

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Juridiikka

2016

Mäkinen Sini, Sivula Emilia

# ULOSOTON SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

– kyselytutkimus ulosoton suurimmille hakijoille

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma | juridiikka

Syysy 2016 | 49

Liisa Sippel

Mäkinen Sini, Sivula Emilia

# ULOSOTON SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- kyselytutkimus ulosoton suurimmille hakijoille

Tämä opinnäytetyö on saatu toimeksiantona Valtakunnanvoudinvirastolta. Työn tavoitteena oli kartoittaa ulosoton suurimpien hakijoiden mielikuvia ulosoton asiakaspalvelun ja sähköisen asiointin toimivuudesta. Työ perustuu meneillään olevaan ulosoton rakenneuudistukseen.

Opinnäytetyö rakentuu vahvasti hakijoille lähetettyyn kyselylomakkeeseen ja niistä saatuihin vastauksiin. Kysely lähetettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa valituille vastaajille.

Opinnäytetyön alussa käsitellään ulosoton organisaatiota sekä sen keskeisimpiä piirteitä ja lakeja. Työ käsittelee myös sähköistä asiointia eli digitalisaatiota ja siihen liittyviä tietosuoja-asioita. Työn tutkimusaineistona käytettiin alaan liittyvää kirjallisuutta, verkkolähteitä, lakeja sekä Valtakunnanvoudinvirastolta saatuja materiaaleja.

Kyselyyn saatujen vastausten perusteella voidaan todeta hakijoiden olevan tyytyväisiä nykyisiin palveluihin, mutta vastauksista nousi myös esille hyviä kehityskohteita.

## ASIASANAT:

Ulosotto, Valtakunnanvoudinvirasto, digitalisaatio, rakenneuudistus, kyselytutkimus, oikeustradenomi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business I Jurisprudence

Fall 2016 | 49

Liisa Sippel

Mäkinen Sini, Sivula Emilia

# DEVELOPMENT OF ELECTRONIC EXECUTION SERVICES

- a Survey to the execution's biggest applicants

This thesis was commissioned by the National Administrative Office for Enforcement. The assignment was to research execution's biggest applicants' opinions of the execution's customer service and electronic services. The thesis is based on the currently ongoing structural reform.

The thesis is to a great extent built on a questionnaire that was sent to the applicants and also on the replies received from them. The questionnaire was sent to the selected respondents in cooperation with the National Administrative Office.

At the beginning of the thesis, the execution organization as well as its key features and laws are discussed. The work also deals with online services, digitalization and related data protection issues. The research material used in the thesis was in the field of literature, network sources, laws, as well as the material given by the National Administrative Office.

According to the replies, it can be said that the applicants were satisfied with the current services, but the replies also gave good development ideas.

## KEYWORDS:

execution, the National Administrative Office for Enforcement, digitizing, structural reform, inquiry research, bachelor of business administration specialized in jurisprudence

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ULOSOTON KESKEISIMMÄT PIIRTEET</b>	<b>7</b>
2.1 Ulosoton organisaatio	8
2.1.1 Oikeusministeriö	9
2.1.2 Valtakunnanvoudinvirasto	9
2.1.3 Ulosottovirastot	11
2.2 Keskeiset lait ja asetukset	11
2.3 Ulosottoprosessi	13
2.4 Ulosoton tilastoja	15
<b>3 ULOSOTON RAKENNEUUDISTUS</b>	<b>17</b>
3.1 Sähköiset palvelut	18
3.1.1 Ulosoton hakeminen sähköisesti	20
3.2 Kansalaisen asiointitili	21
3.3 Tietosuojalainsäädäntö	22
<b>4 TUTKIMUKSEN KULKU</b>	<b>25</b>
4.1 Lähtökohdat	25
4.1.1 Kohderyhmä - hakijoiden valinta	26
4.2 Tutkimuksen purkaminen	27
4.3 Tutkimuksen tulokset	29
4.4 Johtopäätökset ja tärkeimmät kehityskohteet	37
<b>5 POHDINTA</b>	<b>41</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>43</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kysely

# KAAVIOT

Kuvio 1 Valtakunnanvoudinviraston yksiköt ja niiden tehtävät	10
Kuvio 2 Ulosoton tilastot	16
Kuvio 3 Ulosottolaitoksen sähköisten palveluiden käyttö	29
Kuvio 4 Internet-sivuilta löytyvä tieto	30
Kuvio 5 Internet-sivujen selkeys ja loogisuus	31
Kuvio 6 Tietojärjestelmähakija vai oikeus.fi-sivuston käyttäjä	32
Kuvio 7 Ulosoton hakeminen sähköisillä työkaluilla	33
Kuvio 8 Kokemus sähköisen asioinnin käytettävyydestä	34
Kuvio 9 Kokemus yhteydenpidosta ulosoton kanssa asian vireilläoloaikana	35

# 1 JOHDANTO

Palveluita pyritään tänä päivänä enenevässä määrin tarjoamaan sähköisesti. Hallituksen kärkihankkeissa julkisten palveluiden digitalisaatio näkyy myös vahvasti. Tämän opin- näytetyön aiheena on ulosottoimen sähköisen asiakaspalvelun kehittäminen ja työ on saatu toimeksiantona Valtakunnanvoudinvirastolta. Toimeksianto liittyy suurimmaksi osaksi meneillään olevaan ulosoton rakenneuudistukseen (URA). Opinnäytetyön tarkoi- tuksena on selvittää ulosoton hakijoiden mielipiteitä ja kehitysehdotuksia ulosoton asia- kaspalvelusta. Työn painopisteeksi on valittu hakijoiden asiakaskokemuksen selvittämi- nen sähköisten palveluiden käytettävyydestä ja ulosoton asiakaspalvelun toimivuudesta. Tämän tutkimuksen avulla nämä asiat mahdollisesti pystyttäisiin huomioimaan raken- neuudistusprosessissa.

Tässä työssä keskitytään ulosoton suurimmille hakijoille lähetettyyn kyselyyn. Saatujen vastausten avulla pyritään selvittämään ulosoton sähköisten palveluiden käytettävyyttä loppukäyttäjän näkökulmasta ja heidän mahdollisia toiveitaan sekä kehitysideoitaan. Tutkimuksen keskeisenä kysymyksenä on, millaisia sähköisiä palveluja ulosoton hakija- asiakkaat käyttävät ja miten niitä tulisi kehittää. Tähän pohjautuen pyritään löytämään keskeiset kehitys- ja ongelmakohteet käyttäen hyödyksi saatuja vastauksia, lähdeaineis- toja ja omaa pohdintaa. Tutkimuksen tarkoituksena on saada laadultaan käyttökelpoista informaatiota toimeksiantajaa ja rakenneuudistuksen kehitystyöryhmiä ajatellen.

Tämä opinnäytetyö rakentuu kolmesta osasta. Alussa esitellään ulosoton organisaatiota ja ulosoton keskeisiä piirteitä sekä sitä ohjaavia lakeja. Toisessa osassa kerrotaan ulos- otton rakenneuudistuksesta ja sähköisistä palveluista, jotka ovat keskeinen osa tätä opin- näytetyötä. Viimeisessä kolmannessa osassa käydään läpi tutkimusprosessia, kyselyn tuloksia ja löydettyjä kehityskohteita.

Työn lähdeaineisto koostuu alan kirjallisuudesta, ulosottoa ohjaavasta lainsäädännöstä, keskusteluista toimeksiantajan kanssa sekä kyselyyn saaduista vastauksista.

## 2 ULOSOTON KESKEISIMMÄT PIIRTEET

Ulosotto on viimesijainen keino saada laiminlyöty velvoite suoritettua. Useimmiten tällöin tarkoitetaan rahasaatavia, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös eräitä muita velvoitteita. Niihin kuuluvat esimerkiksi häätöjen, lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevien päätösten täytäntöönpano sekä tuomioistuinten määräämiä takavarikkoja koskevien päätösten täytäntöönpano. Ulosoton tehtävänä on siis tuomioistuinten antamien tuomioiden täytäntöönpano ja suoraan ulosottokelpoisten saatavien, kuten maksamattomien verojen ja sakkojen perintä. (Linna & Leppänen 2014, 1; Oikeus.fi 2016a.) Tehtävä voidaan nähdä oikeussuojan antamisena hakijan ulosottoperusteessa olevalle oikeudelle (Linna & Leppänen 2014, 4, 33). Toiminta ulosotossa on riippumatonta lainkäyttöä aivan kuten tuomioistuinten toiminta (Valtiolle.fi 2014).

Ulosoton eri menettelyn vaiheita ja toimintaa ohjaa tärkeimpänä ulosottokaari (Ulosottokaari 705/2007). Lisäksi menettelyä ohjaa muitakin lakeja, joita tämä työ sivuaa tuonempana, mutta näistä esimerkkinä laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (JulkL). Ulosottomiehen, kuten kaikkien virkamiesten toimintaa ohjaa myös hyvän hallinnon periaatteet (Hallintolaki 434/2003). Ulosottomenettelyssä hakijalla tulee olla oikeuden päätös taikka muu ulosottokaaren toisen luvun mukainen peruste täytäntöönpanolle. (Linna & Leppänen 2014, 1-2). Täytäntöönpanoperusteita ovat esimerkiksi yksipuolinen tuomio, tuomio tai osamaksukauppaa koskeva pöytäkirja, joka tehdään ulosoton toimesta (Ulosottokaari 705/2007).

Yleisimmin käräjäoikeudessa annetaan yksipuolisia tuomioita rahasaatavien osalta. Suurin osa käräjäoikeudelle tulevista hakemuksista on summaarisia haastehakemuksia. Summaarinen haastehakemus tarkoittaa, että saatava on riidaton. Käräjäoikeudessa annettu yksipuolinen tuomio merkitsee sitä, että vastaaja on ollut passiivinen eikä ole annetussa määräajassa toimittanut käräjäoikeuteen kirjallista riitautusta. Vastaaja voi osoittaa aktiivisuutta antamalla määräajassa kirjallisen riitautuksen, mutta mikäli riitautukselle ei ole asian kannalta merkitystä, voidaan yksipuolinen tuomio antaa. Mikäli vastaaja myöhemmin kokee, että saatavan oikeellisuudessa on virhe, hän voi hakea yksipuolisen tuomion takaisinsaantia. Takaisinsaantia on haettava siltä käräjäoikeudelta, jossa yksipuolinen tuomio on annettu. (Karttunen ym. 2012, 327.)

Osamaksukauppaa koskevalla pöytäkirjalla tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi irtaimen esineen kauppaa. Tällaisessa tapauksessa myyjälle maksetaan irtaimen omaisuuden hinta erissä tehdyn sopimuksen mukaisella tavalla. Esineen siirryttyä jo ostajalle, yksi tai jopa useampi maksuerä eräännyy vasta sen jälkeen. Mikäli myyjä jostain syystä haluaa ottaa irtaimen omaisuuden itselleen takaisin, suoritetaan tilitys ostajan ja myyjän välillä. Tilityksessä on tarkoitus lukea esineen sen hetkinen arvo. Arvoon vaikuttaa muun muassa se kauanko esine on ollut ostajan omistuksessa, miten ostaja on pitänyt esineestä huolta sekä paljonko myynnistä voidaan olettaa saavan. Myyjän oikeuksiin kuuluu se, että myyjä saa tarvittaessa hakea esineen takaisinottoon virka-apua ulosottomieheltä. Ulosottomies määrättyy ostajan asuinpaikkakunnan tai sen mukaan, missä esine sijaitsee. Ulosottomies toimittaa tilityksen, mikäli ostaja ja myyjä eivät pääse sopimukseen. Ulosottomiehen velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa tilityksen paikka ja aika molemmille osapuolille tarpeeksi ajoissa. Tämä johtuu siitä, että molemmilla osapuolilla tulee olla mahdollisuus toimituksessa valvoa omaa etuaan. Toimituksessa laaditaan tilityksen pöytäkirja. Ulosottomiehen tekemä tilityspöytäkirja on virallinen ulosottooperuste. Osamaksukaupasta säädetään tarkemmin laissa osamaksukaupasta ja sen 16.§:ssä. (Laki osamaksukaupasta 91/1966; Linna & Leppänen 2014, 78, 105, 145; Minilex.fi, osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tilityspöytäkirja ulosottooperusteena.)

## 2.1 Ulosoton organisaatio

Ulosotto on valtion erillisorganisaatio ja se jakautuu ulosottoviranomaisiin, joita ovat ulosottomiehet ja kihlakunnanvoudit sekä hallintoviranomaiset. Hallintoviranomaiset työskentelevät Valtakunnanvoudinvirastossa. (Linna & Leppänen 2014, 4; Ulosottokaari 705/2007.)

Ulosotto on osa oikeusministeriön ja oikeuslaitoksen hallinnon alaa. Vuonna 2010 ulosoton organisaatiossa tapahtui muutos ja aiempi kolmiportainen organisaatio, johon kuuluivat oikeusministeriö, lääninhallitukset ja paikalliset ulosottoviranomaiset, korvattiin kaksiportaisella organisaatiolla. Kaksiportaiseen organisaatioon kuuluvat keskushallintoviranomaisena Valtakunnanvoudinvirasto ja sen alaisuudessa olevat paikalliset ulosottovirastot. Työtehtävät jakautuvat siten, että hallinnolliset tehtävät kuuluvat Valtakunnanvoudinvirastolle ja lainkäyttöön kuuluvat tehtävät paikallisille ulosottoviranomaisille.

(Linna & Leppänen 2014, 9-10.) Meneillään olevan rakenneuudistuksen myötä Valtakunnanvoudinvirasto ja nykyiset olemassa olevat 22 ulosottovirastoa yhdistetään yhdeksi valtakunnalliseksi virastoksi (Oikeus.fi 2016b).

### 2.1.1 Oikeusministeriö

Ulosottovirastot ja Valtakunnanvoudinvirasto kuuluvat oikeusministeriön hallinnonalaan ja sen vuoksi tässä kerrotaan lyhyesti oikeusministeriöstä ja sen tehtävistä.

Oikeusministeriön tehtäviin kuuluu kehittää ja ylläpitää oikeusjärjestystä ja oikeusturvaa. Lisäksi oikeusministeriön tehtäviin kuuluu vastata tuomioiden täytäntöönpanosta, oikeuslaitoksen toimintakyvystä ja keskeisten lakien valmistelusta. Tavoitteena on luoda aktiivinen, avoin ja turvallinen yhteiskunta. Oikeusministeriöön kuuluu oikeudenhallinto-osasto, lainvalmisteluosasto ja kriminaalipoliittinen osasto. Virkamiesten työtehtäviin kuuluu palvella koko suomalaista yhteiskuntaa ja Suomen kansalaisia. Oikeusministeriö haluaa huolehtia siitä, että ulosottoviranomaisilla sekä muilla hallinnonalan toimijoilla on parhaimmat mahdolliset valmiudet tehtäviensä hoitoon. Ministeriön toiminta on rakentunut pohjoismaisen ja demokraattisen oikeusvaltion hyvinvointiyhteiskunnan arvojen pohjalle. Näiden kyseisten arvojen tulee näkyä virkamiesten työskentelyssä, koska jokainen heistä edustaa oikeusministeriötä ja siinä samalla koko Suomen valtiota kansalaisille. (Oikeusministeriö 2016a).

### 2.1.2 Valtakunnanvoudinvirasto

Valtakunnanvoudinvirasto on oikeusministeriön alainen keskusvirasto. Sen tehtäviä ovat ulosottotoimen hallinnollinen johto, valvonta ja ohjaus (Valtakunnanvoudinvirasto 2012a). Perustehtäviin lukeutuu myös ulosottotoimen kehittäminen ja toimintaedellytyksistä huolehtiminen. Ulosottoviranomaisen toiminnasta tehdyt kantelut käsitellään myös Valtakunnanvoudinvirastossa. Tehtävät jakautuvat kolmen yksikön kesken, joita ovat hallinnollinen, oikeudellinen sekä kehittämis- ja ohjausyksikkö. (Valtakunnanvoudinvirasto 2012b.)

Kuviossa 1 oleva organisaatiokaavio avaa kyseisille yksiköille kuuluvia tehtäviä.



Kuvio 1 Valtakunnanvoudinviraston yksiköt ja niiden tehtävät (Lähde Valtakunnanvoudinvirasto)

Viraston päätoimipaikka on Turussa ja sivutoimipaikat sijaitseva Helsingissä ja Hämeenlinnassa. Valtakunnanvoudinvirastoa johtaa valtakunnanvouti Juhani Toukola. Valtakunnanvoudinvirasto on perustettu vuonna 2010. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016a.)

Ulosottokaaren 1. luvun 12 § mukaan valtioneuvosto nimittää Valtakunnanvoudin viraston päällikön. Viraston muista tehtävistä, muusta järjestämisestä ja viroista säädetään ulosottokaareissa erikseen.

### 2.1.3 Ulosottovirastot

Ulosottoviraston päällikkönä toimii johtava kihlakunnanvouti. Virastoissa työskentelee lisäksi kihlakunnanvousteja, jotka toimivat kihlakunnanulosottomiesten esimiehinä. Kihlakunnanvoudit valvovat, että kihlakunnanulosottomiehille annetut työtehtävät hoidetaan lakia noudattaen. Ahvenanmaalla on maakunnanvoudinvirasto, jota johtaa maakunnanvouti. (Linna & Leppänen 2014, 12; Oikeus.fi 2015.)

Paikallisten ulosottoviranomaisten tehtäviin kuuluvat varsinaiset toimeenpanotehtävät sekä niihin liittyvät lainkäyttöä koskevat päätökset. Ulosottoviraston työjärjestyksen vahvistaa ulosottoviraston päällikkö. Suomessa on 22 ulosottovirastoa ja niissä työskentelee yhteensä 1300 henkilöä tällä hetkellä. (Linna & Leppänen 2014, 12; Oikeus.fi 2015.)

### 2.2 Keskeiset lait ja asetukset

Ulosoton organisaatio on kaksipuolainen jakautuen ulosoton hallintoviranomaisiin ja ulosottoviranomaisiin. Täytäntöönpanosta huolehtivat ulosottoviranomaiset ulosottokaareissa säädettyssä järjestyksessä. Ulosottokaareissa ovat siis ulosoton menettelysäädökset. Vaikka ulosottokaareissa säädetään yksityisoikeudellisten velvoitteiden täytäntöönpanosta, sitä noudatetaan lisäksi soveltuvin osin verojen ja maksujen sekä sakkojen ja muiden rahamääräisten seuraamusten täytäntöönpanossa. (Ulosottokaari 705/2007; Linna 2008, 17-20.)

Ulosoton keskushallinnosta huolehtii Valtakunnanvoudinvirasto. Valtakunnanvoudinviraston tehtävistä säädetään laissa Valtakunnanvoudinvirastosta. Valtakunnanvoudinvirastosta annetussa laissa säädetään myös ulosoton keskushallinnosta. Lain 1 §:n mukaan Valtakunnanvoudinvirasto huolehtii valtakunnallisena virastona ulosoton keskushallinnosta. (Linna 2008 17-20; Laki Valtakunnanvoudinvirastosta 519/2009.)

Ulosotossa yksityisoikeudellisten velvoitteiden täytäntöönpanosta säädetään ulosottokaareissa. Tämän työn kappaleessa ulosoton keskeisimmät piirteet on mainittu, että ulosottokaarta noudatetaan sen lisäksi lain soveltuvin osin verojen ja maksujen sekä muiden rahamääräisten seuraamusten ja sakkojen täytäntöönpanossa. Ulosottokaareissa käsitellään ulosoton menettelysäädöksiä. Tämän lisäksi ulosottokaari käsittelee ulosotossa käytössä olevaa valtakunnallista tietojärjestelmää (ULJAS) koskevia säännöksiä sekä

ulosotto-organisaation muita keskeisiä säännöksiä. (Ulosottokaari 705/2007; Linna 2008 17-20).

Valtionneuvoston antamassa asetuksessa ulosottotoimen hallinnosta (UHaA 1321/2007) säädetään ulosottotoimen hallinnosta yksityiskohtaisemmin. Valtionneuvoston antamassa asetuksessa ulosottopiireistä (VNA 865/2007) säädetään niistä paikallisista ulosottopiireistä, joita kuhunkin kihlakuntaan kuuluu (Linna 2008 17-20).

Ulosottomenettelyn teknisluonteisista menettelysäännöksistä säädetään valtionneuvoston asetuksessa ulosottomenettelystä (UMenA, 1322/2007). Ulosoton ulosottomaksuista on säädetty laissa ulosottomaksuista (UMaksuL 34/1995) sekä asetuksessa ulosottomaksuista (UMaksuA 35/1995) (Linna 2008 17-20).

Ulosottokaareissa on lisäksi rinnakkaissäädös, joka käsittelee lakia, joka on annettu verojen ja maksujen täytäntöönpanosta (VeroTPL 706/2007). Laki käsittelee osittain ulosottomenettelyn erityissäännöksi, kun taas ulosottokaareissa olevia säädöksiä noudatetaan muilta soveltuvien osin. VeroTPL:ssä on ulosottomenettelyä koskevien säännöksiä lisäksi säännöksiä täytäntöönpanon keskeytysmääräyksestä, peruste valituksesta sekä saatavan vanhentumisesta. Laissa VeroTPL määritellään millaiset saatavat ovat julkisia maksuja ja veroja, ja VeroTPA (1324/2007) laki täydentää siltä osin lakia VeroTPL:sta. (Linna 2008 17-20).

Sakosta ja menettämisseuraamusten täytäntöönpanosta on säädetty sakon täytäntöönpanosta koskevassa laissa (SakkoTPL 672/2002) sekä valtioneuvoston antamassa asetuksessa (SakkoTPA 789/2002). Myös näiden perinnässä noudatetaan toissijaisesti soveltuvien osin ulosottokaareissa olevia säännöksiä (Linna 2008 17-20).

Ulosottokaari muuttui samalla kun sähköinen Kansalaisen asiointitili avautui. Kansalaisen asiointitilistä kerrotaan työn edetessä enemmän. Muutoksen myötä ulosoton hakeminen helpottuu, myynteihin tulee joustavuutta sekä saatavan vanhentuminen katkeaa, vaikka ulosotto ei olisi selvillä velallisen olinpaikasta. Vanhentumisen katkaisuun liittyvänä muutoksena tuli se, että vaikka ulosottomies ei ole saanut selville velallisen olinpaikkaa ja siitä syystä ei ole pystynyt lähettämään velalliselle vireilletuloilmoitusta vireille tulleen velan osalta, katkeaa velan vanhentuminen siitä huolimatta. Voimaan tullut uudistus koskee niitä ulosotossa olevia asioita, joissa todetaan ulosoton este 01.06.2016 tai kyseisen päivän jälkeen (Oikeus.fi 2016c.) Nämä suurimmat muutokset ilmenevät ulosottokaaren 3. ja 5. luvun säännöksistä (Ulosottokaari 705/2007; Valtakunnanvoudinvirasto 2015).

### 2.3 Ulosottoprosessi

Oikeudelliseen perintään siirrytään, kun velan vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Oikeudelliseen perintään siirryttäessä asia haastetaan kärjäoikeuteen, jotta maksamattomalle velalle saadaan ulosottoperuste. Kärjäoikeuden ratkaistua asian ja antamalla velalle ulosottoperusteen voidaan asia siirtää ulosottovirastoon. Poikkeuksena on esimerkiksi verot ja pysäköintimaksut, jotka ovat lain mukaan suoraan ulosottokelpoisia. Niiden osalta ei tarvitse saada kärjäoikeudesta tuomiota, vaan asian perintä voidaan siirtää suoraan ulosottovirastoon. Maksuhäiriömerkintä tulee, kun kärjäoikeus antaa tuomion tai yksipuolisen tuomion. Ulosoton ilmoittama maksuhäiriömerkintä tulee vasta, kun ulosotossa todetaan este. (Ulosottokaari 705/2007; Suomen perintätoimisto Oy 2016a)

Luottotietorekisterien pitäjille toimitetaan tiedot varattomiksi tai varattomiksi ja tuntemattomiksi todetuista velallisista eli ulosotto itse ei pidä tätä rekisteriä yllä. Yksityishenkilölle merkintä syntyy, kun maksamatta jättämiselle on saatu tuomioistuimen päätös tai ulosottoviranomaisen toimitus. Pitkäkestoisesta ulosotosta maksuhäiriömerkinnän on saanut huhtikuusta 2012 lähtien. Ulosotosta lähtee tieto luottotietoyhtiölle, jos velallisen toistuvaistulosta on tehty ulosmittaus viimeisen kahden vuoden aikana yhteensä vähintään 18 kuukauden ajan. (Oikeus.fi 2014a.)

Ulosottoperusteen saatuaan velkoja voi laatia itse ulosottohakemuksen tai antaa saatavan perintään ammattimaiselle perintäyhtiölle. Perintäyhtiö huolehtii asiakkaan puolesta ulosottohakemuksen laadinnan ja yhteydenpidon ulosottoviraston kanssa. Kun velan perintä saapuu vireille ulosottovirastoon lähettää ulosottovirasto velalliselle ensin vireilletuloilmoituksen. Velka pyritään siis perimään lähtökohtaisesti myös ulosotossa ensin vapaaehtoisesti, aivan kuten velkoja perii velkaa ensin vapaaehtoisella perinnällä ennen oikeudelliseen perintään siirtoa. Ulosoton ensimmäinen vaihe kirjaamisen jälkeen on lähettää velalliselle vireilletuloilmoitus. Vireilletuloilmoituksen saatuaan velallinen voi joko suorittaa saatavan kokonaisuudessaan tai olla yhteydessä ulosottoon sopiakseen maksusuunnitelmasta. Mikäli kuitenkin velkaa ei saada perityksi vapaaehtoisella tavalla, alkaa ulosmittaustoimenpiteet. (Ulosottokaari 705/2007; Suomen perintätoimisto Oy 2016b; Suomen perintätoimisto Oy 2016c.)

Maksusuunnitelman sopimisessa on eroja siinä, sovitaanko velan maksusta velkojan kanssa vai kihlakunnanulosottomiehen kanssa. Velkoja voi määrätä velan maksuajoista ja maksujärjestelyistä, se kuuluu heidän määräämisvaltansa piiriin. Käytännössä tämä

tarkoittaa sitä, että velkoja voi antaa velalle maksuaikaa monia kertoja peräkkäin tai miten paljon tahansa. Velkojalla on oikeus irtisanoa sovittu maksusuunnitelma, mikäli velallinen ei sovittua maksusuunnitelmaa noudata. Tällaisessa tapauksessa velkoja palauttaa itselleen välittömän oikeuden maksuun ja tämän seurauksena velan perintä voidaan siirtää perittäväksi ulosottovirastoon (Koulu-Lindfors, 2009, 122.)

Velan perinnän siirryttyä ulosottovirastoon, voidaan velalliselle tietyin edellytyksin vahvistaa kirjallisesti tehty maksusuunnitelma. Maksusuunnitelman vahvistaa asiaa hoitava kihlakunnanulosottomies. Kihlakunnanulosottomies voi vahvistaa maksusuunnitelman saman suuruisena kuin mitä palkan tai elinkeinotulon ulosmittauksesta kertyisi. Kihlakunnanulosottomiehen vahvistamasta maksusuunnitelmasta huolimatta, ulosmitata saadaan velallisen saama veronpalautus. Kihlakunnanulosottomies voi kirjallisen maksusuunnitelman lisäksi tehdä tarvittaessa turvaavan ulosmittauksen. Tällä tavoin voidaan varmistaa, että sopimus toimii. Maksusuunnitelma puretaan, mikäli velallinen ei noudata sovittua maksusuunnitelmaa. Sen seurauksena velalliselle maksettava palkka tai elinkeinotulo voidaan ulosmitata, jolloin esimerkiksi palkan maksajalle kihlakunnanulosottomies lähettää maksukiellon. Kihlakunnanulosottomies saa lisäksi myydä tällöin maksusuunnitelman turvaamistoimena ulosmittaamansa velallisen omaisuuden. Ulosotto voi määrätä maksusuunnitelman raukeamaan myös siksi, että ulosottoon tulee perittäväksi velallisen uusia velkoja tai mikäli velallinen hoitaa huonosti ulosmitattua omaisuuttaan. (Oikeus.fi 2016d.)

Ulosmittaus voi kohdistua esimerkiksi palkkaan, eläkkeeseen tai elinkeinotuloon. Viimeisin vaihtoehto on lähteä realisoimaan eli myymään velallisen omaisuutta. Irtain omaisuus ulosmitataan yleensä ennen kiinteää omaisuutta. Tämä on ulosmittauksen pääsääntö. Ulosmittauksen piiriin ei kuulu tavanomainen koti-irtaimisto. (Ulosottokaari 705/2007; Oikeus.fi 2016d.)

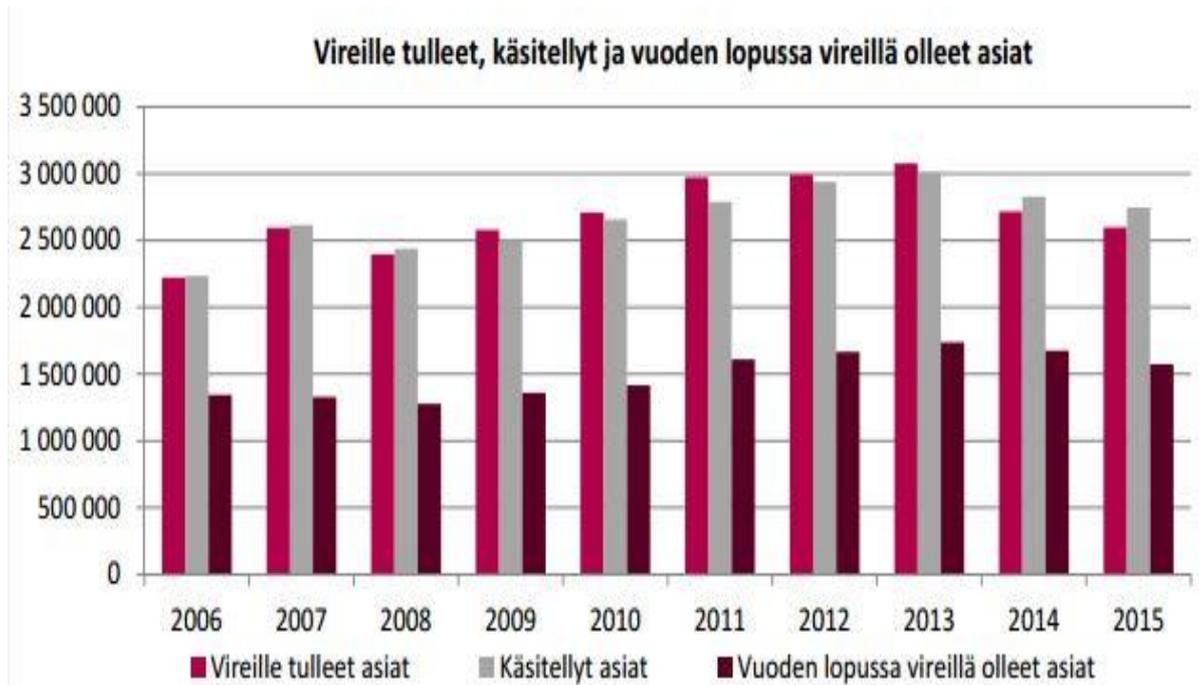
Velallisen toimeentulo varmistetaan aina, joten ulosmittaamatta jätetään lainmukainen suojaosuus. Velallisen toimeentulosta, eli palkasta, eläkkeestä, työttömyyskorvauksesta tai äitiyspäivärahasta, ulosmittauksen osa on yleensä yksi kolmasosa. Tämä osuus lasketaan velallisen nettotuloista. Sen sijaan sosiaaliavustukset ja vastaavat tuet, kuten esimerkiksi lapsilisät ja asumistuki, eivät kuulu ulosmittauksen piiriin. Suojaosuus lasketaan tarkoin ja se jätetään velalliselle elinkustannuksia varten. Vuonna 2016 suojaosuus on ollut 22,60 euroa päivässä velallisen itsensä osalta ja jokaisen velallisen elätettävänsä osalta 8,11 euroa päivässä. (Ulosottokaari 705/2007; Oikeus.fi 2014a; Suomen perintätoimisto Oy 2016b.)

## 2.4 Ulosoton tilastoja

Ulosottoon saapuu vuosittain suuret määrät ulosottohakemuksia. Tilastoinnissa Valtakunnanvoudinvirasto jakaa asialajit ulosoton toiminnan kannalta oleellisiin asialajeihin. Oleellisia asialajeja ovat verot, muut julkisoikeudelliset asiat, sakot, elatusapuasiat sekä muut yksityisoikeudelliset perintäasiat. (Keskustelu toimeksiantajan kanssa 13.7.2016.)

Tilastollisesti ulosoton hakijat voidaan laittaa suuruusjärjestykseen sen rahasumman perusteella, joka hakijalla on saatavana ulosotossa. Tällöin vuonna 2015 suurimmiksi hakijoiksi voidaan luokitella valtio esimerkiksi verottaja, valtion virastot ja liikelaitokset ja kunnat sekä joukko yksityisiä yrityksiä. Näiden yksityisten yritysten saatavat kuuluvat asialajiin ”muut yksityiset perintäasiat” ja asialajiin kuuluvat myös rikosperusteiset vahingonkorvaussaatavat, velkakirjasaatavat ja vuokrasaatavia. Tämän kyseisen asialajin alaisuudessa ovat muun muassa kaikki yksityiset perintäyritykset. Verojen osalta hakijana on valtio, muissa julkisoikeudellisissa asioissa hakijoina ovat valtio ja kunnat. Mitä suurempi kunta on, sitä suurempi se on hakijana. Elatusapuasioissa hakijoita ovat yksityishenkilöt ja Kansaneläkelaitos (KELA), kun taas sakoissa ja vastaavissa hakijana on Oikeusrekisterikeskus. (Keskustelu toimeksiantajan kanssa 13.7.2016).

Vuonna 2015 noin 2,6 miljoonaa asiaa tuli vireille ulosottovirastoissa. Luku on 4 % pienempi kuin aiempänä vuonna 2014. Käsiteltyjä asioita vuonna 2015 oli taas vähän yli 2,7 miljoonaa. Käsiteltyihin asioihin katsotaan kuuluvan ulosottoon ja suoraan hakijalle maksetut asiat sekä myöskin tuntemattomaksi tai varattomiksi luetut. Myös velan vanhentuminen tai hakijan peruutus voi poistaa vireilläolon. Samaisen vuoden, 2015, lopussa vireillä oli vajaat 1,6 miljoonaa asiaa. (Valtakunnanvoudinvirasto 2016b; Valtakunnanvoudinvirasto 2016c.)



Kuvio 2 Ulosoton tilastot (lähde Valtakunnanvoudinvirasto)

Kuviossa 2 ovat vireille tulleet, käsitellyt ja vuoden lopussa vireillä olleet asiat ulosotossa viimeisen kymmenen vuoden ajalta sekä niiden kehitys tuolla ajalla.

### 3 ULOSOTON RAKENNEUUDISTUS

Helsingin Sanomien mukaan rakenneuudistuksella hallituspolitiikassa tarkoitetaan ”pitkän ajanjakson päätöstä tai lakimuutosta. Tarkoitus on muuttaa yhteiskunnan tai talouden rakenteita pysyvästi” (Helsingin Sanomat 2013).

Ulosoton rakenneuudistushankkeen olisi määrä valmistua vuoden 2018 loppuun mennessä. Hankkeen keskeisin asia on se, että Valtakunnanvoudinvirasto ja Suomessa olevat ulosottovirastot yhdistyvät yhdeksi valtakunnalliseksi virastoksi. Tällä tavoitellaan toiminnan tehostamista ja perintätuloksen parantamista oikeusturvaa kuitenkin unohtamatta. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015). Rakenneuudistushankkeen hinnaksi on arvioitu noin 15 miljoonaa euroa ja siitä saatavien säästöjen on arvioitu tuovan 10 miljoonaa euroa vuodessa (Oikeus.fi 2016e).

Hankkeen yhteydessä kehitetään asiakaspalvelua ja ulosottovirastojen täytäntöönpanotehtäviä pyritään jakamaan laadun ja vaativuuden mukaan uudella tehokkaalla tavalla, kenenkään asianosaisen oikeusturvaa vaarantamatta. Rakenneuudistuksen tarkoituksena on myös osaltaan keventää ulosoton organisaation rakennetta. Nykyinen ulosottomiesten työ on hyvinkin toimistotyöpainotteista ja sähköistynyttä. Nykyisten tietojärjestelmien ja viraston laajojen tiedonsaantioikeuksien myötä työhön kuuluvia tehtäviä voidaan joissain tapauksissa suorittaa kokonaan velallista näkemättä. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015; Oikeus.fi 2016e).

Uudistuksen yhtenä tärkeänä osana on tietojärjestelmien kehitys ja digitalisaation hyödyntäminen. Digitalisaation voidaan katsoa olevan tärkeää siitäkin syystä, että myös muutkin toimijat ovat enenemässä määrin siirtymässä sähköisten aineistojen käyttöön. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015.)

Uljas-niminen tietojärjestelmä on ollut ulosoton käytössä jo vuodesta 2004. Hyvin ja tarkoituksenmukaisella tavalla toimivalla tietojärjestelmällä on ulosoton, kuten muidenkin yritysten ja organisaatioiden, toiminnassa suuri merkitys. Tietojärjestelmän lisäksi ulosotossa kehitetään sen sähköistä asiointipalvelua. Sähköisen asiointipalvelun avulla yksityisoikeudellisten saatavien velkojat ja suoraan ulosottokelpoisten saatavien hakijat ovat voineet lähettää ulosottohakemuksiaan ulosotolle. Tähän hankkeeseen liittyen on perustettu erillinen tietotekniikkatyöryhmä, jonka loppuraportissa muun muassa maini-

taan, että automatisointeja tulisi lisätä esimerkiksi massaluonteisissa tehtävissä. Tällaisia massaluonteisia tehtäviä ovat esimerkiksi tiedonhankinta ja palkan ulosmittausprosessi. Raportissa todetaan myös, että ulosoton palveluita voisi pyrkiä tarjoamaan laajemmin eri asiakasryhmille tietojärjestelmää kehittämällä ja samanaikaisesti mahdollistaen vuoropuhelun ja –vaikutuksen asiakkaiden ja ulosoton välillä. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015.)

Ulosoton hakijoille lähetetyn kyselyn saatekirjeessä kerrotaan ulosotossa meneillään olevasta rakenneuudistushankkeesta.

### 3.1 Sähköiset palvelut

Digitalisoinnilla on toivottu saatavan helpotusta arkeen ja toivottu sen edesauttavan tuotavuutta sekä samalla antavan säästöjä. Yhä useammat viranomaiset nykyään ja tulevaisuudessa tulevat digitalisoimaan palveluitaan edellä mainittujen syiden vuoksi. Digitalisoinnin keskeisimpänä kysymyksenä voidaankin pitää sitä, miten yritysten ja kansalaisten arkea pystytään samalla sekä helpottamaan että takaamaan, että mahdollisimman moni yritys ja kansalainen kuitenkin kokisi pääsevänsä mukaan yhteiskunnalliseen kehitykseen. Digitalisaation haasteisiin kuuluu myös se, miten palveluita pystytään tekemään ja kehittämään kustannustehokkaasti sekä samalla käyttäjäystävällisesti ja laadukkaasti. Loppujen lopuksi eletään vielä hyvin paperikeskeisessä yritysmaailmassa ja juuri sen takia yritykset haluavat muuttaa toimintojaan enemmän sähköiseen muotoon. Yritysten tulisi kuitenkin miettiä, onko palveluiden sähköistäminen tarkoituksenmukaista vai voisiko palvelut toteuttaa toisin. Todellisuudessa pitäisi ajatella, mitä asiakas todella tarvitsee ja mikä mahdollisesti helpottaisi asiakkaan elämää. Digitalisaation suunnittelussa ja toteutuksessa ei kannata lähteä liikkeelle viranomaisen tai jonkun muun palveluita tarjoavan tahon näkökulmaa ajatellen. (Tietosuoja.fi 2013.)

Palveluiden digitalisoinnissa haasteen muodostaa ne käyttäjäryhmät, jotka eivät ole totuneet käyttämään sähköisiä palveluita tai joilla ei ole varaa niihin. Jokaisen perusoikeudet tullaan kuitenkin turvaamaan ja erilaisilla tukitoimilla varmistetaan jokaisen asiointimahdollisuus ja vaihtoehtoiset palvelumuodot. Yksi mahdollisuus on yhteispalvelupisteet, joista on annettu hallituksen esitys 13.10.2016. Toisen henkilön valtuuttaminen oman sähköisen postilaatikon käyttöön on myös yksi vaihtoehto. Valtiovarainministeriöllä on käynnissä AUTA-niminen hanke, jolla kehitetään sähköisiä palveluita kokeilujen

kautta. Tämä hanke kestää vuoden 2017 loppuun asti. (Hallituksen esitys 188/2017; Valtiovarainministeriö 2016a).

Sähköisten palveluiden voidaan yleisesti ottaen nähdä mahdollistavan tavallisten ihmisten, yhteisöjen ja yritysten julkisten palveluiden käyttöä. Tämä tapa mahdollistaa palveluiden käytön henkilön oman aikataulun mukaisesti, ajasta ja paikasta riippumatta. Viranomaisasioiden hoito käy nopeiten ja helpoiten sähköisiä palveluja käyttäen. Myös julkishallinnon, johon myös Valtakunnanvoudinvirasto ja ulosottolaitos kuuluvat, omana lähtökohtana on tuottaa sähköiset palvelunsa toimivina, käyttäjäystävällisinä sekä turvalisina. (Valtiovarainministeriö 2016b.)

Ulosottoimen rakenneuudistushankkeessa eli URAssa on jo tällä hetkellä käynnissä erilaisia pilotoiteja, jotka liittyvät esimerkiksi yritysperintään, kirjaamiseen ja perinnän uudelleen organisointiin. Pilotointien avulla on huomattu, että ulosottoon saapuvien suurien asiamaerien kirjaaminen järjestelmiin on helpottunut, esimerkiksi tuomalla apua ruuhkahuippujen purkamiseen. (Oikeus.fi 2016b.)

URAssa tarkastellaan sähköistymisen näkökulmasta ulosottoviraston henkilöstörakennetta sekä perintätyön prosesseja. Hankkeen eteneminen ja valmisteilla olevat muutokset ovat luoneet henkilöstön keskuuteen paljon huolta, esimerkiksi työpaikkojen säilymisen suhteen, mikä on täysin ymmärrettävää. Tehostamisen tarkoituksena ei ole vähentää työpaikkoja, vaan vähennykset pyritään toteuttamaan eläköitymisen ja sekä muiden luonnollisten poistumisten myötä. Ulosottovirkamiehentyö mielletään kiinnostavaksi ja ulosottovirastot haluavatkin uusia osajia alalle. Ulosottovirastojen tekemä työ on alaa, jossa vaaditaan erityisasiantuntemusta. URAn tavoitteena on palveluiden sähköistymisen myötä luoda ulosoton virkamiehille mahdollisuus käyttää enemmän aikaa myös asiantuntijuutensa kehittämiseen. (Oikeus.fi 2016b.)

Siitä huolimatta, että palveluita pyritään entistä enemmän sähköistämään, on ulosotossa tarkoitus säilyttää tiettyjen täytäntöönpanoasioiden lajeista johtuen myös ulosoton alueelliset toiminnot ja ihmiskontakti. Tällaisiin toimintoihin lukeutuu käynnit kiinteistöillä, häädöt sekä takavarikot. (Oikeus.fi 2016b.)

Ulosottoa on pidetty oikeusministeriössä eräänlaisena edelläkävijänä. Ulosottovirastoilla on hyvin laajat tiedonsaantioikeudet sekä nykyaikaiset tietojärjestelmät ja nämä kaikki yhdessä näkyvät voimakkaana perintätuloksen kasvuna. Vuosittain hakijoille ulosotto tiilittää suurin piirtein miljardi euroa. (Oikeus.fi 2016b.)

### 3.1.1 Ulosoton hakeminen sähköisesti

Hakijoilla on käytössään kaksi erilaista sähköistä tapaa hakea ulosottooperusteen täytännönpanoa. Tämän lisäksi on myös mahdollista toimittaa kirjallinen hakemus vastaajan asuin- tai kotipaikkakunnan ulosottoviranomaiselle. (Linna & Leppänen 2014, 225-226.) Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan keskitytä kirjalliseen menettelyyn, vaan pääpaino on sähköisissä palveluissa.

Tietojärjestelmähakemisen eduksi katsotaan suurten asiamäärien hallittavuus ja menettelyn nopeus. Ulosottoviranomainen ei peri tietojärjestelmähakijoilta erillistä maksua. Ulosottomaksut, jotka valtio perii, ovat samat hakemistavasta riippumatta. Ulosottoviranomainen vaatii, että tietojärjestelmähakija tai asiamies tuntee ulosottomenettelyt kattavasti. (Oikeus.fi 2016f.)

Hakija, jolla on yksittäisiä tai satunnaisia ulosottoasioita, käyttää pääsääntöisesti oikeus.fi-sivustolla olevaa palvelua. Kyseinen sähköinen asiointipalvelu on hakijoiden käytössä arkisin kello 8-18 välillä. Suurimmat hakijat, joita tämä työ koskee, ovat pääsääntöisesti ulosoton tietojärjestelmähakijoita. Lupa tietojärjestelmähakijaksi pääsystä voidaan myöntää sekä yksityisoikeudellisissa että julkisoikeudellisissa asioissa. Lupahakemus toimitetaan Valtakunnanvoudinvirastoon, joka myöntää luvan tulevalle tietojärjestelmähakijalle. ”Lupahakemuksessa tulisi käydä ilmi seuraavat seikat:

- haetaanko tietojärjestelmähakijan lupaa yksityisoikeudellisten vai julkisoikeudellisten asioiden ulosottihakemuksiin
- mikäli lupahakemus koskee julkisoikeudellisia saatavia, jotka ovat suoraan ulosottokelpoisia, tulee mainita saatavan nimi ja se säädös, jonka nojalla saatava on suoraan ulosottokelpoinen
- haluaako hakija ulosotolle vireilletuloilmoituksen
- arvio hakijan ulosottohakemusten määrästä (kpl/vuodessa)
- hakijan yhdyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite mahdollisten lisäselvitysten ja lupaluonnoksen lähettämisen varalle”. (Oikeus.fi 2014b.)

Tietojärjestelmähaussa hakemukset ja siihen liittyvät tiedostot lähetetään linjasiirtona Uljaksen, eli ulosoton tietojärjestelmän tiedostojen siirroista ja käyttöpalveluista vastaavalle Tieto Finland Oy:lle. Hakijan on omalla kustannuksellaan joko luotava ohjelmasovellus,

jonka avulla vaadittavia hakemustiedostoja pystytään luomaan taikka hänen on ostettava ohjelma toisaalta. (Oikeus.fi 2014b; Oikeus.fi 2016f)

Ensimmäinen vaihe Valtakunnanvoudinvirastossa on se, että se valmistelee lupaluonnoksen. Lupaluonnoksen valmistuttua Oikeusrekisterikeskus testaa, että hakijan tiedot välittyvät ulosoton tietojärjestelmään oikein. Oikeusrekisterikeskuksen todettua, että tiedot siirtyvät oikealla tavalla ulosoton tietojärjestelmään, lupa myönnetään. (Oikeus.fi 2016f.)

### 3.2 Kansalaisen asiointitili

Asiointitilille lähetettävien asiakirjojen käyttö on vielä vähäistä eräitä poikkeuksia lukuun ottamatta. Nämä poikkeukset liittyvät tietojärjestelmähakijoihin, joita kyselyyn vastanneet pääsääntöisesti ovat, ja heille sähköisesti toimitettaviin tiedoksiantoihin. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki ilmoitukset ja tiedoksiannot lähetetään perinteisellä kirjepostilla. Postittamisesta koituu luonnollisesti kuluja, vuosittain noin 2,7 miljoonan euron verran. Kyseisten tiedoksiantojen käytössä olisi suositeltavaa pyrkiä käyttämään sähköisiä mahdollisuuksia enemmän kuin tällä hetkellä. Yksi tällainen väline on Postin Netposti-palvelu. Tätä sähköistä tiedoksiantotapaa tulisi kuitenkin kehittää edelleen, koska pelkästään postin palveluiden kehittämiseen ei voida nojata. Yhdeksi mahdollisuudeksi työryhmä oli pohtinut asianosaisen velvollisuutta antaa sähköpostiosoite tiedoksiantoja varten. Kuitenkin, koska ulosottoon liittyvät asiakirjat monesti sisältävät hyvinkin yksityiskohtaisia ja salassa pidettäviä asioita, niiden lähettäminen tulee olla tietoteknillisesti erittäin turvallista. (Valtakunnanvoudinvirasto 2015.)

Tähän liittyen valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus (Valtori) on luonut tietoturvallisen Kansalaisen asiointitili nimellä kulkevan palvelun. Palvelun käyttötarkoituksena on viranomaisten ja kansalaisten välinen sähköinen asiointikanava ja tiedoksiantopaikka. Tällöin viranomaisten päätökset ja tiedoksiannot tulevat sähköisesti asiointitilille paperipostin sijaan. Osalle viranomaisista on myös mahdollista lähettää viestejä asiointitilin kautta, jolloin asiointitilin käyttäjä ei ole sidoksissa ennalta määrättyihin puhelin- tai aukioloaikoihin. Järjestelmään rekisteröityminen edellyttää sähköistä tunnistamista lain vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain mukaisesti. Tilin käyt-

täminen on tehty turvalliseksi ja tilin käyttäjää koskevat asiakirjat ja tiedot ovat vain henkilön itsensä nähtävissä. Kansalaisen asiointitilin käytön odotetaan kasvavan. (Asiointitilin esittelyvideo 2013; Valtakunnanvoudinvirasto 2015; Asiointitili.fi 2016.)

Digitalisaatio ja sähköisten palveluiden kehittäminen pohjautuvat yleisesti nykyiseen hallitusohjelmaan siten, että palveluiden sähköistäminen pyritään huomioimaan useimmissa kärkihankkeissa. Valtiovarainministeriön tavoitteena on siirtyä käyttämään sähköisiä postilaatikoita vuonna 2018. (Valtiovarainministeriö 2016c.) Sähköisellä postilaatikolla tarkoitetaan valtiovarainministeriön mukaan ”kansallisen palveluarkkitehtuurin (KaPA) ohjelmassa rakennettavaa viestinvälityspalvelua” (Valtiovarainministeriö 2016a).

Kesäkuun 2016 alussa tuli voimaan laki, jonka mukaan ulosottomies voi lähettää ulosoton kirjeitä velalliselle sähköisesti kansalaisen asiointitilille. Kirjeen sijasta tiedoksiannot on alettu lähettämään 1.8.2016 alkaen asiointitilille niille henkilöille, jotka ovat ottaneet kansalaisen asiointitilin käyttöönsä. Kansalainen voi erikseen kieltää ulosottovirastoa lähettämästä asiakirjoja sähköisenä, vaikka hän olisi ottanut kyseisen asiointitilin käyttöönsä. Siinä tapauksessa kansalaisen tulee erikseen ilmoittaa asiasta paikalliseen ulosottovirastoon ja näin ollen hän saa kyseiset dokumentit perinteisenä kirjepostina. (Oikeus.fi 2016c.)

### 3.3 Tietosuojalainsäädäntö

Tietosuojalla on valtavan suuri merkitys kaikessa liiketoiminnassa. Lain tarkoituksena on asettaa velvollisuuksia niille yrityksille, jotka käsittelevät henkilötietoja. Samaan aikaan laki luo oikeuksia niille henkilöille, jotka luovuttavat yrityksille henkilötietojaan. Jokaisella on oikeus määrätä omista henkilötiedoistaan, se kuuluu jokaisen ihmisen perus- ja ihmisoikeuksiin (Salminen 2009, 15-16).

Ensimmäinen tammikuuta 2015 voimaan tuli tietoyhteiskuntakaari (917/2014). Kyseinen laki kumosi esimerkiksi sähköisestä viestinnästä olevan tietosuojalain (516/2004). Tietosuojakaarella on käsitelty keskeisiä säädöksiä, jotka koskevat sähköistä viestintää. Näistä esimerkkinä viestintämarkkinalaki sekä sähköisen viestinnän tietosuojalaki. Lain tarkoituksena on sääntelyn selkeyttäminen ja laissa olleiden päällekkäisyyksien poistaminen. Sähköisestä viestinnästä kertovassa tietosuojalaissa on käsitelty tietosuojavaltuutetun ja tietosuojaja-asioiden tehtäviä ja niiden osalta tietoyhteiskuntakaarella näitä

koskevat sääntelyt ovat paljolti samanlaisia. Tietoyhteiskuntakaaren tavoitteina on varmistaa viestintäpalveluiden ja viestintäverkkojen hyvä saatavuus kohtuullisten ehtojen puitteissa jokaisella koko maassa. Lisäksi tavoitteena on edistää tarjontaa sähköisissä palveluissa. Lailla halutaan varmistaa, että viestintäpalvelut ja –verkot ovat teknillisesti mahdollisimman hyvin kehittyneitä, niiden toimintavarmuus on hyvä, ne ovat hyviä laadultaan, turvallisia sekä edullisia hinnaltaan. Yhtenä todella keskeisenä tarkoituksena edellä mainittujen asioiden lisäksi on toteuttaa yksityisyyden suojaa sekä turvata luottamusta sähköiseen viestintään. (Tietosuoja.fi 2015.)

Tietosuojavaltuutetun tehtäviin kuuluu valvoa henkilötietoja ja niiden käyttöä, rekisteröintiä ja luovutusta. Kyseessä on suomalainen viranomaisena. Tietosuojavaltuutettu voi työssään antaa ohjeistuksia rekisterinpitäjille. Tietosuojavaltuutetun mahdollisesti antamat ohjeistukset eivät kuitenkaan ole sitovia. Mikäli rekisterinpitäjä päättää olla noudattamatta viranomaisen antamaa ohjeistusta, voi tietosuojavaltuutettu siirtää asian käsiteltäväksi tietosuojalautakunnalle. Joissakin yksittäisissä tapauksissa tietosuojavaltuutettu voi joka tapauksessa antaa määräyksen, joka on sitova. Tällainen yksittäinen tapaus voi olla esimerkiksi määräys korjata rekisterissä oleva virhe. Tietosuojavaltuutetun virka on perustettu vuonna 1987 ja viran haltijana on tällä hetkellä Reijo Aarnio. Aarnio on toiminut Suomessa tietosuojavaltuutettuna vuodesta 1997 alkaen. Marraskuussa vuonna 2012 on alkanut hänen viimeisin toimikautensa seuraavan viiden vuoden ajaksi. (Tietosuoja.fi 2013.)

Tietoyhteiskuntakaaren 154 §:n mukaan ilmoitukset, jotka liittyvät tunnistamistietojen käsittelyä koskeviin asioihin, osoitetaan tietosuojavaltuutetulle. Tietosuojavaltuutetulle on tehtävä aikaisemmin jo ilmoitus siitä, mikäli yhteisötilaaja aloittaa käsittelemään välitystietoja. Ennakkoon tehtävästä ilmoituksesta on käytävä ilmi menettelyt ja niiden perustellut ja käytännöt, joita noudatetaan käsiteltäessä välitystietoja. Sen lisäksi ilmoituksesta on käytävä muun muassa ilmi se, että kenen henkilöiden työnkuvaan käsittely kuuluu. Tietosuojavaltuutetulle on vuosittainen annettava selvitys, josta ilmenee yhteisötilaajan manuaalisesti käsitellyt välitystiedot. Jälkikäteen annettavasta selvityksestä tulee käydä ilmi, että kuinka monta kertaa ja millä perusteilla välitystietoja on aiempina vuosina käsitelty. (Tietoyhteiskuntakaari 917/2014.)

Ulosottokaaren 1. luvun 25 §:ssä kerrotaan ulosottoviranomaisista rekisterinpitäjänä. Viranomaisena itse vastaa ulosottorekisterin käytön laillisuudesta sekä itse tallettamiensa tietojen oikeellisuudesta. Valtakunnanvoudinvirasto antaa määräyksiä ulosottorekisterin

tietojen teknisestä käsittely- ja tallettamistavasta sekä huolehtii ulosottorekisterin ylläpidosta kokonaisuudessaan. (Ulosottokaari 705/2007.)

Ulosottokaarella myös mainitaan ulosottoviranomaisen tietojen käsittelyoikeudesta ja näiden käsittelyä ohjaa henkilötietolaki (Ulosottokaari 705/2007).

Tietosuojalainsäädäntöön on tulevaisuudessa tulossa muutoksia Euroopan Unionin yleisen tietosuoja-asetuksen myötä, mikä on hyväksytty huhtikuussa 2016. Oikeusministeriön asettama työryhmä selvittää tulevan asetuksen edellyttämien lakimuutosten tarvetta ja valmistelee lainsäädännön muutosehdotuksen. Tietosuoja-asetusta pyritään soveltaamaan Euroopan Unionin jäsenmaissa vuonna 2018. (Oikeusministeriö 2016b).

## 4 TUTKIMUKSEN KULKU

### 4.1 Lähtökohdat

Tässä kappaleessa käsitellään syitä aiheen valinnalle ja tutkimusmenetelmälle.

Työelämässä tehtyjen tutkimuksien luonne on ammatillinen ja tutkimusten tarpeet kumpuavat käytännöistä, jotka kaipaavat muutosta ja kehittämistä. Ammattikäytännön, kokemuksen ja teorian yhdistäminen on työlähtöisten tutkimusten yleinen tavoite. (Vilkkä 2005, 13). Opinnäytetyöprosessia aloittaessa toiveena oli tehdä opinnäytetyö toimeksiantona. Tällöin työlle olisi todennäköisemmin oikea tarve. Tärkeäksi mahdollisuudeksi koettiin myös lisähyödyn antaminen toimeksiantajalle tulevaisuuden palveluiden kehittämisen varalle. Lähtökohdana oli myös opinnäytetyön tekijöiden itsensä kehittäminen ammattimaisen kehitysprojektin tiimoilta. Tavoitteena oli myös nähdä tämän kaltaisen prosessin eri työvaiheita ja sitä kautta syventää tekijöiden osaamista.

Toiveena oli myös, että aihepiiri liittyisi jollain tapaa perintäalaan ja että se olisi ajankohdainen. Aihe tälle tutkimukselle saatiin Valtakunnanvoudinvirastolta. Tutkimus on kyselytutkimus liittyen meneillään olevaa ulosottotoimen rakenneuudistukseen. Tavoitteena on selvittää ulosoton suurimpien hakijoiden näkökulmaa ulosoton asiakaspalvelusta ja sähköisistä palveluista. Tavoitteena oli myös kartoittaa, miten nykyiset sähköiset palvelut vastaavat hakija-asiakkaiden tarpeita ja mitä kehitysehdotuksia niihin mahdollisesti olisi.

Tämä tutkimus on yhdistelmä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta, kuten kehittämistutkimukset yleensä ovat. Työ painottuu kuitenkin hieman enemmän kvantitatiiviseen otteeseen (Kananen 2015, 76).

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui ulosoton hakijoille sähköpostitse lähetettävä kysely. Kyselytutkimus on yksi tapa koota ja tutkia tietoa esimerkiksi mielipiteistä, siitä miten ihmiset toimivat tai yhteiskunnan ilmiöistä (Vehkalahti 2014, 11). Kyselylomake rakennettiin Webropol-tiedonkeruuohjelmalla. Webropol-ohjelma on yleisesti käytössä Valtakunnanvoudinvirastossa kyselyitä tehtäessä. Kyselymenetelmä koettiin parhaimpana tapana kerätä tietoa hakijoilta, koska kyselytutkimuksen etuihin kuuluu muun muassa se, että sitä käyttäen on mahdollista saada laajakin tutkimusaineisto lyhyelläkin ajalla (Hirsjärvi ym. 2010, 195). Sähköpostitse lähetetyn kyselyn etuna on myös se, että vastaajat saivat vastata kyselyyn annetun määräajan sisällä oman tahdin ja aikataulun puitteissa.

Ajankohdan valinta on yksi kyselyn merkittävimpiä huomioita. Valittu ajankohta kannattaa miettiä etukäteen vastausprosentin maksimoimiseksi. (Vilka 2007, 28). Kyselyn vastausajaksi päädyttiin yhdessä toimeksiantajan kanssa antamaan kolme viikkoa. Viikkoa ennen vastausajan umpeutumista vastaajille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn, lähetettiin sähköpostilla muistutusviesti. Kysely päätettiin lähettää syyskuussa, kun useimpien vastaajien mahdolliset kesälomat olisivat ohitse ja näin ollen saataisiin laajempaa ja tutkimuskelpoisempaa materiaalia tähän opinnäytetyöhön.

Kyselyn työstäminen lähti liikkeelle aihepiirin kirjallisuuteen ja tietolähteisiin tutustumalla. Tämän työn tekijöillä on työkokemusta luotonhallinnan alalta ja näin ollen päästiin hyödyntämään jo olemassa olevaa tietotaitoa kysymysten laadinnassa. Näiden pohjalta suunniteltiin mahdollisia kysymyksiä, jotka käytiin vielä läpi toimeksiantajamme kanssa ottaen myös heidän kysymystarpeensa huomioon. Valittuja kysymyksiä työstettiin kesän alkupuolella yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kyselylle asetettiin kriteereiksi kysymysten määrä, joita ei haluttu olevan liikaa, mutta ei myöskään liian vähän. Kysymysten tuli olla myös sekä avoimia kysymyksiä että valmiisiin vastaus vaihtoehtoihin perustuvia. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että väärinymmärryksen vaara olisi vähäinen. Tällä tavoin haluttiin ennakoida tutkimuksen luotettavuutta.

#### 4.1.1 Kohderyhmä - hakijoiden valinta

Hakijoiden valinnasta keskusteltiin tiiviisti toimeksiantajan kanssa. Suunnittelun alkuvaiheessa todettiin, että kysely osoitetaan ulosoton suurimmille hakijoille, jotka aktiivisesti käyttävät ulosottovirastojen palveluita ja joita kysely eniten koskettaisi. Suurimmat hakijat myös tuntevat toimialan laajasti ja heidän vastauksillaan ja rakentavalla palautteellaan on arvokasta merkitystä ulosoton asiakaspalvelun uudistamisessa ja kehittämisessä. Toimeksiantajan kanssa käytiin myös aktiivista keskustelua siitä, kuinka monelle hakijalle kysely pitäisi lähettää, jotta saataisiin mahdollisimman kattava otanta. Otanta oli suhteellisen pieni, koska tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää palveluita sitä eniten tarvitseville tahoille. Sen lisäksi tätä työtä pyrittiin jo tässä vaiheessa rajaamaan oikeaan mittasuhteeseen, jotta työn sisältö vastaa täysin valittua aihealuetta eikä lähde kulkeutumaan sivupoluille.

Kysely lähetettiin pääsääntöisesti hakijoiden yleisiin sähköpostiosoitteisiin ja kyselyn johdannossa mainittiin myös mahdollisuudesta jakaa kyselyä toimiston sisällä henkilöstölle,

joka työskentelee ulosottoasioiden parissa. Kysely päädyttiin lähettämään Valtakunnallisen viraston sähköpostiosoitteesta, koska arveltiin vastaajien vastaavan todennäköisemmin heiltä tulleeseen viestiin ja siinä olevaan kyselyyn, kuin jos se olisi tullut opiskelijoilta suoraan. Loppujen lopuksi kyselyn vastaanottajien valinta tuli toimeksiantajan puolelta, koska vain heillä on olemassa ajantasainen tieto kaikista hakijoista. Tämä tuki sitä, että kysely kannatti lähettää heidän avustuksellaan.

Kysely päätettiin olla lähettämättä suurimmista tietojärjestelmähakijoista esimerkiksi Verottajalle, koska heidän ulosotto-prosessinsa on automatisoitu. Sitä ei siis hoida kukaan yksittäinen ihminen, vaan prosessi tapahtuu eräajoina. Tämän vuoksi heidän mukaansa ottaminen tutkimukseen ei olisi tuottanut lisäarvoa eikä sillä olisi ollut tutkimuksen kannalta merkitystä (Keskustelu toimeksiantajan kanssa 22.10.2016).

Kyselytutkimuksessa olevaa saatekirjettä pidetään oleellisena ja tärkeänä osana kyselytutkimusta, sen sanotaan olevan tietynlainen tutkimuksen julkisivu. Saatekirjeestä tulee tulla ilmi perustiedot eli mitä tutkimuksessa käsitellään, ketkä tai mikä taho tutkimusta tekee sekä mihin tarkoituksiin tutkimuksesta saatuja tuloksia tullaan käyttämään. Vastaajalle kuuluu oikeus tietoon siitä, mihin hänen vastauksiaan ja tietojaan käytetään. Saatekirjettä ei usein nähdä kuuluvan osaksi arvioitavaa tutkimusta, vaikka sen sanoman merkitystä ei missään nimessä pidä aliarvioida, koska sen avulla vastaaja tekee valinnan, vastaako kyselyyn vai jättääkö vastaamatta. Saatteen perustehtävänä on siis vakuuttaa vastaaja tutkimuksen tärkeydestä ja motivoida hänet vastaamaan. (Vehkalahti 2014, 47-48, Vilka 2005, 152-154).

Kyselyn saatekirjeessä (liite 1) mainittiin, mihin tarkoitukseen kysely on, mihin saatuja vastauksia tullaan käyttämään ja mikä tutkimusta tekevien opiskelijoiden rooli kyselyssä on.

## 4.2 Tutkimuksen purkaminen

Aineiston käsittely voidaan aloittaa, kun määräaika on tullut täyteen. Saatuja vastauksia tai lomakkeita voidaan tarkastaa joko vastausajan umpeuduttua tai palautumistahdissa. Lomakkeiden tarkistuksen tärkeys on siinä, että sillä voidaan rajata pois lomakkeet, joita ei ole täytetty asianmukaisesti tai ovat muutoin puutteellisia. Kysymysten muotoilun onnistumisesta voi jo tässä vaiheessa saada alustavan arvion. (Vilka 2007, 106.)

Tässä luvussa käsitellään saatuja tuloksia ja käydään vastaukset läpi kohta kohdalta. Kysymyksiä lomakkeessa oli 20 kappaletta. Lähetetty kyselylomake on tämän työn liitteenä (liite 1).

Kyselyssä vastausaikaa oli kolme viikkoa, 14.10.2016 saakka. Kyselyyn vastasi 11 henkilöä 7:stä eri yrityksestä. Kysely lähetettiin 13 yritykseen, mutta kuten aiemmin tässä työssä kerrottiin, kyselyä oli mahdollista jakaa yrityksen sisällä useammalle vastaajalle ja osa yrityksistä olikin tähän mahdollisuuteen tarttunut. Vastausprosentti laskettiin vastanneiden yritysten osalta, joita oli siis seitsemän, jolloin tulokseksi saatiin 54 %. Jokainen vastaaja oli pääpiirteissään vastannut kaikkiin kysymyksiin, lähinnä joihinkin perustelukohtiin vastaus oli voitu jättää tyhjäksi.

Siitä huolimatta, että kysely oli lähetetty tietyille valituille hakijoille, lomakkeen alussa kysyttiin yrityksen tai organisaation nimeä pakollisena tietona sekä heidän toimeksiantojensa määrää kuukausi- ja/tai vuositasolla. Tällä tavoin oli mahdollista hahmottaa yritysten työmääriä suhteessa ulosottohakemuksiin sekä miten yritykset ovat maantieteellisesti sijoittuneet. Suurimpien hakijoiden päätoimipisteet sijaitsevat ympäri Suomen, pääosin Helsingin, Turun ja Lahden alueilla. Osassa yrityksistä on myös kansainvälistä toimintaa, pääosin Baltian ja Skandinavian alueilla.

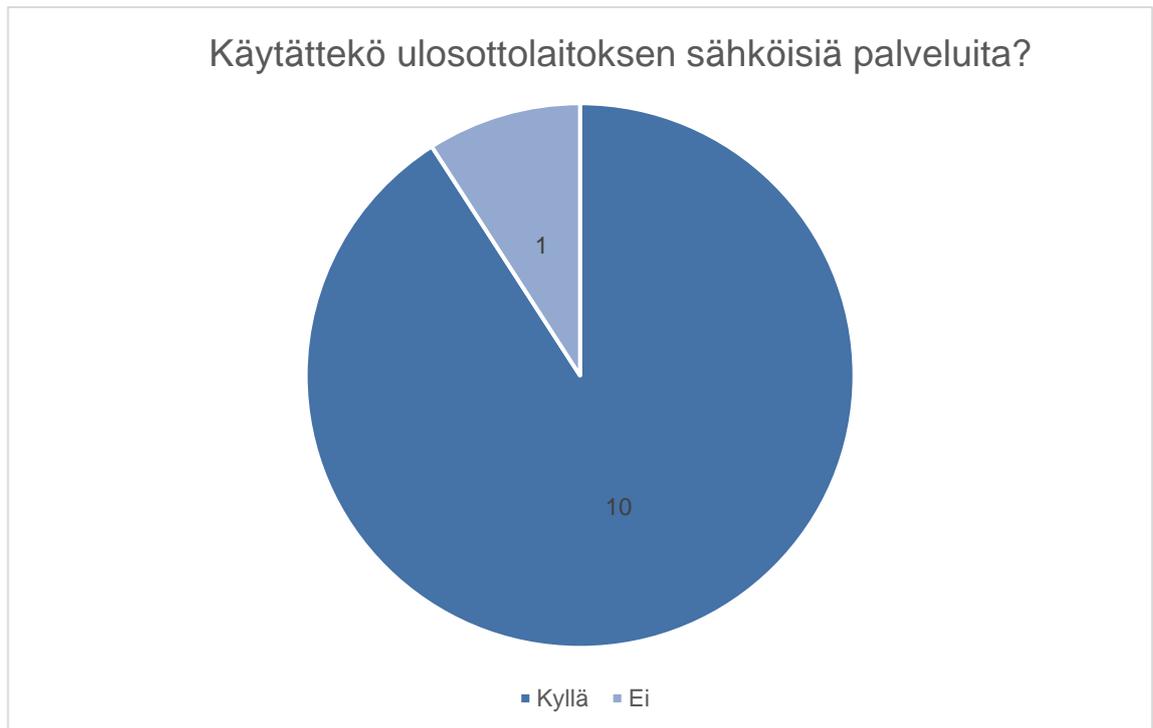
Vastauksia selailemalla haluttiin saada mahdollisimman kattavan kokonaiskuva kaikista vastauksista, jotta tutkimuksen analysointi helpottuu. Kyselyn alkupuolella keskityttiin yleisesti enemmän numeerisesti arvioitaviin asioihin, kun taas lomakkeen loppupuolella keskityttiin mielipiteisiin ja avoimiin kohtiin. Tästä jaottelusta huolimatta myös alkupuolen kysymyksiin pystyi vastaamaan sanallisesti. Tällä tavalla vastaajien oli mahdollista ilmaista mielipiteensä laajemmin. Vastauksia läpi käytäessä huomattiin, että kysymykset oli ymmärretty oikealla ja tarkoitetulla tavalla, joten voitiin olla tyytyväisiä kysymysten muotoiluun. Kysymysten kieli pyrittiin pitämään helppolukuisena ja kysymysten asettelu loogisena jatkumona aihealueittain. Näiden perusteella vastausten voidaan olettaa antavan luotettavaa tietoa. Nämä asiat huomioon ottaen yhtään saatua lomaketta ei jouduttu hylkäämään.

Kyselyllä lähdettiin selvittämään hakijoiden käyttäjäkokemuksia ja näkökulmia ulosoton asiakaspalvelun kehittämiseen. Kyselyyn saatuja vastauksia selailemalla huomattiin, että kyselyyn valitut kysymykset palvelevat tutkimustarkoitusta. Vastausten perusteella pystyttiin tuottamaan toimeksiantajallemme hyviä kehitysehdotuksia ja lisäarvoa heidän asiakaspalveluunsa.

### 4.3 Tutkimuksen tulokset

Kyselylomakkeen alkupuolen kysymykset painottuivat ulosoton internet-sivuihin ja ulosoton sähköisiin palveluihin esimerkiksi kysymällä käytetäänkö kyseisiä palveluita, löytävätkö hakijat tarvitsemansa tiedon vaivattomasti ja ovatko internet-sivut tarpeeksi informatiiviset.

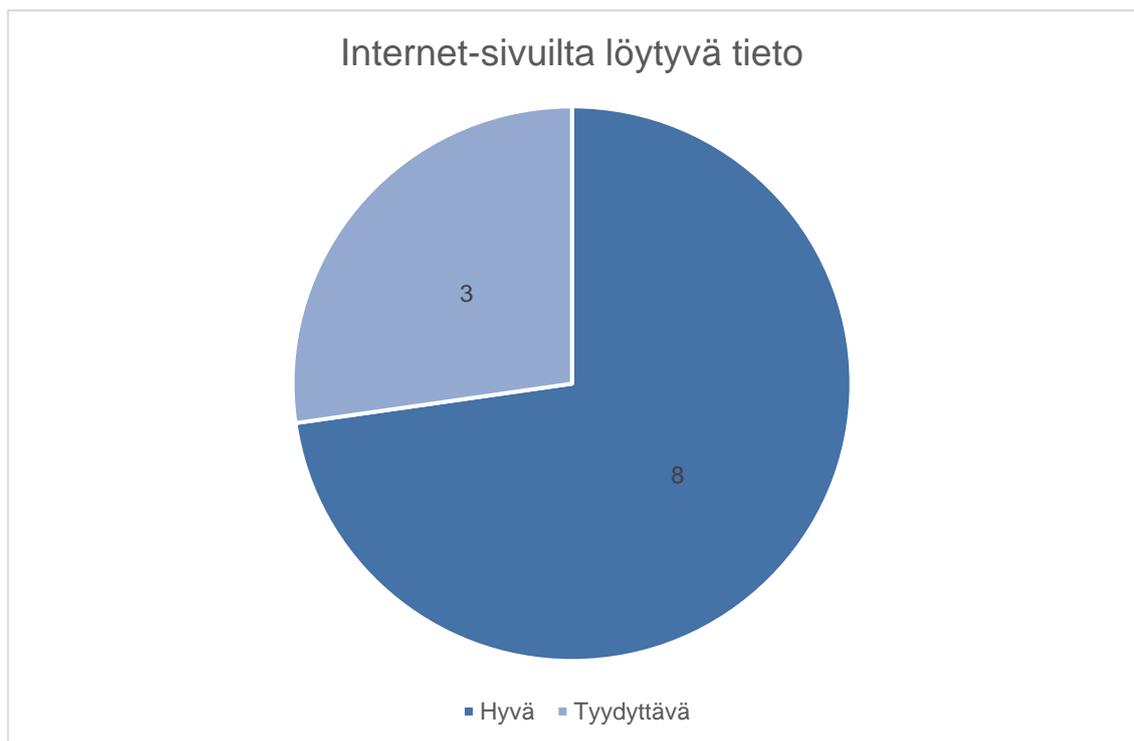
Ulosottolaitoksen sähköisiä palveluita käytti vastanneista kaikki muut paitsi yksi hakija (kysymys numero kaksi). Hakija, joka ilmoitti, ettei käytä ulosoton sähköisiä palveluita, olisi itse halukas käyttämään niitä, mutta odotti vielä toimilupaa järjestelmään. Avoimessa vastauksessaan hän avasi tilannettaan ja ilmoitti tyytymättömyytensä luvansaannin hitauden suhteen. Hänen käsityksensä mukaan vain yksi ihminen ulosotossa myöntää hakijoille toimilupia järjestelmään ja näin ollen hän koki organisaation siltä osin haa-voittuvaksi.



Kuvio 3 Ulosottolaitoksen sähköisten palveluiden käyttö

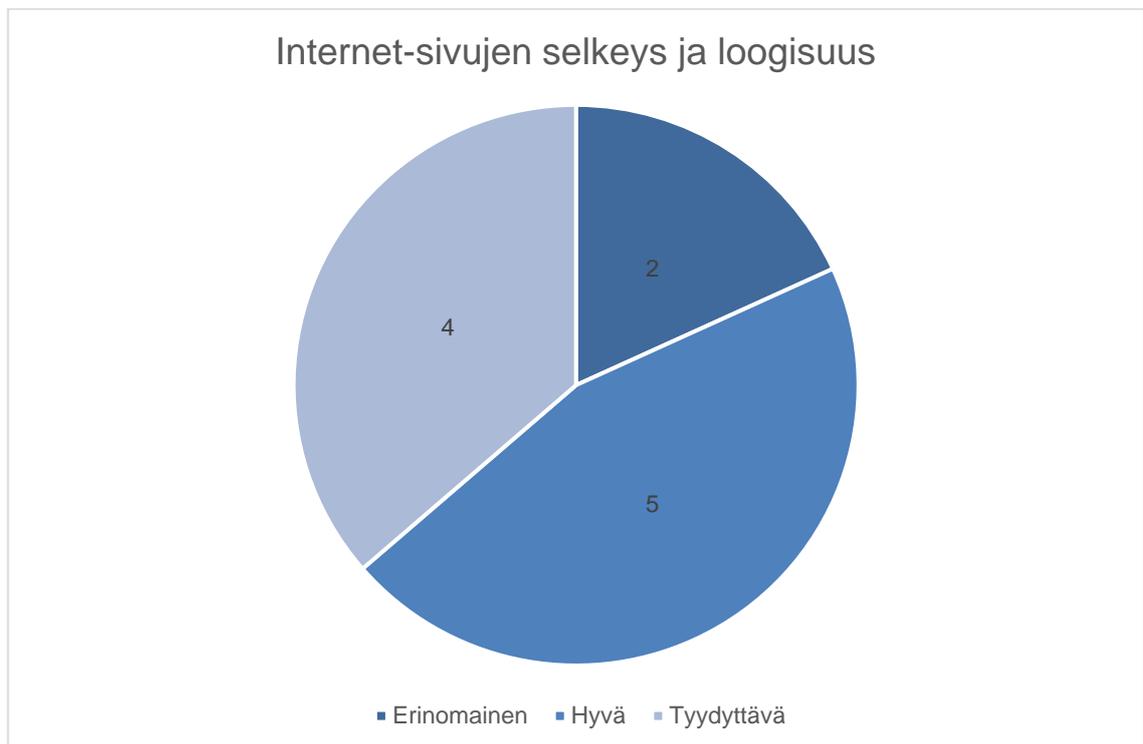
Vastaajista 8 koki Ulosoton internet-sivuilta löytyvän tiedon pääosin hyväksi. Vastausvaihtoehdot noudattivat Likertin asteikkoa välillä heikko – erinomainen, mutta vastaukset painottuivat hyvään ja tyydyttävään. Likertin asteikkoa käytetään tutkimuksissa mittaamaan vastaajan asennetta kysyttävään asiaan. Vastausvaihtoehdot ovat yleensä 5- tai 7-portaisia. (Hirsjärvi ym. 2009, 200; Vehkalahti 2014, 35).

Loput vastaajista (3) kokivat sivut tyydyttäväksi ja perustelivat vastaustaan sillä, että sivut ovat muutoin hyvät, mutta niissä olevat virastokohtaiset rootelit ovat välillä hyvin epäselvät. Velallisen asia lähetetään vireille siihen ulosottovirastoon, jossa velallisen asuin- ja kotipaikkakunta sijaitsee. Yleisesti ottaen sen ulosottoviraston työjärjestys vastaavien ulosottomiesten kesken jakautuu velallisten sukunimen mukaisesti aakkoselliseen jalkoon. Rooteliksi kutsutaan yhden ulosottomiehen omaa vastuualuetta. (Koulu & Lindfors 2009, 79-80.)



Kuvio 4 Internet-sivuilta löytyvä tieto

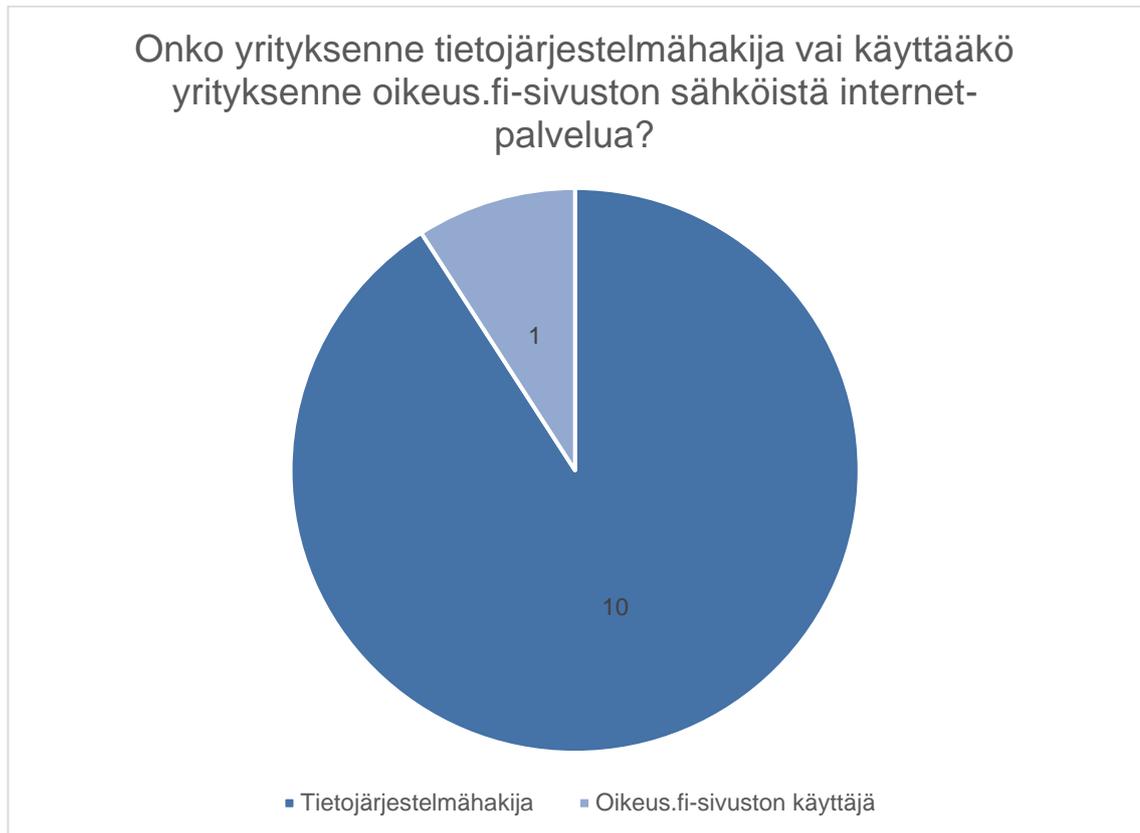
Sivujen selkeys ja loogisuus koettiin myöskin pääosin hyväksi (5 vastaajaa), mutta haajontaa oli vastaajien keskuudessa myös tyydyttävän (4 vastaajaa) ja erinomaisen (2 vastaajaa) välillä. Kukaan vastaajista ei kokenut näitä asioita sivuissa välttäväksi tai heikoksi. Haettu tieto koettiin löytyvät suhteellisen helposti ja loogista paikoista. Yhden hakijan avoimen vastauksen perusteella hakija koki internet-sivut nopealla vilkaisulla erinomaiseksi.



Kuvio 5 Internet-sivujen selkeys ja loogisuus

Kuten tässä työssä on aiemmin mainittu, hakijoilla on kaksi erilaista tapaa laittaa ulosotohakemus sähköisesti vireille ja sen perusteella kysymyksessä numero kuusi kysyttiin, onko hakija tietojärjestelmähakija vai käyttääkö hakija oikeus.fi-sivuston sähköistä internet-palvelua. Vastanneista kaikki paitsi yksi ovat tietojärjestelmähakijoita. Tämä näyttää toteen sen, että kyselyyn vastanneiden kohderyhmä oli onnistuttu valitsemaan tarkoituksen mukaisella tavalla, koska tarkoituksena oli lähettää kysely ulosoton suurimmille hakijoille.

Tämän työn tietojärjestelmä-kappaleessa todetaan, että ulosoton suurimmat hakijat ovat tietojärjestelmähakijoita ja saadut vastaukset tukevat tätä. Yksi vastaajista ei ollut tietojärjestelmähakija, mutta toisaalta heidän vuosittainen ulosottohakemustensa volyymitaso on 40-60 kappaletta, jolloin tämä selittää sen, ettei yrityksellä ole tarvetta olla tietojärjestelmähakija.



Kuvio 6 Tietojärjestelmähakija vai oikeus.fi-sivuston käyttäjä

Vastaajien mielipide hajaantui eniten kysymyksessä seitsemän, jossa kysyttiin mielipidettä ulosoton hakemisesta sähköisillä työkaluilla. Vastaajista enemmistö, 6 vastaajaa, koki tilanteen hyväksi ja 1 vastaaja koki työkalut erinomaisiksi. Vastaavasti 3 vastaajaa koki työkalut tyydyttäväksi ja 1 vastaaja oli myös kokenut työkalut heikoiksi. Tämä vastaaja tosin toi esille avoimessa vastauksessaan, että hänen vastauksensa perustui heidän yrityksensä hakuprosessiin ja tilanteeseen, koska he eivät ole vielä saaneet toimilupaa järjestelmään. Näin ollen kyseisen hakijan vastausta ei sinänsä voida ottaa huomioon miettiessä sähköisiä työkaluja, koska kyseiseltä vastaajalta puuttuu käyttäjäkokeemus. Yksi hakijoista, joka oli kokenut sähköiset työkalut tyydyttäväksi, toi esille, etteivät heidän hakemuksensa syystä tai toisesta tule läpi ja myös uudistushakemuksissa on paljon ongelmia.



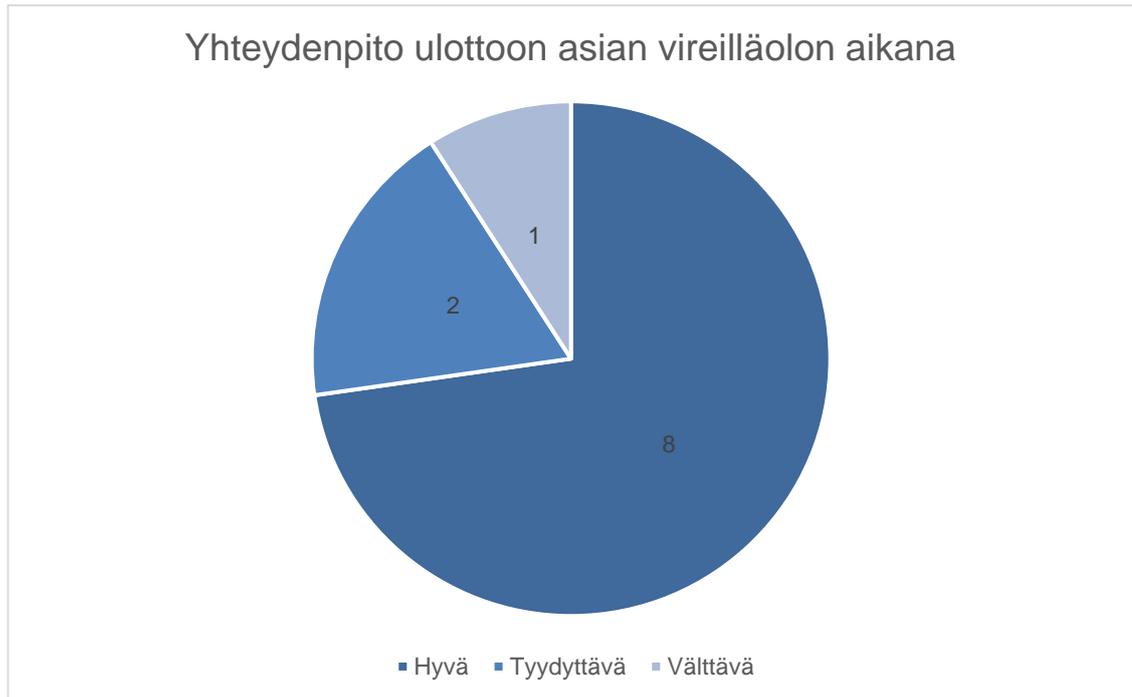
Kuvio 7 Ulosoton hakeminen sähköisillä työkaluilla

Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin hakijoiden mielipidettä sähköisen asioinnin käytettävyydestä ja miten hakijat kokivat sähköisen asioinnin ohjeistuksen, helppouden ja selkeyden. Vastaukset jakaantuivat hyvän (5 vastaajaa), tyydyttävän (4 vastaajaa) ja välttävän (2 vastaajaa) välillä. Avoimissa vastauksissa koettiin ristiriitaisuutta saatujen ohjeistuksien ja testauksen suhteen. Yksi hakija koki myös sähköiset työkalut tyydyttäväksi, mutta asioinnin käytettävyyden hyväksi. Tämä vastaaja kertoi käytettävyyden ja toimintavarmuuden olevan hyvällä pohjalla, mutta edellisen kysymyksen vastaukseensa viitaten, toimintavarmuus ei ole täysin luotettavaa hakijan saadessa paljon virheilmoituksia hakemuksista. Työkaluilla ei ole mahdollista tehdä kaikkea tarvittavaa, mutta asiat, jotka ohjelma mahdollistaa, näissä käytettävyyks on hyvä. Testauspuolen ja saatujen ohjeiden tämä hakija koki aina toimineen hyvin. Vastaajan, joka koki sähköisen asioinnin käytettävyyden välttäväksi, ei taas pitänyt ohjeistusta ja testausta sujuvana, koska heille ei ollut selvää, kenen puoleen kääntyä mahdollisissa kysymyksissä ja lisätiedoissa.



Kuvio 8 Kokemus sähköisen asiointin käytettävyydestä

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin yhteydenpidon vaivattomuutta ulosottoon asian vireilläoloaikana. Pääosin tämä koettiin hyväksi (8 vastaajaa), tyydyttäväksi (2 vastaajaa) ja välttäväksi (1 vastaaja). Vastauksista kävi ilmi, että yhteydenpidon laatu vaihtelee alueittain. Yksi hakijoista koki myös, että etenkin puhelimitse yhteyttä ottaessa soittajaa pompotellaan turhan herkästi henkilöltä toiselle joskus jopa useitakin kertoja saman puhelun aikana.



Kuvio 9 Kokemus ulosoton kanssa asian vireilläolon aikana

Kysymyksessä 10 tiedusteltiin, mitä asiointikanavaa hakija käyttää mieluiten ollessaan yhteydessä ulosottoon. Vastausten perusteella tuli ilmi hyvin selkeästi, että puhelinta ja sähköpostia pidetään mieluisimpina asiointikanavina hakijan ollessa yhteydessä ulosottoon. Vastauksista nousi myös ilmi, että kiireellisissä asioissa puhelin on paras asiointikanava, kun taas kiireettömissä asioissa sähköposti mielletään hyväksi vaihtoehdoksi. Näin tämä asia voidaan yleisesti kuvitella jakautuvan.

Kysymys 11 oli avoin kysymys, jossa tiedusteltiin, millaista tietoa hakija tarvitsee asian vireilläoloaikana. Vastauksissa korostui, että hakijat toivoisivat saavansa ulosotosta enemmän lisätietoja asian tilanteesta ja sille tehdyistä toimenpiteistä asian vireilläoloaikana. Hakijoita kiinnostavat asiat olivat esimerkiksi tapaukselle tehdyt toimenpiteet, ulosmittausten tilanteet, asian saldotilanne, onko asia edelleen vireillä vai palautunut esteellisenä, koska prosessin käsittelyaika voi olla useita vuosia.

Kysymyksessä 12 kysyttiin pitäisikö sähköisesti lähetetyn ulosottoasian asiakirjat, esimerkiksi tilitysasiakirjojen, tulla hakijalle sähköisesti. Tähän kaikki hakijat olivat vastanneet myönteisesti. Tilitysasiakirjoilla tässä tapauksessa tarkoitetaan ulosotossa kertyneiden varojen maksamista hakijoille tai esimerkiksi estetilityksiä, jolloin ulosotto on todennut esimerkiksi varattomuusestaan ja asia palautuu takaisin hakijalle. Toisaalta sähköiset hakijat saavat kyseiset asiakirjat tällä hetkellä sähköisesti.

Samoin kysymyksessä 13, jossa kysyttiin ovatko asiakirjojen tiedot riittäviä ja selkeitä. Vastajat olivat yhtä mieltä siitä, että tiedot ovat riittävät ja selkeät.

Kysymyksessä 14 kerrottiin, että hakijalla voi olla oikeus saada velallista koskeva varattomuustodistus ilman ulosottohakemuksen jättämistä. Varattomuustodistus on todistus siitä, että velallinen on todettu ulosottomenettelyssä varattomaksi pyyntöä edeltävän kuuden kuukauden aikana, eikä ulosmittausta ole tämän jälkeen toimitettu. Todistuksen maksu on 12 euroa. Tämä löytyy Ulosottokaaren 3. Luvun 99 §:stä.

Varattomuustodistusta ilman vireillepanoa tarvitaan lähinnä kirjanpidon tositteeksi. Hakija voi harkintansa mukaan olla uudistamatta ”turhaan” ulosottoasiaa, kun on tiedossa, että velalliselta ei tulla todennäköisesti saamaan rahaa perittyä. Hakija voi silloin kirjata saatavan kirjanpidossaan luottotappioksi. Todistus toimii kirjanpidon tositteena mahdollisessa myöhemmässä tarkastuksessa (Keskustelu toimeksiantajan kanssa 7.11.2016).

Hakijoilta tiedusteltiin ovatko he tilanneet velallista koskevan varattomuustodistuksen ilman vireillepanoa. Kaikki hakijat vastasivat, että eivät ole tilanneet kyseistä todistusta. Seuraavassa kohdassa tiedusteltiin syytä siihen, mikäli hakija ei ollut tilannut kyseistä todistusta. Tässä kohtaa sana oli vapaa. Vastauksia tähän tuli kymmenen kappaletta ja niistä nousi selvästi esille, että hakijat eivät olleet kokeneet kyseiselle todistukselle tarvetta tai että he eivät olleet tietoisia todistuksen olemassaolosta lainkaan. Yksi vastaajista koki, että 12 euron hintainen todistus ei houkuttele tilaamaan ja yksi vastaajista kertoi, että asiakastiedoista tarkistettujen luottohäiriömerkintöjen määrä antaa tarpeeksi suuntaa antavan arvion ja se on myös paljon edullisempi.

Kysymyksessä 16 tiedusteltiin ulosoton asiakaspalvelukokemusta. Tässä haluttiin saada selville, koettiin ulosoton antama asiakaspalvelu hakijoiden mielestä asiantuntevaksi ja laadukkaaksi. Kysymys oli avoin kysymys, johon ainoastaan yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta. Palvelu koettiin pääosin hyväksi, osin jopa erinomaiseksi. Mainintaa oli siitä, että yksilöllisiä poikkeuksia mahtuu mukaan, kuten että palvelu on saattanut olla välillä hieman nuivaa tai ei niin palvelualtista, kuin saattaisi toivoa. Nämä muutamat negatiivissävytteiset kommentit eivät kuitenkaan nousseet niin voimakkaasti esille, jotta niistä voisi tehdä sen suurempia johtopäätöksiä, koska ne eivät kohdistuneet mihinkään yksittäiseen ulosottovirastoon. Mielestämme näistä kyseisistä vastauksista kävi ilmi, että nämä voisivat olla enemmänkin yksittäisiä tapauksia yksittäisistä ulosottovirastoista.

Kysymyksessä 17 jatkettiin asiakaspalveluteemalla ja tiedusteltiin, kokevatko hakijat eroavaisuuksia ulosottovirastojen välisessä toiminnassa sekä pyydettiin lisätiedusteluna

minkälaisia mahdolliset eroavaisuudet ovat. Kymmenen hakijaa oli vastannut tähän kysymykseen. Hakijoista suurin osa koki, että palvelussa on hyvinkin paljon eroja. Muutaman vastaajan vastaus oli hyvin neutraali, joko ei osannut vastata tai ei ollut huomannut eroja. Vastaajat, jotka kokivat eroja olevan, kertoivat että osan ulosottovirastojen kanssa yhteistyö on todella sujuvaa, kun taas osan kanssa asioiden joustava hoitaminen on hankalaa. Yhden vastaajan mukaan eroavaisuuksia löytyi myös eri ulosottopiirienkin välillä todella paljon. Myös eri käytäntöjä oli havaittu olevan.

Kysymyksessä 18 kysyttiin vastaavatko ulosoton tarjoamat palvelut hakijoiden tarpeita. Vastaukset olivat hyvin yksimielisiä siitä, että palvelut vastaavat hakijoiden tarpeita. Ainoastaan yhden vastaajan mielestä näin ei ollut ja perusteli vastaustaan sillä, että kattava nettipalvelupalvelu puuttuu, mutta ei ollut eritelty perusteluaan sen enempään.

Kysymyksessä 19 tiedusteltiin ulosoton sähköisten palveluiden onnistumista sekä kehitysehdotuksia. Vastauksia tähän oltiin saatu kuudelta hakijalta ja mielipiteet olivat jakaantuneet hyvin paljon. Vastaukset olivat kuitenkin kattavia ja hyvin perusteltuja. Onnistuneena koettiin asiointin helppous ja nopea palaute itse hakemuksesta. Sähköiset palvelut koettiin helposti käyttöönotettavaksi ja niiden osalta koettiin saaneen käyttötukea tarpeen vaatiessa. Yhteys koettiin myös toimivan nopeasti ja luotettavasti. Kehitettäviksi asioiksi ehdotettiin tiedottaminen ja ohjeistus, käsittelyaikojen nopeus ja yleisesti muutamissa vastauksissa korostettiin sitä, että hakijoille pitäisi avata oma sähköinen näkymä omien saataviensa osalta ulosoton tietojärjestelmään.

Viimeisessä kysymyksessä annettiin vapaa sana ja pyydettiin ruusuja ja kehitysehdotuksia. Yleisesti ottaen ulosottoviranomainen koettiin luotettavaksi tahoksi ja useimmiten myös hyvin palvelevaksi. Avoimuutta toivottiin lisättävän ja karsittavan myös turhaa byrokratiaa. Tietoteknillisiä ehdotuksia tuli jonkin verran, joihin tämän työn puitteissa ei voida ottaa kantaa. Nämä vastaukset välitettiin toimeksiantajalle mahdollisia toimenpiteitä varten.

#### 4.4 Johtopäätökset ja tärkeimmät kehityskohteet

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää ulosoton sähköisten palveluiden käyttäjäkokemuksia ja sitä kautta löytää mahdollisia kehittämiskohteita ulosoton rakenneuudistusta silmällä pitäen.

Kyselyyn vastaajat valittiin tarkoin ja lopulliset päätökset kyselyyn valikoiduista hakijoista teki toimeksiantaja. Näin ollen otantaa ja saatuja vastauksia voidaan pitää luotettavina kehitysehdotuksia mietittäessä. Kyselyyn vastanneita voidaan pitää oman alansa asiantuntijoina sekä vastaajina, jotka tuntevat ulosottomenettelyn toimintaprosessit hyvin, joten heidän vastauksia ja antamiaan kehitysehdotuksia voidaan pitää luotettavina ja pätevinä. He ovat kuitenkin näiden palveluiden loppukäyttäjiä ja näkevät tulevat mahdolliset muutokset jokapäiväisessä työssään. Näin ollen heidän näkökulmansa sekä mukaan ottaminen palveluiden kehittämisen suunnitteluun on mielestämme tärkeää.

Kyselyitä lähetettiin 13:een yritykseen ja seitsemästä eri yrityksestä saimme yhteensä 11 vastausta perustuen siihen, että kyselyä sai jakaa yrityksen sisällä heidän itsensä valitsemilleen henkilöille. Siitä huolimatta, että kyselystä lähti muistutusviesti viikkoa ennen vastausajan päättymistä, vastausprosentti olisi mahdollisesti voitu saada korkeammaksi esimerkiksi soittamalla yrityksille, jotka eivät olleet vastanneet. Tekijöiden näkemysten mukaan voidaan olla tyytyväisiä vastausprosenttiin, koska tutkimusta tehtäessä on tiedostettu myös kyselytutkimuksen haitat, erityisesti sähköpostitse tehtävien kyselyiden. Näihin haittoihin lukeutuu suurimpana muun muassa vastaamattomuus. (Hirsjärvi ym. 2009, 195-196). Voi myös olla, että nämä ulosoton hakijat, jotka eivät vastanneet kyselyyn, ovat olleet kiireisiä, mielikuva sähköpostitse tehtävästä kyselystä on saattanut tuntua turhalta tai viesti on hukkunut muiden oletettavasti monien sähköpostien joukkoon. Kysely lähetettiin pääsääntöisesti yleisiin virastoposteihin, ei siis vastaajille suoraan. Vaihtoehtona voi olla myös positiivisempi näkökulma, nämä vastaamatta jättäneet ovat voineet olla täysin tyytyväisiä ulosoton palveluihin ja kokeneet, ettei heillä ole sen vuoksi tarvetta vastata kyselyyn. Nämä asiat olisi voitu mahdollisesti saada selville soittamalla näihin yrityksiin, jotka eivät vastanneet, kuten jo aiemmin on pohdittu.

Kyselylomakkeeseen voitiin olla tyytyväisiä ja se vastasi tarkoitustaan. Lisäksi voitiin olla tyytyväisiä siihen, että kysymykset oltiin onnistuttu muotoilemaan siten, että hakijat olivat ymmärtäneet ne oikealla tavalla. Kysymyksistä ainoastaan ensimmäinen kysymys oli pakollinen, jossa kysyttiin vastaajien taustatietoja. Tutkimustuloksia analysoitaessa todettiin, että kaikki kysymykset olisi voinut laittaa pakollisiksi kohdiksi, koska kysymyksiä ei ollut liikaa eikä lomake ollut aikaa vievä. Lisäksi osaan kysymyksistä olisi tullut pyytää perustelut hakijan antamalle vastaukselle. Tämä sen vuoksi, että muutamissa kohdissa ei voitu saada varmuutta, tarkoittiko hakija vastauksellaan positiivista vai negatiivista palautetta.

Kyselyn vastauksista nousi vahvimmin esille hakijoiden tarve saada käyttöönsä niin sanottu sähköinen katselukanava ulosoton tietojärjestelmään, josta hakijan on mahdollista nähdä omien saataviensa tilanne ulosotossa asian vireilläoloaikana. Tämän pohjalta se todettiin tärkeäksi kehitysehdotukseksi myös siitä syystä, että sen voisi nähdä vähentävän niin sanottuja turhia kyselyitä sekä helpottavan että nopeuttavan työntekoa sekä hakijan että ulosottolaitoksen näkökulmasta. Tämä mahdollistaisi kummankin osapuolen keskittymisen asiantuntijuutta ja aikaa vievien tehtävien tekemiseen. Lisäksi tämän opin- näytetyön tekijät uskovat tämän olevan suhteellisen helposti toteutettavissa ulosotossa tietoteknisesti.

Kysymyksessä 14 kysyttiin varattomuustodistuksesta ilman vireillepanoa. Jo kysymyksiä laadittaessa tämä kysymys haluttiin toimeksiantajan puolesta nostaa esille tulevaan lomakkeeseen. Toimeksiantaja halusi selvittää kyseisen todistuksen käytettävyyden sekä mahdolliset perustelut sille, jos sitä ei käytetä. Varattomuustodistus ilman vireillepanoa koettiin kuitenkin joko tuntemattomana tai sille ei koettu olevan tarvetta, koska kaikki hakijat olivat vastanneet, etteivät käytä kyseistä todistusta. Kehitysehdotuksena tähän on se, että mikäli toimeksiantaja haluaa kyseistä todistusta käytettävän, sitä tulisi tuoda hakijoiden tietoisuuteen enemmän sekä perustella todistuksen käytön hyödyt. Myös todistuksen maksu 12 euroa ei houkutellut hakijoita, joten hintaa voisi pohtia uudelleen ja mahdollisesti hieman laskea. Näin jälkikäteen analysoitaessa, todistuksen hinnasta olisi voitu kysyä kyselyssä. Tällä tavoin olisi ollut mahdollista selvittää hinnan vaikutusta todistuksen tilaamiseen esimerkiksi kysymällä, mitä hakija olisi valmis maksamaan todistuksen tilaamisesta vai olisiko tilaaminen hinnasta riippumatta jäänyt kokonaan.

Tässä työssä kappaleessa sähköiset palvelut on kerrottu, että ulosoton rakenneuudistuksen myötä meneillään on muutamia pilotointeja liittyen tuleviin uudistuksiin. Yksi näistä liittyy kirjaamisen keskittämisen testaamiseen, koska ulosottoon saapuu vuosittain valtavat määrät kirjattavia asioita ja pilotoinnilla pyritään tehostamaan tätä osa-aluetta. Kirjaamisella tarkoitetaan ulosottoon perittäväksi saapuvia hakemuksia eli prosessin ensimmäistä vaihetta ja hakemukseen liittyviä tarkastuksia. Yksi kyselyyn vastanneista oli- kin antanut palautetta käsittelyaikojen pituuksista. Vastaajan kokemuksen mukaan on saattanut mennä kuukauden verran ennen asian vireilletuloa. Tämän oppin- näytetyön tekijät uskovat, että tästä meneillään olevasta pilotoinnista on tulossa helpotusta tähän tilanteeseen.

Eri ulosottovirastojen erilaisista käytännöistä tuli vastauksissa palautetta ja tämän usko- taan johtuvan siitä, että jokainen ulosottomies on itsenäinen lainkäyttäjä ja tekee oman

päätöksensä tilannekohtaisesti kuitenkin ulosottokaarta noudattaen. Ulosottokaaren 1. luvun 19 §:ssä on maininta, että ulosottomiehen tulee toimia asianmukaisesti ja puolueettomasti. (Koulu ym. 2009, 51.)

Muita mieleen tulleita kehitysehdotuksia on esimerkiksi hakijoille tarkoitettu chat-palvelu, joka voisi olla kohdennettu esimerkiksi tietojärjestelmähakijoille. Chat-palvelu voisi olla vastaus myös hakijalle, joka kysymyksessä 8 antoi palautetta avunsaannin vaikeudesta. Tällöin heidän olisi mahdollista saada reaaliaikaista käyttäjätukea.

Tämän kyselyn voisi toteuttaa uudelleen laajemmalla otannalla siinä vaiheessa, kun uudistetut palvelut ovat olleet jo hetken hakijoiden käytössä, jotta kyseisen palvelun kehittäminen ei jäisi vain tähän. Tämän avulla olisi mahdollista saada laajemmin erilaisilta ja eri kanavia käyttäviltä hakijoilta tietoja sekä lisäksi tutkia, onko mielipiteisiin tullut muutoksia nyt kysytyjen asioiden suhteen tai onko mahdollisesti tullut uusia kehitystoiveita tietotekniikan kuitenkin kehittyessä kohtuullisen nopeassa tahdissa.

## 5 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia sähköisiä palveluja ulosoton hakijat käyttävät ja miten niitä pitäisi kehittää. Tutkimuksessa ilmenevät johtopäätökset ja kehitysehdotukset, jotka esiteltiin edellisessä kappaleessa, Valtakunnanvoudinvirasto pyrkii ottamaan huomioon ulosoton rakenneuudistuksessa. Tutkimuksessa onnistuttiin hyvin vastaamaan tutkimuskysymykseen ja sitä kautta antamaan arvokasta ja toivottua lisäinformaatiota toimeksiantajalle. Kyselyyn löydettiin myös kehitysehdotuksia, joita on mahdollista hyödyntää siinä kohtaa, jos kysely tullaan tekemään myöhemmin uudelleen.

Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä 2016 ja työ aikataulutettiin siten, että se olisi valmiina syyslukukauden loppupuolella, jotta se mahdollistaisi työn tekijöiden valmistumisen oikeustradenomeiksi vuoden 2016 loppuun mennessä. Työ onnistuttiin aikataulutamaan laaditun aikataulun vaativalla tavalla. Alussa materiaalin keräämiseen ja tutkimuskysymysten mietintään ja muotoiluun kului paljon aikaa. Tämä vaihe haluttiin kuitenkin tehdä kunnolla ja perusteellisesti, koska sen koettiin luovan vankka pohja opinnäytetyölle sekä sen hyvälle onnistumiselle. Keskusteluja käytiin tiiviisti toimeksiantajan kanssa tässä vaiheessa, jotta saatiin yhdessä tuumin mietittyä molempien osapuolien mielessä olleita kysymyksiä ja muotoiltua ne niin, että vastauksista olisi paras mahdollinen hyöty toimeksiantajalle.

Kyselylomakkeen vastausajan päätyttyä aloitettiin intensiivinen opinnäytetyön kirjoitusprosessi. Tämä on ollut opinnäytetyön tekijöille oivallisin ja opettavaisin tapa työskennellä. Intensiivisen kirjoitusprosessin aikana päästiin soveltamaan myös opiskeluaikana oppimia taitoja. Näistä tärkeimpinä pidettiin juridisen tiedonhaun ja soveltamisen osaamista sekä vankkaa tiimityöskentelytaitoa. Tämä koettiin myös hyväksi tavaksi, koska intensiivisen ajanjakson aikana oma oppiminen kasvaisi ja tekijät olisivat koko ajan todella hyvin ajan tasalla siitä, miten työ etenee. Työtä kirjoittaessa usein huomattiin, että molemmilla tekijöillä on todella paljon jo olemassa olevaa tietoa ja taitoa ja tämän tutkimustyön avulla päästiin myös soveltamaan vanhaa jo opittua tietoa. Samalla päästiin näyttämään osaamista sekä laajentamaan ja syventämään ja ennen kaikkea oppimaan uutta tietoa.

Toimeksiantaja Valtakunnanvoudinvirasto antoi tekijöille mielenkiintoisen aiheen. Opinnäytetyön tekijät pitivät aiheessaan kaiken edellä mainitun lisäksi myös siitä, että aihe

on hyvin ajankohtainen ja soveltuu hyvin opinnäytetyön aiheeksi. Lisäksi työn tekijät haluavat nostaa esille tärkeän huomion, ettei tästä kyseistä aiheesta ole aiempia opinnäytetöitä, joten sen puitteissa tällä työllä tuodaan lisätietoa aiheesta sekä toimeksiantajalle että yleisesti alalle. Työn voidaan nähdä selventävän tutkimuksen aihealuetta ja antavan mahdollisuuksia aiheen tutkimiseen myös myöhemmin. Viimeisessä tapaamisessa toimeksiantajan kanssa tuli esille, että tämän opinnäytetyön tuloksia käytetään jo hyödyksi yhdessä Valtakunnanvoudinviraston sähköisen asiain työpajassa. Tämän pohjalta voidaan todeta, että työ vastaa tarkoitustaan ja on palvellut toimeksiantajaa.

Tähän loppuun halutaan nostaa kyselylomakkeen vastauksista yksi palaute, joka oli annettu kysymyksen numero 20 avoimissa kommentteissa: ”Hyvä tutkimus, tarpeeksi vapaata tekstiä mahdollista kirjoittaa! Hienoa, että ulosotto kysyy mielipidettä palveluistaan sidosryhmiltään, jos ei sitten oma-aloitteisesti niin ainakin ulkopuolisen tahon ehdotuksesta. Kaikissa organisaatioissa löytyy varmasti jotain parannettavaa.”

## LÄHTEET

Asetus ulosottomaksuista 35/1995. Annettu Helsingissä 13.1.1995. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950035>

Asiointitili.fi 2016. Asiointitili. Viitattu 4.12.2016. <https://asiointitili.suomi.fi/>

Hallintolaki 434/2003. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#L2>

Hallituksen esitys 188/2016 laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 27.11.2016. Saatavilla sähköisesti osoitteessa [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_188+2016.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_188+2016.aspx)

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Helopuro, S; Perttula, J. & Ristola, J. 2009. Sähköisen viestinnän tietosuoja. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Helsingin Sanomat. 2013. Mikä rakenneuudistus? HS selittää keskeiset termit. Viitattu 19.11.2016. <http://www.hs.fi/politiikka/a1379207936144>

Husa, J.; Mutanen, A. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. 2. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Kananen J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, R. 2003. Perusrekisterit ja tietosuoja. Helsinki: Edita.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2009. Ulosotto-oikeus. Helsinki: Edita.

Laki osamaksukaupasta 91/1966. Annettu Helsingissä 18.2.1966. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1966/19660091#P16>

Laki sakon täytäntöönpanosta 672/2002. Annettu Helsingissä 9.8.2002. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020672>

Laki ulosottomaksuista 34/1995. Annettu Helsingissä 13.1.1995. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950034>

Laki valtakunnanvoudinvirastosta 519/2009. Annettu Helsingissä 26.6.2009. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090519>

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007. Annettu Helsingissä 15.6.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070706>

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999. Annettu Helsingissä 21.5.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

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

Linna, T. & Leppänen, T. 2014. Ulosotto-oikeus 1. 2., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Miksi käyttäisin Kansalaisen asiointitiliä? 2013. Asiointitilin esittelyvideo. Viitattu 4.12.2016. <https://www.youtube.com/watch?v=fakceMbNsYc>

Minilex.fi. Osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tilityspöytäkirja ulosottooperusteena. Viitattu 25.11.2016. <http://www.minilex.fi/a/osamaksukauppaa-koskeva-ulosottomiehen-tilitysp%C3%B6yt%C3%A4kirja-ulosottooperusteena>

Oikeus.fi 2014a. Velan vieminen ulosottoon ja sen perintä. Viitattu 19.11.2016. <https://oikeus.fi/fi/index/laatikot/velanperinta.html>

Oikeus.fi 2014b. Ulosoton sähköinen hakeminen. Ohje tietojärjestelmähakijoille. Viitattu 5.11.2016 [https://oikeus.fi/ulosotto/material/attachments/oikeus\\_ulosotto/ulosotonliitetiedot/tietojarjestelmahakijoidenliitteet/AvWEcTNnT/Ulosoton\\_sahkoinen\\_hakeminen\\_v1\\_3.pdf](https://oikeus.fi/ulosotto/material/attachments/oikeus_ulosotto/ulosotonliitetiedot/tietojarjestelmahakijoidenliitteet/AvWEcTNnT/Ulosoton_sahkoinen_hakeminen_v1_3.pdf)

Oikeus.fi 2015. Ulosoton organisaatio. Viitattu 16.10.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html>

Oikeus.fi 2016a. Ulosotto. Viitattu 16.10.2016 <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto.html>

Oikeus.fi 2016b. Ulosottolaitosta uudistetaan digiaikaan – yhteinen urakka kohti yhtä ulosottovirastoa. Viitattu 12.11.2016. <https://oikeus.fi/arkeajajatuksia/fi/index/kehittaminen/ulosottolaitos-tauudistetaandigiaikaan-yhteinenurakkakohtiyhtausulosottovirastoa.html>

Oikeus.fi 2016c. Ulosottomies voi jatkossa lähettää kirjeitä sähköisesti kansalaisen asiointitilille. Viitattu 27.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/05/ulosottomiesvoijatkossalahettaakirjeitasahkoisestikansalaisenasointitilille.html>

Oikeus.fi 2016d. Velan maksu. Viitattu 27.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallise-naulosotossa/maksusuunnitelma.html>

Oikeus.fi 2016e. Pirjo Saksa johtamaan ulosoton rakenneuudistushanketta. Viitattu 20.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/01/pirjosaksajohtamaanulosoton-rakenneuudistushanketta.html>

Oikeus.fi 2016f. Ulosoton hakeminen tietojärjestelmähakijana. Viitattu 12.11.2016. <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velkojanaulosotossa/ulosotonhakeminen/ulosotonsahkoinenhakeminen.html>

Oikeusministeriö 2016a. Ministeriö ja hallinnonala. Viitattu 4.12.2016. <http://oikeusministerio.fi/fi/index/ministerio.html>

Oikeusministeriö 2016b. EU:n tietosuoja-asetukselle lopullinen hyväksyntä. Viitattu 4.12.2016. <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/04/euntietosuoja-asetuksellelopullinenhyvaksynta.html>

Salminen, M. 2009. Tietosuoja sähköisessä liiketoiminnassa. Helsinki: Talentum.

Suomen perintätoimisto Oy 2016a. Oikeudellinen perintä. Viitattu 24.10.2016. <https://www.suomenpt.fi/oikeudellinen-perinta/>

Suomen perintätoimisto Oy 2016b. Maksuhäiriömerkintä. Viitattu 27.11.2016. <https://www.suomenpt.fi/maksuhairiomerkinata/>

Suomen perintätoimisto Oy 2016c. Ulosotto. Viitattu 24.10.2016. <https://www.suomenpt.fi/ulosotto/>

Suomen laki. Tietosuojalainsäädäntö. 2016. Helsinki: Talentum.

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (kumottu) 516/2004. Annettu Helsingissä 16.6.2004. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2004/20040516>

Tietosuoja.fi 2013. Tehtävät. Viitattu 20.11.2016. <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/tietosuojavaltuutetuntoimisto/tehtavat.html>

Tietosuoja.fi 2015. Tietoyhteiskuntakaari. Viitattu 20.11.2016. <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/lait/sahkoisenviestinnantietosuojalaki.html>

Tietoyhteiskuntakaari 917/2014. Annettu Helsingissä 7.11.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140917>

Ulosottokaari 705/2007. Annettu Helsingissä 15.6.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070705#a29.4.2016-323>

Valtakunnanvoudinvirasto 2012a. Viitattu 16.10.2016 <http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/>

Valtakunnanvoudinvirasto 2012b. Organisaatio. Viitattu 16.10.2016 <http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/valtakunnanvoudinvirasto/organisaatio.html>

Valtakunnanvoudinvirasto 2015. Ulosottotoimen rakenneuudistushanke. Lainsäädäntö työryhmän ensimmäinen mietintö. Viitattu 5.11.2016. [http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/9XPFMfEPv/Ulosoton\\_rakenneuudistushankkeen\\_lainsaadantotyoryhman\\_ensimmainen\\_mietinto.pdf](http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/9XPFMfEPv/Ulosoton_rakenneuudistushankkeen_lainsaadantotyoryhman_ensimmainen_mietinto.pdf)

Valtakunnanvoudinvirasto 2016a. Yhteystiedot. Viitattu 4.12.2016. <http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/yhteystiedot.html>

Valtakunnanvoudinvirasto 2016b. Ulosotto Suomessa. Ulosoton tilastoja vuodelta 2015. Viitattu 11.11.2016. [http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/PaTe3bvqr/Ulosotto\\_Suomessa\\_2015.pdf](http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/PaTe3bvqr/Ulosotto_Suomessa_2015.pdf)

Valtakunnanvoudinvirasto 2016c. Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2015. Viitattu 5.11.2016. [http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/2dMZFNmkb/Ulosottolaitoksen\\_toimintakertomus\\_vuodelta\\_2015.pdf](http://www.valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvviitteet/2dMZFNmkb/Ulosottolaitoksen_toimintakertomus_vuodelta_2015.pdf)

Valtiolle.fi 2014. Ulosottovirastot. Viitattu 16.10.2016. [https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat\\_ja\\_tyontekijat/Oikeusministerio/Ulosottovirastot](https://www.valtiolle.fi/fi-FI/Tyonantajat_ja_tyontekijat/Oikeusministerio/Ulosottovirastot)

Valtioneuvoston asetus sakon täytäntöönpanosta 789/2002. Annettu Helsingissä 19.9.2002. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020789>

Valtioneuvoston asetus ulosottomenettelystä 1322/2007. Annettu Helsingissä 20.12.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20071322>

Valtioneuvoston asetus ulosottopiireistä 865/2007. Annettu Helsingissä 27.9.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070865>

Valtioneuvoston asetus ulosottotoimen hallinnosta 1321/2007. Annettu Helsingissä 20 päivänä joulukuuta 2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20071321>

Valtioneuvoston asetus verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 1324/2007. Annettu Helsingissä 20.12.2007. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20071324>

Valtiovarainministeri 2016a. Suomessa siirrytään sähköiseen asiointiin. Viitattu 27.11.2016. [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/suomessa-siirrytaan-sahkoiseen-asiointiin](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/suomessa-siirrytaan-sahkoiseen-asiointiin)

Valtiovarainministeriö 2016b. Sähköiset palvelut. Viitattu 6.11.2016. <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

Valtiovarainministeriö 2016c Digitalisoidaan julkiset palvelut. Viitattu 12.11.2016. <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H.2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

## KYSELY

Hyvä vastaanottaja,

Ulosottolaitoksessa on meneillään kattava muutoshanke, jonka myötä nykyiset ulosottovirastot yhdistyvät yhdeksi valtakunnalliseksi ulosottolaitokseksi. Uudistuksella tavoitellaan toiminnan tehostamista ja perintätuloksen parantamista asiakkaiden oikeusturvaa vaarantamatta. Tärkeänä osana uudistusta on digitalisaation entistä parempi hyödyntäminen. Jotta voimme tulevaisuudessa vastata paremmin asiakkaidemme tarpeisiin, pyydämme Teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn. Kyselyn vastausten perusteella osaamme kehittää toimintaamme ja järjestelmiämme oikeaan suuntaan.

Kysely toteutetaan yhteistyössä Turun ammattikorkeakoulussa oikeustradenoimeiksi opiskelevien oppilaiden Sini Mäkisen ja Emilia Sivula kanssa. Kysely ja siitä saadut tulokset ovat suuri osa heidän tekeillä olevaa opinnäytetyötänsä.

Kyselyyn vastaamiseen on aikaa 14.10.2016 asti.

Kyselyä voi jakaa yrityksessänne useammille henkilöille.

### 1. Yhteystiedot

Nimi:

Yritys:

Yrityksenne volyymi / toimeksiantojen määrä kuukausi- / vuositasolla?

### Sähköinen asiointi

#### 2. Käytättekö ulosottolaitoksen sähköisiä palveluja?

Kyllä / Ei

#### 3. Miksi ette?

#### 4. Internet sivuilta (<http://oikeus.fi/ulosotto/fi/index.html>) löytyvä tieto? Joka kohtaan voit halutessasi perustella vastauksesi.

Erinomainen / Hyvä / Tyydyttävä / Välttävä / Heikko

#### 5. Internet sivujen selkeys ja loogisuus?

Erinomainen / Hyvä / Tyydyttävä / Välttävä / Heikko

#### 6. Onko yrityksenne tietojärjestelmähakija vai käyttääkö yrityksenne oikeus.fi sivuston sähköistä internet palvelua?

Tietojärjestelmähakija / Oikeus.fi-sivuston palvelu

7. Ulosoton hakeminen sähköisillä työkaluilla

Erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

8. Millaisena koette sähköisen asiain käytettävyyden? Esimerkiksi ohjeistus, helppous, selkeys?

Erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

### **Yhteydenpito ulosottoon**

9. Onko yhteydenpito ulosottoon asian vireilläoloaikana vaivatonta?

Erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

10. Mitä asiointikanavaa käytätte mieluiten ollessanne yhteydessä ulosottoon Puhe-  
linta, sähköpostia, kirjepostia, jotakin muuta?

11. Millaista tietoa tarvitsette asiasta asian vireilläoloaikana? Sana on vapaa.

### **Asiakirjat**

12. Pitäisikö sähköisesti lähetetyn ulosottoasian asiakirjat (esimerkiksi tilitysasiakir-  
jat) tulla hakijalle sähköisesti?

Kyllä / Ei

13. Onko asiakirjojen tiedot riittävät ja selkeät?

Kyllä / Ei

14. Velkojalla voi olla oikeus saada velallista koskeva varattomuustodistus ilman  
ulosottihakemuksen jättämistä. Varattomuustodistus on todistus siitä, että ve-  
lallinen on todettu ulosottomenettelyssä varattomaksi pyyntöä edeltävän kuu-  
den kuukauden aikana, eikä ulosmittausta ole tämän jälkeen toimitettu. Todis-  
tusmaksu on 12,00 euroa.

Oletteko tilanneet velallisesta koskevan varattomuustodistuksen ilman vireille-  
panoa?

15. Miksi ette ole tilanneet?

### **Mielikuva ulosotosta ja sen toiminnasta**

16. Koetteko saavanne asiantuntevaa ja laadukasta palvelua ulosotosta? Miten ulosotto palvelee hakijoita?

17. Koetteko eri ulosottovirastojen välisessä toiminnassa eroavaisuuksia? Millaisia?

18. Vastaavatko ulosoton tarjoamat palvelut tarpeitanne?

19. Mikä ulosoton sähköisissä palveluissa on erityisen hyvää / onnistunutta? Mitä vastaavasti haluaisitte kehitettävän?

20. Nyt on sana vapaa. Mielellään kuulisimme ruusut / kehitysehdotukset.

Kiitokset ajastanne!