä kahden vuoden ajan lain voimaantulosta, mikäli hakija ei ole erikseen pyytänyt, ettei ilmoitusta lähetetä tai mikäli hakijalle on aiemmin ilmoitettu muussa yhteydessä rekisteröinnin voimassaoloaika. (HE 137/2015, 21–22.)

Ehdotus passiivisaatavan rekisteröinnin voimassaolon päättymisilmoitusten lähettämisen lopettamisesta tuli ulosoton rakenneuudistushankkeen lainsäädäntötyöryhmältä. Passiivisaatavan rekisteröinnin voimassaolon päättymisestä lähetettävästä ilmoituksesta luopuminen ei saanut kannatusta lausunnonantajilta. Suomen Kihlakunnanulosottomiesten Yhdistys ry näki passiivirekisteröinnin päättymisestä lähetettävän ilmoituksen hyvänä muistutuksena velkojille ja että nyt tehtävä muutos heikentäisi velkojien asemaa. Ongelmia nähtiin myös muille viranomaisille aiheutuvasta ylimääräisestä työstä, esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen mukaan heille muutos tulee aiheuttamaan kustannuksia, minkä lisäksi heidän tietojärjestelmiensä saattaminen muutosten tasalle tulee viemään aikaa. Osa lausunnonantajista kuitenkin näki muutokset positiivisina ja kannatettavina, minkä lisäksi ymmärrettiin ulosottolaitoksen tarve saada aikaiseksi kustannussäästöjä. (Valtakunnanvoudinviraston julkaisuja, 2015:3, 13–15.) Hallitus on esityksessään huomioinut annetut lausunnot. Hallitus kuitenkin katsoi, että velkojalta ei ole kohtuutonta vaatia, että hän itse valvoo määräajan umpeutumista. Esityksessä ehdotettiin ilmoituksen lähettämistä luopumista siitä aiheutuvien kustannussäästöjen vuoksi. (HE 137/2015, 17.) Lakimuutos hyväksyttiin eduskunnassa hallituksen esityksen mukaisesti.

Valtakunnanvoudinviraston lainsäädäntötyöryhmän ensimmäisessä mietinnössä pohdittiin myös passiivirekisterijärjestelmän muuttamisesta reaaliaikaiseksi. Tällöin velkojat olisi velvoitettu ilmoittamaan saamistaan suorituksista ajantasaisesti. Järjestelmän etuna nähtiin mahdollisuus luopua saldotiedustelujen lähettamisestä kokonaan. (Valtakunnanvoudinviraston julkaisuja 2015:2, 11–12.) Saldotiedustelujen tarkoituksena on selvittää hakijalta saatavan sen hetkinen tarkka summa, sillä ulosottomies ei voi tilittää hakijalle passiivirekisteröinnin aikana ulosmitattuja varoja ennen kuin saatava tarkka summa on

selvillä (Linna 2008, 97). Saldotiedustelujen määräaika on kaksi viikkoa, jonka aikana velkojan tulee ilmoittaa mahdollisesti saamansa suoritukset. Ongelmaksi on muodostunut, että saldotiedustelut keskittyvät tiettyihin ajankohtiin, kuten veronpalautusten maksamisen yhteyteen. Esimerkiksi toukokuussa 2014 saldotiedusteluja lähetettiin noin 4 000 saldotiedustelussa, kun taas saman vuoden marraskuussa saldotiedusteluja lähetettiin yli 100 000 kappaletta. Käytännössä saldotiedustelut lähetetään Postin iPost-kirjeenä, jotka tulostetaan velkojille postissa. Näin suuret määrät aiheuttavat ruuhkautumista Postissa. Myös velkojilla on ongelmia, kun esimerkiksi veronpalautusaikaan eräälle perintätoimistolle lähetettiin yli 40 000 saldotiedustelua. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:2, 11–12.)

Passiivireksiterin muuttamisessa reaaliaikaseksi nähtiin myös haittoja. Velkojat olisi veloitettu ilmoittamaan kaikki suoritukset, vaikka kyseinen asia ei olisi vireillä ulosotossa. Tällainen velvoite nähtiin erityisesti yksityisten velkojien kannalta kohtuuttomana. Suurin osa passiivireksiterissä olevista saatavista ovat elatusapumaksuja, joiden velkojana on Kansaneläkelaitos. Rekisterin muuttaminen reaaliaikaiseksi olisi aiheuttanut Kansaneläkelaitokselle nykyiseen järjestelmään verrattuna huomattavaa lisätyötä. Reaaliaikaisuus työllistäisi myös ulosottoa, joka kirjaisi passiivireksiteriin ilmoitetut saldomuutokset. Lisäksi Verohallinto on ilmoittanut harkitsevansa veronpalautusten jaksottamista pidemmälle aikavälille, jolloin nykyisenkaltaisia ruuhkatilanteita ei syntyisi. Tämän vuoksi työryhmä ei kannattanut reaaliaikaista passiivisaatavajärjestelmää. Sen sijaan työryhmä piti parempana ratkaisuna saldotiedustelujen siirtämistä vähitellen sähköisesti tapahtuvaksi tiedonvaihdoksi. Tällöin sekä kyselyt että pääsääntöisesti myös vastaukset toimitettaisiin sähköisesti. Tämä ei vaatisi lakiin muutoksia, mutta tietoteknisiä edellytyksiä olisi parannettava. (Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2015:2, 11–12.)

### 3 SÄHKÖINEN ASIOINTI

#### 3.1 Hyvän sähköisen hallinnon periaatteet

Hyvään sähköiseen hallintoon ohjaava lainsäädäntö on hyvin hajanaista. Yleisiä periaatteita on sisällytetty esimerkiksi hallintolakiin ja lakiin sähköisestä asioinnista viranomais-toiminnassa. Hallituksen esityksen mukaan yleislaeissa säädetään ensisijaisesti julkisen hallinnon rakenteista ja yleisistä perusteista, järjestämisvastuista ja jokaisen viranomaisen tehtävistä sekä toimivallasta. Viranomaisten tiedonhallinnan yleislakeina voidaan pitää julkisuuslakia ja henkilötietolakia (11.5.2007/528). Tällöin lainsäädännön kohteina ovat asiakirjat, viranomaisten asiakirjat sekä niissä olevat henkilötiedot. (HE 59/2016, 5.) Julkisuuslain 21 §:ssä on säädetty viranomaisen tietopalvelun järjestämisestä. Viranomaisen voi pyynnöstä tuottaa ja luovuttaa tietojärjestelmästä tietoaineiston, mikäli se ei ole vastoin sitä, mitä asiakirjan salassapidosta ja henkilötietojen suojasta säädetään. On katsottu, että säädöstä voidaan soveltaa vain yksittäisiin tietopyyntöihin, mutta ei laajempien käyttöyhteyksien avaamiseen (HE 59/2016, 5).

Tiedonhallintaa koskeva erityislainsäädäntö koostuu eri rekistereitä koskevista säädöksistä ja säännöksistä, jotka ovat hajaantuneet useisiin kymmeneen lakeihin. Tällöin sääntelyn kohteena ovat esimerkiksi rekisterinpidon vastuut, käyttötarkoitus ja tietojen luovutuksiin liittyvät kysymykset. Tosin useat viranomaisten rekisterit perustuvat yleiseen sääntelyyn eli henkilötietolakiin, jonka mukaan rekisterinpito on sallittua viranomaisen laissa säädetyn tehtävän hoitamiseksi. (HE 59/2016, 6.)

Sähköisen hallinnon peruseriaatteisiin kuuluu suostumuksen saaminen hallinnon asiakkaalta. Suostumukset voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: tiedollisiin ja menettelyllisiin. Tiedollinen suostumus tarkoittaa henkilötietolain 3 §:n mukaan vapaaehtoista, yksilöityä ja tietoista tahdonilmaisua, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. Hallituksen esityksen mukaan suostumus voidaan antaa vapaamuotoisesti eikä sen tarvitse olla kirjallisessa muodossa. Tärkeintä on, että suostumuksen antamiselle määrätyt kriteerit täyttyvät. Mikäli suostumuksen antamisessa on epäselvyyksiä, on rekisterinpitäjän velvollisuus todistaa, että rekisteröity on antanut suostumuksensa asianmukaisella tavalla. (HE 96/1998, 36.)

Menettelylliset suostumukset koskevat hallintomenettelyn toteuttamista vaihtoehtoisella tavalla, kuten tiedoksiantojen antaminen sähköisesti (HE 59/2016, 6). Myös menettelyllinen suostumus voidaan antaa vapaamuotoisesti, esimerkiksi sisällyttämällä suostumuksen antaminen käyttöön otettavan palvelun, kuten sähköisen asiointijärjestelmän, yleisiin käyttöehtoihin (LaVM 3/2016, 3).

Lisäksi hyvän sähköisen hallinnon periaatteisiin kuuluu sen laadukkuus. Eräänlaisen perustason sähköiselle hallinnolle muodostavat lait ja asetukset. Hallinnon tuottaman sähköisen palvelun pitää siis yhtäläillä noudattaa hallinnolle lailla asetettuja peruseriaatteita, kuten totuudenmukaisuutta. Hyvään laatuun pyrkiessään sähköisen hallinnon olisi tärkeä kuunnella hallinnon asiakkaiden mielipiteitä, vaatimuksia ja odotuksia. Tutkimuksissa hallinnon asiakkaat ovat määritelleet laadun esimerkiksi asiakaslähtöisyydeksi, lainmukaisuudeksi, toimintavarmuudeksi, nopeudeksi ja tehokkaaksi. (Voutilainen 2006, 58.)

## **3.2 Sähköinen asiointijärjestelmä**

### **3.2.1 Tausta**

Julkisen hallinnon palvelujen digitalisoinnin käynnisti Työ- ja elinkeinoministeriön asettama ICT 2015 –työryhmä. Vuonna 2013 tehdyssä raportissa työryhmä esitti kansallisen palveluarkkitehtuurin rakentamista (HE 59/2016, 4). Palveluarkkitehtuurilla tarkoitetaan digitaalisten palveluiden infrastruktuuria, jolla yhdistetään eri organisaatioiden, kuten virastojen, palvelut. Palveluarkkitehtuuriin kuuluvat mm. palveluväylä eli tiedonvälityskerros sekä eri toimijoille yhteiset palvelunäkymät. (Valtiovarainministeriö: Kansallinen palveluarkkitehtuuri 2016.) ICT 2015 –työryhmän lisäksi hallituksen rakennepoliittisessa ohjelmassa on todettu, että julkisen hallinnon hajaantunut tietojärjestelmäpohja on tuottavuuden kannalta ongelma. Tämän korjaamiseksi kansallinen sähköinen palveluväylä on toteutettava viipymättä. (Valtioneuvosto 2013, 14-15.) Myös nykyinen pääministeri Juha Sipilän hallitus on strategisessa ohjelmassaan nostanut julkisten palveluiden digitalisoinnin kärkihankkeeksi. Näin asiointi julkisen hallinnon kanssa yksinkertaistuu ja helpottuu, minkä lisäksi digitalisaation tuottavuushyöty nähdään suurena. (Ratkaisujen Suomi 2015, 26)

Kansallista palveluarkkitehtuuria toteuttamaan perustettiin vuonna 2014 valtiovarainministeriön alainen Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma (KaPA-ohjelma), joka on vastuussa digitaalisen infrastruktuurin luomisesta ja sähköisten palveluiden kehittamisestä. (HE 59/2016, 4.) Ohjelman tavoitteena on yksinkertaistaa kansalaisen asiointia julkisen hallinnon kanssa, edistää ja parantaa julkisen palvelujen laatua sekä yhteentoimivuutta ja tätä kautta mahdollistaa sähköisten järjestelmien kustannustehokkuus. Palveluarkkitehtuurin olennaisimmat osat ovat vuonna 2015 käyttöön otettu palveluväylä eli tiedonvälityskerros, joka mahdollistaa tiedon liikkumisen eri organisaatioiden välillä, ja palvelunäkymä, joka on yhdenmukainen käyttöliittymä kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille. Palvelunäkymän ensimmäinen vaihe on luoda kansalaisen palvelunäkymä, jonka tarkoitus on korvata aiemmin käytössä ollut Suomi.fi –palvelu. (Valtiovarainministeriö: Kansallinen palveluarkkitehtuuri 2016.)

KaPA-ohjelma on osa kansainvälistä kehitystä. Useissa Euroopan maissa, kuten Tanskassa, Virossa ja Alankomaissa on luotu sähköisiä asiointikanavia niin kansalaisille kuin yrityksille heidän asioidessa julkisen hallinnon kanssa. Yhteistä kaikille hankkeille on tavoite yhdistää mahdollisimman laajasti eri viranomaisten, sekä valtiollisten että kunnallisten, kanssa asiointi yhteen sähköiseen palveluun. Monessa maassa palveluiden yhdistäminen on vielä vaiheessa, mutta yleinen trendi tavoitteissa on, että järjestelmät olisivat tämän vuosikymmenen aikana valmiita. Sähköisen asiointijärjestelmän käyttö on pääsääntöisesti vapaaehtoista, mutta esimerkiksi Tanskassa kansalaiset on velvoitettu vuonna 2014 vastaanottamaan viranomaisilta tulevat viestit sähköisesti. Velvoitteesta on mahdollisuus saada vapautus ja tällaisia henkilöitä on noin kymmenen prosenttia väestöstä. Suomeen ei tällaista velvoitetta ole katsottu tarpeelliseksi, vaan lainsäädännössä korostuu vapaaehtoisuus ja kansalaisen suostumuksen merkitys. (HE 59/2016, 10–15.)

### **3.2.2 Lainsäädäntö**

Julkisen hallinnon palvelujärjestelmä on ollut hajanaista ja yksi syy siihen on ollut lainsäädäntö, jossa on noudatettu viranomaisten erillisyyssperiaatetta. Tämä on johtanut palvelutuotannon ja tiedonhallinnan hajaantumiseen. (HE 59/2016, 15.) Aiemmin erityislakina on toiminut ainoastaan laki valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä (TORI-laki, 30.12.2013/1226), jonka tarkoituksena on koota yhteen valtion hallinnon tieto- ja viestintätekniisiä järjestelmiä. TORI-lain piiriin kuuluivat myös

yhteiset sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelut, joita täsmennettiin TORI-asetuksessa. Tällaisia palveluita olivat esimerkiksi Valtionkonttorin ylläpitämä Suomi.fi –palvelu ja Verohallinnon KATSO-palvelu. (HE 59/2016, 8-9.) TORI-lain rinnalle on nyt tuotu laki hallinnon yhteisistä sähköisen hallinnon tukipalveluista (29.6.2016/571). Hallituksen esityksessä katsottiin, että sähköisen asioinnin tukipalvelut sisältävät henkilötietojen sekä suostumusten käsittelyä siinä määrin, että tukipalvelut erotetaan lainsäädännöllisesti muista tieto- ja viestintätekniset palveluista. Näin tukipalveluja on mahdollista myös jatkossa kehittää lainsäädännöllisesti omana kokonaisuutenaan. (HE 59/2016, 16.)

Sähköisen hallinnon tukipalveluista säädetty lain 11 § säätelee sähköistä tiedoksiantomenettelyä koskevan suostumuksen rekisteröintiä sekä rekisterimerkinnän luotettavuutta. 11 §:n mukaan viestinvälityspalvelun palveluntuottaja ylläpitää rekisteriä, johon on koottu sähköistä tiedoksiantoa varten annetut suostumukset. Käyttäjän eli kansalaisen on sähköisen hallinnon tukipalveluista säädetyn lain 10 §:n mukaan tunnistauduttava todisteellisesti ja tietoturvallisesti, jotta rekisterin ylläpitäjä (Väestörekisterikeskus) voi varmistua henkilön toimikelpoisuudesta. Näin varmistetaan, että viranomaisen voi luottaa rekisterin tietoihin ja viranomaisen oikeuteen luottaa rekisterin tietoihin on myös todettu sähköisen hallinnon tukipalveluista säädetyn lain 11.3 §:ssä.

Sähköisen asiointilain 18 ja 19 §:ien mukaan vastaanottajalle voidaan toimittaa tiedoksiannot sähköisesti vain hänen suostumuksellaan. Laissa ei kuitenkaan määritellä, millä tavalla suostumus tulee antaa. Suostumukselle ei ole asetettu muotovaatimuksia, vaan esimerkiksi sähköisessä lomakkeessa oleva erillinen kohta tiedoksiantotavasta on riittävä. (HE 111/2010, 16.) Ennen sähköisen asiointitilin käyttöönottoa käyttäjän tulee hyväksyä palvelun yleiset käyttöehdot, jolloin hän antaa yleisen suostumuksen sille, että asiointitiliä käyttävät viranomaiset saavat toimittaa hänelle tiedoksiantoja asiointitilin kautta. Eri-tyistä huomiota on kiinnitettävä tilanteissa, joissa viranomaisen liittyy myöhemmin asiointitilin käyttäjäksi. Tällöin viranomaisen pitää selvittää, tarvitaanko asiakirjojen lähettämiseen erillinen suostumus. Mikäli tällainen suostumus tarvitaan, tulee viranomaisen kysyä sitä omassa sähköisessä palvelussaan ennen tiedoksiannon toimittamista asiointitilin kautta. (HE 59/2016, 49.)

### 3.2.3 Kansalaisen asiointitili

Kansalaisen asiointitili on KaPA-ohjelman ensimmäisiä vaiheita. Kyseessä on palvelunäkymä eli käyttöliittymä, josta käyttäjä saa itsellensä sopivat, keskeiset palvelut. (Valtiovarainministeriö: Kansallinen palveluarkkitehtuuri 2016.) Kansalaisen asiointitili toimii osoitteessa <https://asiointitili.suomi.fi/>. Palvelua ylläpitävän Valtorin mukaan Kansalaisen asiointitili on kansalaisen ja viranomaisen väliseen yhteydenpitoon luotettava ja turvallinen palvelu (Palvelut: Kansalaisen asiointitili 2016).

Asiointitilin käyttöehtojen mukaan kyseessä on kansalaisten ja viranomaisten sähköisen asioinnin viestintäkanava sekä asiakirjojen keskitetty tiedoksiannospaikka. Asiointitiliin kuuluvat käyttäjän lähettämät ja vastaanottamat asiointiviestit sekä palvelun yleistiedot. Tällaisia yleistietoja ovat mm. erilaiset viranomaisohjeet sekä palvelu käyttöohjeet. Kansalaisen asiointitili koostuu itse asiointitilin lisäksi välivarastosta, joka sisältää käyttäjän vastaanottamien viestien sisältävät liitetiedostot eli esimerkiksi tiedoksiannettavat, viralliset asiakirjat. (Kansalaisen asiointitili: Käyttöehdot 2016.)

Kansalaisen asiointitilin käyttöehdoissa todetaan, että viranomainen voi käyttää asiointitiliä sekä tavallisen tiedoksiannon että todisteellisen tiedoksiannon toimittamiseen. Palvelun käyttöehdot noudattavat sähköisen asiointilain mukaisia periaatteita. Tavallisen tiedoksiannon yhteydessä ei vaadita erillistä kuittausta viestin saamisesta ja asia katsotaan annetun tiedoksi kolmantena päivänä siitä, kun se on toimitettu käyttäjän asiointitilille. Ennen todisteellisen tiedoksiannon avaamista käyttäjän on kuitattava tiedoksianto vastaanotetuksi. Järjestelmä toimittaa kuittauksen automaattisesti viranomaiselle ja asia on annettu todisteellisesti tiedoksi, kun käyttäjä on lähettänyt kuittausviestin. Mikäli käyttäjä ei kuittaa tiedoksianto seitsemän päivän kuluessa siitä, kun tiedoksianto on toimitettu asiointitilille, tulee viranomaisen lähettää tiedoksianto postilla saantitodistusta vastaan. (Kansalaisen asiointitili: Käyttöehdot 2016.) Ulosoton sähköisiä tiedoksiantoja on ollut mahdollista toimittaa Kansalaisen asiointitilille 1.8.2016 alkaen (Ulosotto, ajankohtaista 2016).

Kansalaisen asiointitilin käyttöönoton yhteydessä käyttäjän on annettava sähköiset yhteystietonsa eli puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Käyttäjälle lähetetään heräteviesti, kun asiointitilille on saapunut viesti tai asiakirja. Mikäli käyttäjä ei ole tallettanut sähköistä yhteystietoa, järjestelmän ylläpitäjä Valtori passivoi asiointitilin automaattisesti.

Kun asiointitili on passivoitu, käyttäjä ei voi lähettää tai vastaanottaa sen kautta viestejä. Tällöin myös viranomaiset käyttävät muita viestintäkanavia, kuten postia. Käyttäjä voi myös sulkea kansalaisen asiointitilin kokonaan. Erona passivointiin on, että sulkemisen yhteydessä asiointitilillä olevat tiedot tuhotaan automaattisesti, kun taas passivoinnin yhteydessä tiedot säilyvät järjestelmässä. Sekä pyynnön passivoida että sulkea asiointitilin voi lähettää asiointitilin kautta tai lähettämällä pyyntö todisteellisesti suoraan Valtorille. (Kansalaisen asiointitili: Käyttöehdot 2016.)

Kansalaisen asiointitili on edelleen kehitysvaiheessa. Nykyinen asiointitili tulee korvautumaan keväällä 2017. Valtori on ilmoittanut huolehtivansa nykyisten asiointitilien ja niiden sisältöjen siirrosta uuteen järjestelmään. (Valtori: Kansalaisen asiointitili 2016.) Uuden järjestelmän on tarkoitus noudattaa KaPA-ohjelman periaatetta, jonka mukaan kaikki viranomaisten kanssa asiointiin liittyvät palvelut löytyvät yhdestä osoitteesta. Tämä tarkoittaa, että samasta palvelusta löytyvät hallinnon palvelutiedot, kuten viranomaisohjeet, sekä käyttäjän omat tiedot eri viranomaisrekistereistä. Lisäksi palvelun on tarkoitus yhdistää eri viranomaisten palvelut niin, että käyttäjän ei tarvitse tunnistautumalla kirjautua palveluun kuin kerran. (Valtiovarainministeriö: Kansallinen palveluarkkitehtuuri 2016.)



## 4 VAIKUTUKSET ULOSOTTOMIEHEN TYÖHÖN

### 4.1 Lainsäätäjän arvio vaikutuksista

Lainvalmisteluasiakirjoista ilmenee hyvin tämän hetkinen taloudellinen tilanne. Hallituksen esityksessä vaikutusten arviointi keskittyy taloudellisten seurausten luettelemiseen. Osa taloudellisista säästöistä on helposti arvioitavissa, sillä määräaikaismoituksista ja passiivirekisteröinnin päättymisilmoituksista luovutaan kokonaan. Tästä uskotaan syntyvän vuositasolla yhteensä 80 000 euron säästöt postikuluissa. (HE 137/2015, 15.)

Haasteellisempaa on sen sijaan arvioida Kansalaisen asiointitili -järjestelmän käytöstä syntyviä säästöjä. Käyttäjämäärien lisääntymiseen vaikuttaa monta tekijää, joista tärkeimpinä ovat palvelun tunnettuus ja kuinka luotettavaksi ja turvalliseksi palvelu koetaan. Lainsäätäjä on arvioinut säästöjen kasvavan vuosittain niin, että vuodesta 2019 alkaen vuosittainen saatava säästö postikuluissa on 900 000 euroa (HE 137/2015, 15).

Kihlakunnan ulosottomiesten työmäärään lainsäätäjä ei ole suuremmin ottanut kantaa. Hallituksen esityksessä todetaan, että suurin osa lähetettävästä postista toimitetaan Postin iPost-kirjeinä, mikä ei vaadi ulosoton henkilöiden työpanosta. Manuaalisesti lähetettävä posti sen sijaan vaatii henkilöstön työtä ja lainsäätäjä on arvioinut, että siihen käytetään vuosittain 16 henkilötyövuotta. (HE 137/2015, 14–15.) Toisaalta ongelmana on, että iPost-kirjeiden vuosikustannukset ovat noin kaksi miljoonaa euroa vuosittain, kun taas tavallisten kirjeiden kustannukset ovat noin 700 000 euroa (HE 137/2015, 14).

Sähköisen asioinnin lisäämisen uskotaan taloudellisten säästöjen lisäksi helpottavan, nopeuttavan ja yksinkertaistavan ulosottoviranomaisen kanssa asiointia. Tämän katsotaan parantavan sekä velkojien että velallisten asemaa. (HE 137/2015, 15.) Ulosottoakaari noudattaa tavallisten sähköisten tiedoksiantojen kohdalla sähköistä asiointilakia, jonka 19 §:n mukaan asiakirja katsotaan annetun tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä. Hallintolain 59 §:n mukainen tavallinen, kirjeellä toimitettu tiedoksianto katsotaan tapahtuneen seitsemän päivän kuluttua asiakirjan lähettämisestä. Määräaikojen lyheneminen mahdollistaa ulosottoasian nopeamman käsittelyn, mikä osaltaan tehostaa ulosottomiehen työtä.

## 4.2 Asiantuntijalausunnot

Jotta voitaisiin arvioida lainsäätäjän asettamien tavoitteiden toteutumista, tämän tutkimuksen yhteydessä haastateltiin Pirkanmaan ulosottopiirissä toimivia kihlakunnan ulosottomiehiä. Haastattelut toteutettiin sähköpostilla lähetetyillä kysymyksillä. Kaksi vastaajaa toivoi pysyvänsä anonyyminä virkamiehenä. Tarkoituksena on tuoda esille ulosoton asiakkaiden kanssa eniten toimivien henkilöiden kokemuksia sähköisestä asioinnista ulosotossa ja miten muutokset ovat vaikuttaneet heidän työhönsä.

Ulosottokaaren 3:38 velvoittaa nyt myös ulosoton asiakkaan ilmoittamaan tiedoksianto-osoitteensa ja tämä voi olla postiosoitteen lisäksi sähköinen osoite, kuten sähköposti tai Kansalaisen asiointitili. Kihlakunnan ulosottomiehen Jarno Vahteriston (2016) mukaan muutosta ei asiakkaiden käyttäytymisestä huomaa. Tämän lisäksi Vahteristo (2016) toteaa, että ulosoton asiakkaat eivät välttämättä edes tiedosta muutosta. Myös Pirkanmaan ulosottoviraston anonyyminä pysyttelevä virkamies (2016) toteaa, että ulosoton asiakkaiden käyttäytymisessä ei ole huomattavissa muutosta. Hänen mukaansa tiedoksianto-osoitetta kysytään ulosottoselvityksen yhteydessä ja tuolloin painotetaan myös, että mikäli tiedoksianto-osoite muuttuu, on siitä ilmoitettava. Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että tiedoksianto-osoitteiden muutoksista ei ulosottoviranomaisille juuri ilmoiteta (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016; Vahteristo 2016).

Sähköinen asiointi koetaan työn sujuvuuden kannalta hyväksi muutokseksi (Vahteristo 2016). Toisaalta ulosoton asiakkaiden yritykset käyttää Kansalaisen asiointitiliä ovat aiheuttaneet myös lisätyötä viranomaisille. Ulosottomiehelle lähetetyistä viesteistä on puuttunut oleellisia tietoja, kuten asiakkaan yhteystiedot tai asian käsittelyn kannalta tarpeellinen liitetiedosto. Tällöin ulosottomies on joutunut selvittämään puuttuvat tiedot muualta tai asiakkaalle on jouduttu lähettämään tavallinen kirje asian selvittämiseksi. (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016.)

Ulosoton asiakkaissa sähköinen asiointitili on aiheuttanut kummastusta. Osalla lähetetyt viestit ovat menneet asiointitilille, vaikka asiakas ei ole muistanut koskaan aktivoineensa tiliä. Lisäksi ulosoton asiakkaissa on paljon keski-ikäisiä ja vanhempia asiakkaita, jotka ovat jo tottumuksestaan vastahakoisia kaikkea uutta kohtaan. (Vahteristo 2016.) Lisäksi ulosoton asiakkaat eivät välttämättä edes ymmärrä tiedoksiannettavan asiakirjan, kuten

maksukehotuksen, merkitystä (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016), jolloin asiointi ulosottoviranomaisen kanssa kannattaa pitää mahdollisimman yksinkertaisena. Osa ulosoton asiakkaista on ollut avoimia sähköisen asioinnin suhteen, mutta teknisten vaikeuksien vuoksi asiakas on päätenyt tavallisen postin käyttöön, vaikka häntä olisi opastettu Kansalaisen asiointitili -järjestelmän käyttöön (Pirkanmaan ulosottovirasto anonyymit virkamiehet 2016). Tämän vuoksi kihlakunnan ulosottomiehet epäilevät kansalaisen asiointitilin yleistyvän vasta, kun se on ainoa keino olla yhteydessä viranomaiseen (Vahteristo 2016). Toisaalta ulosoton asiakkaat kokevat kansalaisen asiointitilin parantavan heidän intimitteettisuojaansa, kun ulosotosta ei tule tunnistettavaa paperipostia (Vahteristo 2016). Tällaisissa tilanteissa kihlakunnan ulosottomiehet ovat voineet suositella Kansalaisen asiointitili -järjestelmän käyttöönottoa ja osa asiakkaista on mielellään ottanut palvelun käyttöönsä (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016).

Haastatellut virkamiehet arvioivat ulosoton asiakkaista noin kymmenen prosentin käyttävän Kansalaisen asiointitiliä. Käyttäjämäärien odotetaan kasvavan hitaasti. Haastatellut asiantuntijat haluavat painottaa, että Kansalaisen asiointitilin kehittämisen tulisi olla asiakaslähtöistä. Lisäksi palvelua kehitettäessä tulisi huomioida, että kaikilla ei ole taitoja eikä välineitä käyttää sähköisiä asiointikanavia, mikä korostuu ulosoton asiakkaissa. (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016.) Vaikka sähköisen asioinnin lisäämisessä on haasteita, sähköinen tiedoksianto koetaan varmemmaksi keinoksi tavoittaa ulosoton asiakas. Kuitenkin haluttiin muistuttaa, että mikään tiedoksiantomenetelmä ei ole täysin varma eli tosiasiallista tiedoksiantoa ei takaa mikään. (Vahteristo 2016.)

Tutkimuksen yhteydessä kysyttiin sähköpostilla myös Kansalaisen asiointitiliä ylläpitävältä Valtorilta heidän saamiaan palautteita palvelun käyttäjiltä sekä sitä, miten he ovat tiedottaneet ulosottokaaren tiedoksiantoja koskevista muutoksista. Asiantuntija Irma Hannula (2016) kertoi, että Kansalaisen asiointitilin käyttäjille lähetettiin sähköpostiviesti. Mikäli sähköpostiosoitetta ei ollut, viesti toimitettiin asiointitilille, jolloin palvelun käyttäjä sai lähetetystä viestistä tekstiviestillä heräteviestin. Tiedotus on kohdistettu pääsääntöisesti Kansalaisen asiointitiliä käyttäville henkilöille, joten sellaiset ulosoton asiakkaat, jotka eivät ole kirjautuneet Kansalaisen asiointitilille, eivät ole siitä tietoisia. Asiantuntijalausunnoissa katsottiinkin, että ulosottomiehet voisivat selkeästi tarjota Kansalaisen asiointitiliä asiakkaille tavallisen postin vaihtoehtona (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016).

Valtorin saama palaute oli pääsääntöisesti käyttäjien hämmennystä, sillä he eivät olleet muistaneet ottaneensa palvelun käyttöönsä. Sekaannusta aiheutti myös se, että sama viesti lähetettiin kaikille palvelun käyttäjille, olivat he ulosoton asiakkaita tai eivät. (Hannula 2016.) Myös kihlakunnan ulosottomiehet olivat saaneet hämmentynyttä palautetta. Ulosoton asiakkailta on ollut mahdollisuus käyttää Netpostia, ja asiakkaat, jotka ovat ottaneet käyttöön myös Kansalaisen asiointitilin, ovat edelleen odottaneet saavansa postin Netpostin kautta. (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016.) Netposti on Postin tarjoama sähköinen palvelu, jonne kansalainen voi ohjata postinsa niiltä lähettäjiä, jotka ovat ottaneet palvelun käyttöönsä. Esimerkiksi yleisimmät laskut ja viranomaisposti ovat mahdollista ohjata Netpostiin. (Netposti 2016.)

## 5 POHDINTA

Sähköisiä asiointikanavia käytetään yhä enemmän arkipäiväisten asioiden hoitamiseen. Tästä hyvänä esimerkkinä toimivat verkkopankit ja niiden uusimmat versiot eli mobiili-pankit. Sähköinen asiointi on muuttumassa pääsääntöiseksi asiointitavaksi ja julkisen hallinnonkin on tähän trendiin osaltaan vastattava. Perinteinen ajatus asioiden hoitamisesta virastoaikana, kello 8.00–16.15 välisenä aikana, on murenemassa, sillä yksityiset yritykset tarjoavat palveluitaan lähes kellon ympäri. Tähän julkinen hallinto on pyrkinyt vastaamaan kehittämällä Kansalaisen asiointitili -järjestelmän, joka mahdollistaa vuorovaikutteisen asioinnin verkossa.

Kansalaisen asiointitiliä kehitetään edelleen ja sen uusin versio on tarkoitus ottaa käyttöön keväällä 2017. Tähän saakka asiointitilin käyttö on ollut vähäistä ja osasy siihen on ollut sen vähäinen tunnettuus kansalaisten keskuudessa. Vuonna 2014 Talouselämä kirjoitti artikkelin digitaaliseen liiketoimintaan erikoistuneen yrityksen Solitan teettämästä tutkimuksesta, jonka mukaan 83 prosenttia vastaajista ei ollut kuullutkaan Kansalaisen asiointitilistä. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että Vero.fi oli tuolloin yhtä tunnettu kuin Facebook. (Talouselämä 2014.)

Mallia Kansalaisen asiointitili -järjestelmään on otettu Euroopan maista, joissa on käytössä vastaavanlainen järjestelmä. Tanskassa on onnistuttu vakiinnuttamaan julkisen hallinnon sähköinen asiointipalvelu. Tämän edellytyksenä oli, että asiointipalveluun liitettiin sekä kunnallisia että valtiollisia viranomaisia. (HE 59/2016, 10–15). Tällä hetkellä Kansalaisen asiointitili -järjestelmään on liitetty eri viranomaisten yksittäisiä palveluita. Tämä on osaltaan vaikuttanut asiointijärjestelmän vähäiseen käyttäjämäärään, sillä kansalainen ei voi hoitaa kaikkea viranomaisasiointiaan yhdellä kirjautumisella. Lisäksi vuorovaikutteisuus on vajavaista, joten on helpompaa käyttää joko viranomaisen omia sähköisiä kanavia tai perinteisiä asiointikanavia, kuten postia. Voidaan siis todeta, että suomalaisilla viranomaisilla on vielä paljon kehitystyötä sähköisen asioinnin saralla, mikäli Euroopan kärkeä halutaan digitalisaatiossa ottaa kiinni.

Ulosoton sähköisen asioinnin lisääminen edellytti tiedottamista, sillä muutos koskee myös niitä käyttäjiä, jotka ovat ottaneet Kansalaisen asiointitilin käyttöönsä ennen muutosten voimaantuloa. Muutoksista on tiedotettu Oikeusministeriön Oikeus.fi-sivustolla,

Valtakunnanvoudinviraston verkko-osoitteessa sekä luonnollisesti myös Kansalaisen asiointitiliä ylläpitävän Valtorin verkkosivustolla. Lisäksi jokaiselle Kansalaisen asiointitilin käyttäjälle lähetettiin tiedote tulleista muutoksista sähköpostilla ja mikäli sähköpostiosoite ei ole ollut tiedossa, tiedote toimitettiin asiointitilille ja siitä lähetettiin heräteviesti tekstiviestillä. Vaikka muutoksista on tiedotettu useissa eri kanavissa, herää epäily, onko kaikilla ulosoton asiakkaila edellytyksiä seurata virastojen tiedotteita. Lisäksi on mahdollista, että ulosoton asiakas on ottanut Kansalaisen asiointitilin käyttöönsä jonkin tietyn asian hoitamista varten ja tämän jälkeen unohtanut, että hän on tällaista palvelua koskaan käyttänytkään. Viranomaisten puolelta tiedottamista ei toisaalta voi juuri tämän enempää vaatia, sillä kaikkia olennaisia tiedotuskanavia on käytetty. Tämän voidaan siis katsoa täyttävän lainsäädäntövaiheessa esitetyt vaatimukset muutosten tiedottamisesta.

Kansalaisen asiointitilin kehittämiseen on vaikuttanut sinne toimitettavien asiakirjojen tärkeys. Jotta tiedoksiantaja voidaan asiointitilille toimittaa, on käyttäjän ilmoitettava sähköinen yhteystieto, puhelinnumero tai sähköpostiosoite, ennen asiointitilin käyttöönottoa (Kansalaisen asiointitili: Käyttöehdot 2016). Heräteviestin ansiosta vastaanottaja tulee tietoiseksi toimitetusta tiedoksiannosta. Se ei kuitenkaan takaa sitä, että vastaanottaja kirjautuisi asiointitilille ja tutustuisi sinne toimitettuun asiakirjaan. Jotta heräteviestit varmasti tavoittaisivat asiointitilin käyttäjän, lähettää palvelu puolen vuoden välein sähköpostilla muistutuksen yhteystietojen päivittämisestä. Tämä on kuitenkin aiheuttanut käyttäjissä hämmennystä.

Ilta-Sanomat uutisoi joulukuussa 2015 asiointitilin käyttäjän saamasta yhteystietojen tarkastusviestistä, jota epäiltiin huijausviestiksi. Artikkelin mukaan Valtorin lähettämässä viestissä kulminoitui kaikki perinteisen huijausviestin ainekset: yhteystietojen kalastelu, valmis linkki palveluun ja sinne kirjautuminen verkkopankkitunnuksilla. Ongelmana on, että jo vuosia on kehoitettu jättämään tällaiset viestit täysin huomiotta. (Linnake 2105.) Omalta osaltaan artikkeli kertoo siitä, kuinka huonosti Kansalaisen asiointitili tunnetaan, mutta se kertoo myös siitä, ettei yksittäinen käyttäjä joudu käyttämään palvelua riittävän usein. Palvelua tulisikin joutua käyttämään niin paljon, että sen lähettämiin viesteihin suhtauduttaisiin positiivisina muistutuksina eikä huijausviesteinä.

Ulosottolaitoksen liittyminen Kansalaisen asiointitilin käyttäjäksi on iso askel sähköisen hallinnon lisäämiseksi. Muutosten tuomien kokemusten pohjalta varmasti muutkin isot virastot, kuten Verohallinto, harkitsevat sähköisten palveluidensa liittämistä Kansalaisen

asiointitiliin. Muutosta voi tosin hidastaa se, että osa virastoista on kehittänyt omia järjestelmiään ja kansalaiset kokevat niiden käytön helpoksi ja luontevaksi asiointitavaksi. Lainsäädäntöä muuttamalla on nyt pyrittykin muokkaamaan pitkään vallalla ollutta ajatusta viranomaisten erillisyydestä (HE 59/2016, 15). Onkin huomattavasti järkevämpää keskittyä usean palvelun tuottamisen ja kehittämisen sijasta yhteen kokonaisuuteen. Näin saadaan paitsi taloudellisesti kannattava lopputulos, mutta myös laadullisesti toimivampi kokonaisuus. Eri virastojen luomista palveluista voidaan koota parhaat ideat ja toimintamallit yhteen ja kehittää niitä edelleen mahdollisimman asiakaslähtöisiksi ja helppokäyttöisiksi.

Toistaiseksi kokemukset Kansalaisen asiointitilin käyttämisestä ovat ristiriitaisia. Viranomaiskäytössä palvelu nopeuttaa ja joustavoittaa työskentelyä ja tiedoksiantojen perillemeno on varmempaa (Vahteristo 2016). Sähköisen tiedoksiannon toimittaminen asiointitilille on yksinkertaista, minkä lisäksi tiedoksiantamista ei voida kiistää yhtä helposti. Asiointitiliä käyttävä asiakas ei voi esimerkiksi väittää Postin hukanneen ulosoton lähettämää kirjettä. Lisäksi asiointitili parantaa ulosoton asiakkaan yksityisyydensuojaa. Moni haluaa pitää ulosoton asiakkuuden mahdollisimman salassa ulkopuolisilta ja esimerkiksi ulosoton lähettämät kirjeet on tunnistettavissa lähettäjän tiedoista. Kansalaisen asiointitilille toimitetusta ulosoton tiedoksiannosta ei saa kukaan tietää, sillä heräteviestissäkin mainitaan vain tieto siitä, että tilille on saapunut asiakirja.

Vaikka Kansalaisen asiointitili helpottaa viranomaisasiointia, monet kokevat sähköisen asioinnin hankalaksi. Lisäksi varsinkin ulosoton asiakkaan vastustavat muutosta, jos se tarkoittaa tutuista tavoista luopumista. Pitää myös huomioida, että ulosotolla on asiakkaita, jotka välttelevät viranomaisia eivätkä halua olla heidän kanssaan missään tekemisissä (Vahteristo 2016). Tällaisia asiakkaita ei mikään järjestelmä tavoita, ei edes vaikka välttelyllä olisi oikeudellisia seuraamuksia.

Kihlakunnan ulosottomiehiltä saaduista lausunnoista kävi selkeästi ilmi, että sähköinen asiointi ja Kansalaisen asiointitili –järjestelmä ovat tulevaisuutta ja niiden kehittäminen on kannatettavaa. Ulosoton asiakkaissa on toisaalta paljon juuri niitä, joille tällainen järjestelmä ei ole sopiva. Tämän vuoksi sähköisten palveluiden käytön ei uskota kasvavan lainsäätäjän toiveiden mukaisesti. (Pirkanmaan ulosottoviraston anonyymit virkamiehet 2016.) Ulosottolaitoksen voidaan katsoa olevan eniten tekemisissä niiden henkilöiden

kanssa, joille sähköinen asiointi ei ole luonnollisin asioinnin muoto. Ne ulosoton asiakkaat, jotka ovat haluavat tehdä yhteistyötä ulosottomiehen kanssa, käyttävät usein perinteisiä asiointitapoja, joihin sähköinen asiointi ei kuulu. Tämän vuoksi ei ole realistisista odottaa, että sähköinen asiointi ulosotossa saavuttaisi lähiaikoina saman tason kuin muilla viranomaisilla, kuten Verohallinnolla.

Asiantuntijoiden lausunnot huomioiden nousee epäilyksien lausuntojen asettamiin tavoitteisiin. Jotta aiottuihin taloudellisiin säästöihin päästäisiin, tulisi ulosoton asiakkaiden käyttäytymisessä tapahtua suuri muutos. Ulosottokaaren tiedoksiantoja koskevia muutoksia laadittaessa vaikutuksia arvioitiin pitkälti taloudellisesta näkökulmasta ja asiantuntijoiden epäilykset käyttäjämäärien lisääntymisestä sivuutettiin. Lain vaikutusten arviointi on hankalaa, mutta viime vuosina lainvalmistelu on yleisestikin saanut kritiikkiä. Yleisradio (Yle) uutisoi lainvalmistelun puutteista vuonna 2015. Uutisen mukaan vaikutuksia ei arvioida kahdesta syystä: suurin osa lainsäädännöstä tulee EU:sta ja lakia säädettäessä poliitikot ovat päättäneet asiat jo ennen valmistelua (Koivisto 2015.) Tämä näkyy myös ulosoton sähköisen asioinnin lisäämisessä. Tärkeimpänä syynä muutokseen ovat jo aikaisemmin tehdyt säästöt ulosoton määrärahoihin, sillä postikulut katsottiin helpoksi leikkauskohteeksi (HE 137/2015, 15). Pelkästään taloudellisia vaikutuksia arvioimalla ei voida saada kokonaiskuvaa muutosten aiheuttamista vaikutuksista, minkä vuoksi voidaan todeta, että ulosottokaaren muutoksia sähköisten tiedoksiantojen lisäämiseksi ei valmisteltu riittävällä huolellisuudella. Ulosottokaareen tehtyjen muutosten valmistelu ei kuitenkaan ole poikkeuksellista, vaan huono valmistelu tiukalla aikataululla on valitettavan yleinen trendi. (Koivisto 2015.)

Ulosottokaarta uudistettaessa luovuttiin määräaikaismoitusten sekä passiivirekisteröinnin päättymisilmoitusten lähettämisestä. Lainsäätäjät perusteli ilmoituksista luopumista taloudellisilla näkökohdilla (HE 137/2015, 15). On helposti todettavissa, että täydellinen luopuminen määräaikaismoituksista ja passiivirekisteröinnin päättymisilmoituksista tulee johtamaan arvioituihin säästöihin. Kuitenkin asiantuntijat puolustelivat varsinkin passiivirekisteröinnin päättymisilmoitusta ja katsoivat sen tarpeelliseksi muistutukseksi velkojalle (HE 137/2015, 17). Lainsäätäjien perusteluissa todettiin, että velkojan kannalta ei ole kohtuutonta seurata prosessin etenemistä, joten päättymisilmoituksesta voidaan luopua (HE 137/2015, 17).



Aikaisemmin lainsäätävä katsoi erilaisten ilmoitusten olevan hyvää palvelua, kun taas nykyään ajatusmaailmaa hallitsee tehokkuus ja taloudellisuus. Yleisesti viranomaisten, kuten ulosoton, toiminnan halutaan olevan tehokasta, mutta samaan aikaan vaaditaan hyvää palvelua. Yhdistelmä on vaikea, ja se aiheuttaa paljon päänvaivaa myös kihlakunnan ulosottomiehille. Asiakkaita pyritään ohjeistamaan ja palvelemaan niin hyvin kuin mahdollista, mutta asiakkailla ei aina ole kykyä ottaa vastaan annettua tietoa, jolloin tehty työ voi tuntua ajoittain turhauttavalta.

Ulosotokaaren muutokset ovat tuoreita, joten vaikutuksia sähköiseen asiointiin ei täysin varmasti voida vielä sanoa. Tämän vuoksi olisi mielenkiintoista tehdä jatkotutkimus muutamana vuoden sisällä, jolloin olisi tilastotietoja sähköisen asioinnin lisääntymisestä. Lisäksi voisi selvittää, miten Kansalaisen asiointitilin muuttuminen KaPA-ohjelman mukaiseksi palvelunäkymäksi keväällä 2017 on muuttanut asiointitilin sisältöä ja onko muutoksella ollut vaikutusta käyttäjämäärien kasvuun.

Yhteenvetona voidaan katsoa, että ulosotokaaren muutokset mahdollistavat sähköisen asioinnin todellisen lisääntymisen etenkin tiedoksiantojen osalta. Kuitenkin käytäntö on osoittanut, että lakia valmistellessa ei ole huomioitu ulosoton asiakkaiden kirjoa. Osa ulosoton asiakkaista vierastaa sähköisiä asiointikanavia ylipäättään, mikä vaikuttaa Kansalaisen asiointitilin käyttäjämääriin. Tämä taas tarkoittaa, että lainsäätäjän asettamat tavoitteet taloudellisista säästöistä tuskin tulevat toteutumaan.

Sähköinen asiointi yleistyy jatkuvasti ja eri viranomaisten yhteistyön merkitys kasvaa. Nykyään kansalainen joutuu käyttämään useita eri palveluja asioidensa hoitoon, joten keskittämällä kaikki julkisen hallinnon palvelut samaan sähköiseen palveluun helpottuisi julkisen hallinnon kanssa asiointi huomattavasti. Kansalaisen asiointitili on tähän sopiva työkalu ja sen kehittäminen on ehdottoman tärkeää. Tämä myös loppujen lopuksi toisi valtiolle sen paljon peräänkuuluttamia taloudellisia säästöjä.

## LÄHTEET

Hannula, I. asiantuntija. 2016. Kysymyksiä Kansalaisen asiointitilistä opinnäytetyötä varten. Sähköpostiviesti. [asiointitili@valtori.fi](mailto:asiointitili@valtori.fi). Luettu 12.11.2016.

HE 96/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle henkilötietolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 216/2001 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ulosottolain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 17/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa.

HE 72/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäytönlain muuttamisesta.

HE 111/2010 vp Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta.

HE 137/2015 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

HE 59/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta.

Heuru, K. 2003. Hyvä hallinto. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kansalaisen asiointitili: Käyttöehdot. 2016 Luettu 5.11.2016. <https://asiointitili.suomi.fi/Home/Terms>.

Koivisto, M. 2015. Ensin tehdään, sitten mietitään – "Lakien säätäminen Suomessa on sokeana toimimista". Julkaistu 24.8.2015. Päivitetty 23.10.2016. Yleisradio. Luettu 12.11.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-8244452>.

Kulla, H. 2015. Hallintomenettelyn perusteet. 9. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

LaVM 3/2016 vp. Lakivaliokunnan mietintö 3/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

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

Linna, T. & Leppänen, T. 2005. Ulosottomenettely. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Linna, T. & Leppänen T. 2014. Ulosotto-oikeus: I, Ulosottomenettely. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Linnake, T. 2015. Klassinen tietoturvamoka: Valtion ei pitäisi tällaisia kysellä. Julkaistu 30.12.2015. Iltasanomat. Luettu: 8.11.2016. <http://www.iltasanomat.fi/digitoday/tietoturva/art-2000001899986.html>.

Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 3. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mäenpää, O. 2013. Hallinto-oikeus. Päivitetty 16.8.2016. Helsinki: Talentum Media Oy.

Netposti. 2016. Posti. Luettu 15.11.2016. <http://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/palvelut-verkossa/netposti.html#>.

Niemivuo, M., Keravuori-Rusanen, M., Kuusikko, K. 2010. Hallintolaki. 2. uudistettu laitos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013–2025. 2013. Oikeusturvaohjelmaa valmistelevalle neuvottelukunta. Mietintöjä ja lausuntoja 16/2013. Helsinki: Oikeusministeriö.

Palvelut: Kansalaisen asiointitili. 2016. Kansalaisen asiointitili. Julkaistu 24.2.2016. Päivitetty 17.6.2016. Luettu 8.11.2016. <http://www.valtori.fi/palvelut/asiointitili>.

PeVL 5/2016 vp. Perustuslakivaliokunnan lausunto 5/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

Pirkanmaan ulosottoviraston anonymoina pysyttelevät virkamiehet. 2016. Opinnäytetyöhön liittyvä asiantuntijahaastattelu. Sähköpostiviesti. Luettu 15.11.2016.

Ratkaisujen Suomi: Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. 2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

Talouselämä. 2014. Ai mikä tili? Näitä tärkeitä palveluita ei tunne juuri kukaan. Julkaistu 14.4.2014. Päivitetty 27.8.2015. Luettu 8.11.2016. <http://www.talouselama.fi/uutiset/ai-mika-tili-naita-tarkeita-palveluita-ei-tunne-juuri-kukaan-3455404>.

Ulosoton organisaatio. 2015. Julkaistu 12.6.2015. Luettu 7.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html>.

Ulosotto, ajankohtaista. 2016. Ulosottomies voi jatkossa lähettää kirjeitä sähköisesti Kansalaisen asiointitilille. Julkaistu 13.5.2016. Luettu 8.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/ulosottomiesvoijatkossalahettaakirjeitasahkoisestikansalaisenasiointitilille.html>.

Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2015:2. 2015. Lainsäädäntötyöryhmän ensimmäinen mietintö. Turku: Valtakunnanvuodinvirasto.

Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2015:3. 2015. Lainsäädäntötyöryhmän ensimmäisen mietinnön lausuntotiivistelmä. Turku: Valtakunnanvuodinvirasto.

Vahteristo, J. kihlakunnan ulosottomies. 2016. Opinnäytetyöhön liittyvä asiantuntija-haastattelu. Sähköpostiviesti. jarno.vahteristo@oikeus.fi. Luettu 12.11.2016.

Valtakunnanvoudinvirasto: Ajankohtaista, Uutiset. 2016. Pirjo Saksa johtamaan ulosoton rakenneuudistushanketta. Julkaistu 14.1.2016. Luettu 8.11.2016. <http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/ajankohtaista/Uutiset2016/01/pirjosaksajohtamaanulosotonrakenneuudistushanketta.html>.

Valtioneuvosto. 2013. Rakennepoliittinen ohjelma talouden kasvuedellytysten vahvistamiseksi ja julkisen talouden kestävyysvajeen umpeen kuromiseksi. Helsinki: Valtioneuvosto.

Valtiovarainministeriö: Kansallinen palveluarkkitehtuuri. 2016. Luettu 11.10.2016. <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>.

Valtori: Kansalaisen asiointitili, Uutiset. 2016. Kansalaisen asiointitili -palvelu korvautuu uudella palvelulla keväällä 2017. Julkaistu 17.3.2016. Luettu 5.11.2016. <https://asiointitili.suomi.fi/FeedDocument/Details/Asiointitili%20uudistuu>.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Prima Oy.