



TYÖOHJEET VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTOLLE

Opinnäytetyö

Anna Kivinen

Liiketalouden koulutusohjelma
Yrityspalvelutuotanto ja asiakkuuksien hallinta

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU Liiketalous, Varkaus Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto Liiketalouden koulutusohjelma, Yrityspalvelutuotanto ja asiakkuuksien hallinta		
Tekijä(t) Anna Kivinen		
Työn nimi Työohjeet Varkauden kauppakamariosastolle		
Työn laji Opinnäytetyö	Päiväys 11.4.2010	Sivumäärä 33 + 21
Työn ohjaaja(t) Mikko Kuismin	Toimeksiantaja Konjunkturi Oy	
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö oli kehityshanke, jonka tavoitteena oli kartoittaa ja kuvata Varkauden kauppakamariosaston keskeisimmät työtehtävät, sekä tehdä niihin selkeä työohjeistus.</p> <p>Työssä Varkauden kauppakamariosaston työtehtävät avattiin päivittäiselle toimintatasolleen ja työohjeistus tehtiin vakiintuneiden työtapojen pohjalta Keskuskauppakamarin toimittamia yleisohjeistuksia sekä kauppakamarilakia (878/2002) noudattaen. Kuvatut työtehtävät eivät käsittäneet kauppakamariosaston hallintoa tai hallitustoimintaa, ainoastaan palveluyksikön (Konjunkturi Oy) päivittäisiä työtehtäviä.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Konjunkturi Oy, jonka toimitusjohtaja Anne Pääkkönen toimii Varkauden kauppakamariosaston asiamiehenä Heinävesi-Joroinen-Leppävirta-Varkaus -alueella.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee Kauppakamarijärjestöä sekä kirjallisten työohjeiden merkitystä päivittäisten työtehtävien tukena ja hiljaisen tiedon merkitystä työyhteisössä. Empiirinen osuus käsittelee Varkauden kauppakamariosastoa, sen toimenkuvaa ja työtehtäviä sekä työohjeiden tekoprosessia.</p>		
Avainsanat Kauppakamari, työohjeet, hiljainen tieto		
Huomioitavaa		

<p>SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Unit of Business and Administration, Varkaus Degree Programme, option Degree Programme in Business and Administration, Entrepreneurship and Customer Relations Management</p>		
<p>Author(s) Anna Kivinen</p>		
<p>Title of study Working instructions for Varkaus Chamber Of Commerce</p>		
Type of project	Date	Pages
Thesis	11.4.2010	33 + 21
Supervisor(s) of study	Executive organisation	
Mikko Kuismin	Konjunkturi Oy	
<p>Abstract</p> <p>This thesis is a development project that aims to compile work instructions for the Varkaus Chamber of Commerce by surveying and describing the main work assignments.</p> <p>In this thesis, the work assignments of the Varkaus Chamber of Commerce are unwrapped into their daily level and the work instructions are compiled following the solidified working methods, the general instructions provided by the Finland Central Chamber Of Commerce and the Chamber of Commerce law (878/2002). The described work assignments do not include the management or board operations of the Chamber of Commerce, only the daily work assignments of the service unit (Konjunkturi Oy).</p> <p>The executive organisation of this thesis is Konjunkturi Oy, the Managing Director of which, Anne Pääkkönen, operates as an attorney of Varkaus Chamber of Commerce in Heinävesi-Joroinen-Leppävirta-Varkaus -area.</p> <p>The theoretical context of this thesis consists the Chamber of Commerce organisation and the supporting role of textual working instructions during daily work assignments and the meaning of the tacit knowledge in the work society. The empirical context consists the Varkaus Chamber of Commerce; job description and work assignments and also the work process of making the working instructions.</p>		
<p>Keywords Chamber Of Commerce, Work instructions, Tacit knowledge</p>		
<p>Note</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KAUPPAKAMARIJÄRJESTÖ.....	6
2.1	Mikä on kauppakamarijärjestö?.....	6
2.2	Kauppakamaritoiminta Suomessa.....	7
2.3	Julkinen toimivalta.....	9
2.4	Palvelut	10
3	TYÖOHJEET.....	12
3.1	Hyvä työohje	12
3.2	Hiljainen tieto.....	13
4	VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTO.....	16
4.1	Toiminnan kuvaus.....	16
4.2	Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikkö.....	17
4.3	Perehdytyksen ja työnohjauksen ongelmat.....	17
5	TYÖOHJEET VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTOLLE	19
5.1	Työtehtävien kartoitus	19
5.2	Työprosessien kuvaus	20
5.3	Myyntireskontranhoito ja kuukausittaiset toimenpiteet	20
5.4	Ulkomaankaupan asiakirjat.....	21
5.5	Hiljaisen tiedon siirtäminen	25
6	YHTEENVETO	26
7	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET	29
	LIITE 1 Varkauden kauppakamariosaston hallitus vuonna 2010.....	34
	LIITE 2 Varkauden kauppakamariosaston yritysjäsenet 30.6.2009.....	35
	LIITE 3 Varkauden kauppakamariosaston työohjeet.....	36

1 JOHDANTO

Kauppakamaritoimintaa on ollut olemassa erilaissa muodoissa jo 1600-luvulta lähtien. 2000-luvun kauppakamarijärjestöjen perustehtävä on kuitenkin edelleen pääpiirteittäin sama, kuin 1600-luvun hansakauppiaiden aikana: vapaan kaupankäynnin esteiden poistaminen.

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikössä Konjunkturi Oy:ssä tehdään kauppakamariosaston erästä näkyvintä osa-aluetta, asiakasneuvontaa ja ulkomaankaupan asiakirjamyyntiä. Ulkomaankauppa on haastava toimialue säädöksiin ja lakeineen joka vaatii vankkaa ammattitaitoa sekä tietoa, mistä etsiä vastauksia asiakkaita askarruttaviin kysymyksiin.

Toimivalla työohjeella on moniasteinen merkitys työyhteisössä. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on helppoa työohjetta apuna käyttäen ja vanhemmille työntekijöille työohjeesta voi muodostua hyvä tukimateriaali ja ongelmanratkaisun työväline. Kaikkea työhön liittyvää tietoa ei kuitenkaan voida ja osata dokumentoida. Syy tähän on se, ettei työntekijä aina itsekään tiedosta tätä piilevää osaamistaan, hiljais- ta tietoa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata kauppakamariorganisaation monialaista työnkuvaa ja kertoa erään kauppakamariyksikön, Varkauden kauppakamariosaston, työnkuvista ja niiden työstämisestä toimivaksi työohjeeksi.

2 KAUPPAKAMARIJÄRJESTÖ

Kauppakamarijärjestön historia lähtee aina 1600-luvun alun Manner-Euroopasta, jolloin merirosvoukseen kyllästyneet kauppiaat päättivät varustaa sotalaivoja kaup-pasaattueidensa turvaksi. Ensimmäinen kauppakamari on perustettu vuonna 1599 Ranskan Marseillessa, mutta myös vuonna 1665 Saksan Hampurissa kaupan turvaamiseksi perustettu kauppayhdistys voidaan katsoa olevan yksi ensimmäisistä kauppakamaritoimintaa harjoittavista järjestöistä, vaikka yhdistys nimettiin virallisesti Hampurin kauppakamariksi vasta 200 vuotta myöhemmin. (Jalas 2005, 21–22.)

Suomen kauppakamaritoiminta on saanut perustansa vuosina 1881–1919 järjestetyistä yleisistä lakimääräisistä kauppiaskokouksista, sekä kauppiaskokousten väli-aikana, vuosina 1888–1919, kauppiaskuntaa edustaneesta Suomen kauppaval-tuuskunnasta. Ensimmäinen suomalainen kauppakamariasetus on peräisin vuodel-ta 1917, jolloin myös Helsingin kauppakamari perustettiin. Keskuskauppakamari on perustettu vuotta myöhemmin, heinäkuussa vuonna 1918. Vuonna 2000 voimaan tullut Suomen perustuslakimuutos pakotti uudistamaan myös kauppakamarilakia ja 1.1.2003 voimaan astunut lakiuudistus on antanut raamit nykyiselle kauppakamari-toiminnalle. (Mauranen 2009; Jalas 2005, 22–24.)

2.1 Mikä on kauppakamarijärjestö?

Kauppakamarijärjestö on kansainvälinen, noin 14 000 kauppakamarin muodostama yhteistyöverkosto. Kauppakamarien globaalina yhteistyötahona toimii vuonna 1919 perustettu Kansainvälinen kauppakamari (ICC), joka kattaa kaikki maanosat. Kansainvälisen kauppakamarin hallinnon muodostavat Pariisissa sijaitseva kansainväli-nen sihteeristö sekä kansalliset osastot, joita on tällä hetkellä yli 90 kappaletta. Kansallisten osastojen tehtävänä on edustaa kunkin maan elinkeinoelämää ja toi-mia suorana yhteytenä Kansainvälisen kauppakamarin ja maiden hallitusten välillä. Kansainvälisen kauppakamarin tehtäviin kuuluvat vapaan kaupan esteiden sovittelu ja riitojen ratkaisu, kansainvälisen talouden ja kaupankäynnin edistäminen ja edun-valvonta sekä korruption vastainen työ. Suomalaista elinkeinoelämää Kansainväli-nessä kauppakamarissa edustaa vuonna 1927 perustettu ICC Suomi. ICC Suomi nimeää asiantuntijat Kansainvälisen kauppakamarin valiokuntiin sekä toimii viralli-sena tiedottajana Kansainvälisen kauppakamarin ja suomalaisten viranomaisten

sekä elinkeinoelämän välillä. (Keskuskauppakamari 2010; ICC 2010; ICC Finland 2010; Vuori 2007, 3.)

Kansainvälisen kauppakamarin alaisuudessa toimiva, vuonna 1951 perustettu, World Chamber Federation (WCF) keskittyy toiminnassaan kehittämään kauppakamarien keskinäistä kansainvälistä yhteistyötä. World Chamber Federation ylläpitää kauppakamarien maailmanlaajuisia yhteistyötyökalua World Chamber Network (WCN) -portaalia sekä ATA Carnet -tullausasiakirjajärjestelmää. (World Chamber Federation 2010; ICC Finland 2010.)

Eurooppalaisten kauppakamarien oma yhteistyöelin on Belgiassa Brysselissä sijaitseva Eurochambers. Eurochambersin jäsenet koostuvat eri Euroopan maiden kauppakamarien kansallisista katto-organisaatioista ja Suomea Eurochambersissa edustaa Keskuskauppakamari. Eurochambersilla on kolme pääasiallista suhdetoimialuetta. Eurooppalaisissa suhteissa painoarvo on maksimoida kauppakamariverkoston vaikutus EU-tason päätöksenteossa. Kansainväliset suhteet painottuvat EU-alueen ja muiden maailman maiden keskinäisiin suhteisiin ja kaupanteon ongelma-alueisiin. Kauppakamarien välinen suhdetoiminta pyrkii helpottamaan tiedon, kokemusten ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa kauppakamariverkostossa. (Eurochambers 2010.)

Suomen kannalta neljäs olennainen yhteistyötaho on Itämeren alueen kauppakamarien yhdistys (BCCA), jonka jäseniä ovat ainoastaan Itämeren maiden suurimmat ja Itämeren kaupan kannalta keskeisimmät kauppakamarit. Suomalaisia jäseniä Itämeren alueen kauppakamarien yhdistyksessä ovat tällä hetkellä Ahvenanmaan, Espoon, Helsingin seudun, Rauman, Satakunnan, Tampereen ja Turun kauppakamarit sekä Keskuskauppakamari. (BCCA 2010.)

2.2 Kauppakamaritoiminta Suomessa

”Suomalaisten kauppakamarien ja Keskuskauppakamarin lakisääteisenä tehtävänä on Suomen elinkeinoelämän toimintaedellytysten kehittäminen” (Jalas 2005, 24).

Suomessa toimii 19 itsenäistä kauppakamaria, joilla on yhteensä lähes 16 800 jäsentä. Suurimmat kauppakamarit ovat Helsingin seutu, Turku ja Tampere, joista

Helsingin seudun kauppakamari on myös Pohjoismaiden suurin vapaaehtoiseen jäsenyyteen perustuva kauppakamari yli 6000 jäsenellään. Kauppakamarien toimintaa säätelee kauppakamarilaki ja niiden jäseneksi voi hakea mikä tahansa elinkeinonharjoittaja, yritys, yhteisö tai kunta. (Keskuskauppakamari 2010; Peltola 2010; Tampereen kauppakamari 2010.)

Suomessa yritysten kauppakamarijäsenyys perustuu vapaaehtoisuuteen, eli niin sanottuun Private Law -asemaan. Suomalaiset kauppakamarit eivät saa toimintaansa julkista rahoitusta, vaan toiminta rahoitetaan pääasiassa jäseniltä perittävillä jäsenmaksuilla. Muutamissa muissa Euroopan Unionin maissa, kuten Ranskassa, Saksassa ja Italiassa on käytössä yritysten pakkojäsenyys, eli Public Law -järjestelmä. Näissä maissa kauppakamarilla on myös velvollisuus tiettyjen yritysmaailman tukipalveluiden tuottamisesta valtiovallan kanssa. (Jalas 2005, 24; Tampereen kauppakamari 2010.)

Kauppakamarien toiminnan tarkoituksena on edistää oman alueensa yritysten toimintaa ja kasvua, toimialasta riippumatta. Toiminta pyrkii edistämään yrittäjyyttä, tervettä kilpailua ja markkinataloutta yhteistyössä yhteiskunnan ja kuntien päättäjien sekä eri viranomaistahojen kanssa. Kauppakamarit vaikuttavat alueellisen elinkeino-, työllistämisen-, koulutus- ja liikennepolitiikan päätöksentekoon kilpailukyvyn turvaamiseksi. Kauppakamarit auttavat yrityksiä toimimaan kansainvälisillä markkinoilla poistamalla kansainvälisen kaupan esteitä sekä tarjoamalla neuvontaa ja koulutusta. Kauppakamareilla on tärkeä tehtävä toimia yritysten asiantuntijoina, tiedonvälittäjinä, edunvalvojina, palveluiden tuottajina sekä verkostojen luojina. (Keskuskauppakamari 2010; Tampereen kauppakamari 2010; Kauppakamari 2006.)

Keskuskauppakamari on alueellisten kauppakamarien valtakunnallinen yhteistyöelin ja katto-organisaatio. Keskuskauppakamari vahvistaa kauppakamarilain (L878/2002) 1 pykälän mukaan kullekin alueelliselle kauppakamarille sen maantieteellisen toiminta-alueen. Kauppakamarien keskittyessä pääasiassa alueelliseen toimintaan, vaikuttaa Keskuskauppakamari valtakunnallisella tasolla. Keskuskauppakamari kehittää suomalaisen elinkeinoelämän toimintaedellytyksiä vaikuttamalla lainsäädäntöön, talouspolitiikkaan, verotukseen, elinkeino-, alue ja rakennepolitiikkaan sekä EU- ja Venäjä-suhteisiin. Keskuskauppakamarin tehtäviin kuuluu myös

paikallisten kauppakamarien toiminnan tukeminen. (Keskuskauppakamari 2010; Kauppakamari 2006.)

Kaikki kauppakamarin nimeä kantavat yhdistykset eivät ole kauppakamarilain mukaisia kauppakamareita, eivätkä kuulu kauppakamarijärjestöön. Tällaisia ovat esimerkiksi Nuorkauppakamari sekä erilaisiin teemoihin, kuten maiden välisiin kauppasuhteisiin erikoistunut Suomalais-Venäläinen kauppakamari. Nuorkauppakamari (JCI) on alle 40-vuotiaille tarkoitettu kehitymis- ja johtamiskoulutautumisjärjestö sekä kontaktiverkosto. (Peltola 2010; Tampereen kauppakamari 2010.)

2.3 Julkinen toimivalta

Kauppakamarilain (L878/2002) 2 pykälä säätelee kauppakamareille ja Keskuskauppakamarille tiettyjä julkisia tehtäviä.

Kauppakamareiden ensimmäisenä lakisääntöisenä tehtävänä on tilintarkastuslain (L459/2007) 31 ja 34 pykälän mukaisesti hyväksyä ja valvoa alueensa HTM-tilintarkastajia ja -tilintarkastusyhteisöjä. HTM-tilintarkastajat ovat kauppakamarien tilintarkastusvaliokunnan (TIVA) hyväksymiä tilintarkastajia ja HTM-tilintarkastusyhteisöt tilintarkastusvaliokuntien auktorisoimia tilintarkastustoimistoja. Vuoden 2010 alussa Suomessa oli 717 HTM-tilintarkastajaa ja 30 HTM-yhteisöä. Kauppakamareiden tilintarkastusvaliokuntien toimintaa ohjaa tilintarkastuslain (L459/2007) 43 pykälä ja tilintarkastusvaliokuntia on Suomessa 14 kappaletta. (Keskuskauppakamari 2010.)

Kauppakamareiden toinen lakisääteinen velvollisuus on antaa todistuksia ammattipätevyden tunnustamisesta Suomessa harjoitetusta ammattitoiminnasta Lain ammattipätevyden tunnustamisesta (L1093/2007) 10 pykälän mukaan. Kolmas lakisääteinen julkinen tehtävä on vahvistaa ulkomaankaupan asiakirjoja. (L878/2002.)

Keskuskauppakamarin ensimmäisenä lakisääteisenä tehtävänä on sille tilintarkastuslain (L459/2007) mukaan säädetyt tehtävät. Näitä tehtäviä ovat 30 ja 33 pykälän mukaisesti hyväksyä ja valvoa KHT-tilintarkastajia ja -tilintarkastusyhteisöjä. KHT-tilintarkastajat ovat Keskuskauppakamarin tilintarkastuslautakunnan (TILA) hyväksymiä tilintarkastajia, joita Keskuskauppakamari on hyväksynyt vuodesta 1924

saakka. KHT-yhteisö on Keskuskauppakamarin auktorisoima tilintarkastustoimisto. Suomessa KHT-yhteisöjä ovat muun muassa Ernst & Young ja PricewaterhouseCoopers. Vuoden 2010 alussa Suomessa oli 719 KHT-tilintarkastajaa ja 43 KHT-yhteisöä. Kaikki HTM- ja KHT-tilintarkastajat sekä -yhteisöt löytyvät Keskuskauppakamarin tilintarkastuslain (L459/2007) 37 pykälän velvoittamasta tilintarkastajarekisteristä. Keskuskauppakamarin tilintarkastuslautakunnan toimintaa säätelee tilintarkastuslain (L459/2007) 42 pykälä. Tilintarkastuslautakunta järjestää vuosittain HTM- ja KHT-tutkintoja. (Keskuskauppakamari 2010.)

Keskuskauppakamarilla on osakeyhtiölain (L624/2006) 18 luvun 4 ja 5 pykälän mukaan lakisääteinen oikeus määrätä lunastuslautakunnan kautta välimiehiä osakkeiden lunastusriidoissa sekä hakea uskotun miehen määräämistä välimieskäsittelyä varten. Keskuskauppakamarin välittäjälautakunta järjestää Lain kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (L1075/2000) 12 pykälän mukaisesti kiinteistönvälittäjäkokeita (LKV-koe) ja vuokrahuoneiston välittäjäkokeita (LVV-koe) kahdesti vuodessa. Arvopaperimarkkinalain (L495/1989) 17 pykälä velvoittaa Keskuskauppakamarin yrityskauppautakunnan antamaan yrityskauppoja ja -järjestelyjä ohjaavia suosituksia ja Kiinteistörahastolain (L1173/1997) 18 ja 18 a pykälät antavat Keskuskauppakamarille ja Keskuskauppakamarin kiinteistönarvointilautakunnalle oikeuden hyväksyä ja valvoa kiinteistönarvioijia ja Auktorisoituja kiinteistöarvioijia (AKA).

2.4 Palvelut

Lakisääteisten asiantuntijapalveluiden lisäksi Keskuskauppakamari tarjoaa muun muassa lakipalveluita. Liiketapalautakunta käsittelee yritysten välisiä riita-asioita, koskien harhaanjohtavaa markkinointia, liikesalaisuuksien loukkaamista, jäljittelyä, vertailevaa mainontaa ja kilpailijoiden halventamista. Toiminta-alueeseen ei kuulu kuluttajansuojalaki. (Kauppakamari 2006; Keskuskauppakamari 2010.)

Mainonnan eettinen neuvosto antaa lausuntoja koskien mainonnan hyvän tavan mukaisuutta kuluttajien, elinkeinonharjoittajien tai mainontaan liittyviä kysymyksiä käsittelevien järjestöjen ja viranomaisien pyynnöstä. Kuluttajille lausunto on ilmainen, yrityksille maksullinen. Yritykset voivat myös pyytää neuvostolta maksullista ennakkolausuntoa suunnittelemaansa mainoksesta. (Keskuskauppakamari 2010.)

Keskuskauppakamarin tavarantarkastuslautakunta valvoo ja hyväksyy hyväksytyjä tavarantarkastajia (HTT). HTT-tavarantarkastajat ovat puolueettomia asiantuntijoita, joita käytetään ulkopuolisen ja objektiivisen näkemyksen saamiseksi riitatilanteissa. HTT-tavarantarkastajat suorittavat teknisluontoisia tarkastuksia ja antavat määrämuotoisia tarkastuskertomuksia. Keskuskauppakamari järjestää syksyisin HTT-kokeen. (mt.)

Keskuskauppakamari järjestää erilaisia seminaareja ja asiantuntijatapahtumia, kuten Suuri Veropäivä ja vuosittainen jäsentapahtuma Kauppakamari Forum sekä tarjoaa tieto- ja viestintäpalveluita julkaisemalla oppaita, kirjoja ja jäsentietolehteä. Lisäksi Keskuskauppakamarin tytäryhtiö GS1 Finland Oy vastaa päivittäistavara-kaupan tuotetunnistekoodista, muun muassa EAN/UPC -viivakoodista sekä Sinfos -tuotetietopankista. (Keskuskauppakamari 2010; Kauppakamari 2006.)

Keskuskauppakamarin ansiomerkkilautakunta myöntää hakemuksesta erilaisia ansiomerkkejä tunnuksena työvuosista, elämäntyöstä elinkeinoelämän palveluksessa tai erittäin merkittävien työsuoritusten palkitsemiseksi. Ansiomerkkilautakunta myöntää myös ansioristejä tunnuksena ansiokkaasta toiminnasta kauppakamarissa, Keskuskauppakamarissa tai elinkeinoelämän toimintaedellytysten kehittämiseksi. (Keskuskauppakamari 2010.)

Paikalliset kauppakamarit tarjoavat alueen yrityksille ajankohtaistapahtumia ja koulutuspalveluita, neuvontapalveluita laki- ja talousasioissa, mahdollisuutta verkottumiseen sekä alueellisia erikoispalveluja, esimerkiksi Hyväksytty Hallituksen Jäsen (HHJ) -kursseja ja kansainvälistymispalveluja. Kansainvälistymispalvelut pitävät sisällään muun muassa Kansainvälisen kauppakamarin (ICC) tarjoamat mallisopimukset, ulkomaankaupan tietokansiot, rahoituksen-, kansainvälisen markkinoinnintai kaupan lakien asiantuntijoiden rekisterit sekä ulkomaankaupan asiakirjojen myöntäminen ja vahvistuksen. Ulkomaankaupan asiakirjapalveluiden piiriin kuuluvat ATA Carnet -tulliasiakirja väliaikaiseen vientiin, Euroopan yhteisön yleinen alkuperätodistus, ulkomaankauppalaskujen vahvistus, suositukset vientiyrityksille, Force majeure -todistukset sekä lukuisat muut erityistodistukset. (Kauppakamari 2006; Kuopion kauppakamari 2010; Keskuskauppakamari 2010.)

3 TYÖOHJEET

”Jatkuvat muutokset ja uudistukset tekevät entistä tärkeämmäksi sen, että työpaikalla on riittävän selkeät toimintaohjeet ja -mallit, jotta tiedetään, miten kulloinkin toimitaan. Tämä on tärkeää niin vanhojen kuin uusienkin työntekijöiden kannalta. Lisäksi hyvin suunniteltu työhön perehdytys on ehdottoman tärkeä asia, jota ilman työpaikka ei voi toimia kitkatta.” (Järvinen 2006, 38.)

Työohjeet ovat yksinkertaisin keino auttaa työntekijöitä. Työohjeiden tarkoituksena on kuvata jonkin tietyn toiminnon yksittäiset työvaiheet loogisesti, jolloin työntekijän on helppoa seurata ohjeita itsenäisesti. Työohjeilla voi olla suuri merkitys myös työn laadun tai työturvallisuuden kannalta. (Hidget 2006.)

3.1 Hyvä työohje

Työohjeilla on neljä pääsääntöistä tehtävää (Guitar 2005):

- koulutus
- tietolähde
- ongelmanratkaisu
- kehitys.

Koulutuksella uusi työntekijä ajetaan sisään tehtäviinsä ja työohjetta käytetään koulutusmateriaalina. Työohjeen avulla kouluttajan on helpompaa auttaa uutta työntekijää hahmottamaan työkuvasa sekä työnkulku kohta kohdalta. Koulutuksen jälkeen työohjeesta tulee tietolähde, tukimateriaali, jonka avulla työntekijä suoriutuu työtehtävistään. Erilaisista syistä pidempään työtehtävistään poissaolleet työntekijät voivat myös hyötyä työohjeista, sillä jo muutamassa kuukaudessa moni asia ehtii muuttua. (Guitar 2005; Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 14.)

Työturvallisuuslaki (L738/2002) velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta sekä siitä, että työntekijöillä on olemassa riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työturvallisuuslain (L738/2002) 14 pykälä velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijöilleen opetusta ja ohjausta, sekä kirjalliset työohjeet erityistä pätevyyttä vaativissa ammateissa ja tehtävissä. Pulmatilanteissa työoh-

jeesta muodostuu ongelmanratkaisun työväline. Toimiva ongelmanratkaisu on myös osa laadunhallintaa. Työohjeiden kuuluu kehittyä työtehtävien mukana, jolloin olemassa oleva työohje toimii lähtötilanteena kehitykselle. (Guitar 2005.)

Parhaat merkit hyvistä työohjeista ovat virheetön työ, motivoituneet työntekijät ja tyytyväiset asiakkaat. Kun työntekijä tietää ja tuntee työtehtävänsä, on hän motivoitunut ja työskentelee kovasti päämääränsä eteen. (Hidget 2008.)

Hyvin tehty työohje noudattaa viittä pääkohtaa (Hidget 2008):

- helppolukuinen
- etenee loogisesti
- noudattaa samaa formaattia muiden olemassa olevien ohjeiden kanssa
- sisällöllisesti ajankohtainen ja merkityksellinen
- dokumentoitu ja kaikkien saatavilla.

Erilaiset ihmiset käsittelevät saamaansa tietoa eritavoin, toiset ymmärtävät paremmin kuvia ja toiset kirjoitettua tekstiä, joten tietyn formaatin toistuesssa työntekijän on helpompaa ja nopeampaa etsiä tarvitsemansa tieto työohjeista. Työohjeiden tulee olla sisällöllisesti ajankohtaisia ja työntekijälle merkityksellisiä, sillä epäolennaisuuksia tai asiaankuulumattomia yksityiskohtia sisältävät ohjeet koetaan yleisesti ajanhukkana. Hyvät työohjeet ovat dokumentoituja ja kaikkien saatavilla. Suullisten ohjeiden heikkous on, että ne tavoittavat vain paikalla olleet kuulijat ja sisäistetyn tiedon määrä on riippuvainen muun muassa vallitsevista olosuhteista ja annettujen ohjeiden lukumäärästä. Yleispätevää työohjeformaattia ei ole olemassakaan, vaan sopivin ohjemuoto kehittyy ajan kuluessa kokemusten ja erehdysten kautta. Hyvä lähtökohta työohjeiden tekemiselle ovat esimerkiksi olemassa olevat muistiliput tai käsin kirjoitetut ohjeet. (Hidget 2006; Hidget 2008.)

3.2 Hiljainen tieto

Ihmisillä on kaksi tietoulottuvuutta, kohdetieto ja hiljainen tieto, jotka täydentävät toinen toisiaan. Kohdetieto käsittää tiedot tarkasteltavasta kohteesta ja hiljainen tieto taustatietoa siitä, miten kohteen kanssa toimitaan. (Linturi 2004.)

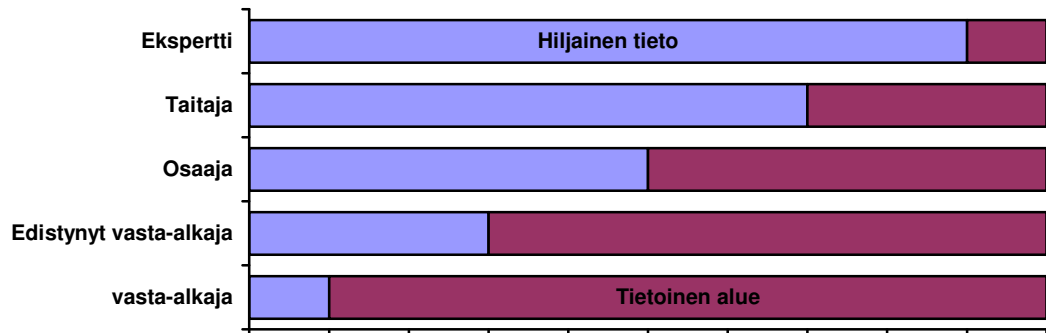
Hiljaisen tiedon käsitteen keksinyt unkarilainen lääketieteen ja kemian tutkija Michael Polanyi kuvasi ihmisen tietoisuutta jäävuoreksi, josta vain pieni osa on näkyvässä eli tässä tapauksessa ilmaistavissa. Pinnan alla olevaa tietoisuutta, jota emme pysty kertomaan, kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. (Nuutinen 2008.)

Hiljainen tieto on intuitiivista, ei-sanallista, hyvin henkilökohtaista tietoa, joka on sitoutunut ihmisen menettelytapoihin, arvoihin ja tunteisiin ja karttuu toiminnallisen kokemusten myötä. Hiljaista tietoa on vaikeaa kuvata sanoin tai kuvin, koska se on juurtunut toimintaan, rutiineihin ja on vaistonvaraista. Hiljaista tietoa on myös nimetty kehontiedoksi. Hiljainen tieto sisältää ammattitaitoon, tietotaitoon ja ajatusmalleihin viittaavia osatekijöitä, joita on vaikeaa jakaa ja se on yhdistetty jopa viisaukseen. (Karvonen ym. 2010; Nuutinen 2008; Pirkanmaan Helmet 2010; Linturi 2004.)

Käsityöläiset ovat erittäin hyvä esimerkki hiljaisesta tiedosta. Hiljainen tieto on ollut aina osa ammattitaitoa ja vasta käsityöalan ammattilaisten vähentyessä ja alan muodollisen koulutuksen alkaessa asiaan on alettu kiinnittää huomiota. Käsityöläisten arjen tekemisen ja kokemuksen kautta hankittu ruumiintieto siitä, millä keinoilla työ voidaan toteuttaa, on nimenomaan hiljaista tietoa. (Koskennurmi-Sivonen 2002.)

Hiljaisen tiedon levittäminen on hitaampaa kuin kirjallisen tiedon, koska se vaatii välitöntä ihmiskontaktia. Hiljainen tieto siirtyy osana normaalia avointa vuorovaikutusta esimerkiksi havainnoimalla, kysymällä, keskustelemalla ja yhdessä tekemällä. Tämä sotii pitkälle nykypäiviin saakka vallitsevaa koulutusmallia vastaan, jossa periaatteena oli järjestää tehokasta opetusta vähemmillä resursseilla. Käytännössä tämä tarkoitti usein suurien teoriamäärien opiskelua ja niiden oppimisen todistamista tenteissä. Kaikkea ei kuitenkaan voi oppia pelkällä kirjatiedolla, tästä ovat hyvänä esimerkkinä juuri käsityöläiset ja jopa lääkärit, jotka joutuvat opiskelemaan useita vuosia teorian tiedon yhdistämistä käytännön työhön. Vasta käytännön opin myötä he ovat omaksuneet ammattitaitoonsa tarvittavan ruumiintiedon, hiljaisen tiedon. Työelämän malleja hiljaisen tiedon siirtymiselle ovat esimerkiksi työssä oppiminen, työnkierto, perehdytys, työnohjaus ja mestari – kisälli -malli. (Koskennurmi-Sivonen 2002; Tuomola & Airila 2007, 80–81.)

Paula Miinalainen (2005) kuvaa artikkelissaan tutkijoiden Stuart Dreyfusin ja Hubert Dreyfusin suorittamaa osaamisen tasojen viisiportaista jakoa seuraavalla kaaviolla (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Osaamisen tasot Stuart Dreyfusin ja Hubert Dreyfusin mukaan.

Vasta-alkajalla on paljon teoreettista tietoa, muttei tietoa siitä miten tätä tietoa voisi käytännössä soveltaa. Edistynyt vasta-alkaja keskittyy edelleen yksityiskohtiin, mutta omaa jo hieman päättelykykyä siitä miten toimia eri tilanteissa. Osaaja kykenee näkemään eri tilanteissa vaikuttavia osatekijöitä ja tekee suunnitelman näiden pohjalta, mutta tekee päätökset vielä pääasiassa oman suunnitelmansa nojaten. Taitajan suunnitelmat syntyvät intuitiivisesti, lähes itsestään, jolloin toimintavaihtoehtoja on jo paljon ja asiat nähdään kokonaisuutena, joiden osat on voi laittaa tärkeysjärjestykseen. Ekspertti ei osaa enää perustella toimintansa syytä kysyttäessä ”miksi”, hän vain tekee asiat täysin intuition pohjalta ja toiminta kohdistuu suoraan olennaiseen. (Miinalainen 2005.)

Nyky-yrity maailmassa, jossa koulutus on merkki ammattitaidosta ja dokumentoitu tieto on arvostettua, onkin yllättävää havaita että jopa 95 prosenttia tiedosta on piilevää tietoa. Monesti saattaakin käydä niin, että hiljaisen tiedon merkitys havaitaan vasta siinä vaiheessa, kun se on jo menetetty työntekijän lähtiessä yrityksestä esimerkiksi eläkkeelle. On tärkeää, että yrityksessä tunnustetaan myös hiljaisen tiedon merkitys ja se pyritään saattamaan tietoiseksi voimavaraksi (mt.).

4 VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTO

Kuopion kauppakamarin toimialueen muodostavat Pohjois-Savon maakunta sekä Etelä-Savon maakunnasta Heinäveden ja Joroisten kunnat. Kuopion kauppakamarin toiminta on jaettu Kuopiossa sijaitsevan toimiston lisäksi myös kahteen alaosaan; Ylä-Savon kauppakamariosastoon ja Varkauden kauppakamariosastoon. Varkauden kauppakamariosaston asiamiehenä toimii Konjunkturi Oy:n toimitusjohtaja Anne Pääkkönen.

4.1 Toiminnan kuvaus

Varkauden kauppakamariosastolla on oma alueellinen hallituksensa (ks. Liite 1), joka vastaa kauppakamariosaston alueellisesta toiminnasta, hallinnosta ja taloudesta. Varkauden kauppakamariosasto osallistuu oman hallintonsa lisäksi myös Kuopion kauppakamarin päätöksentekoon; osaston hallituksen puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja istuvat Kuopion kauppakamarin hallituksessa ja hallituksen jäsenistä osa kuuluu myös Kuopion kauppakamarin valtuuskuntaan. Lisäksi Varkauden kauppakamariosaston jäsenistössä toimii useita aktiivisia Kuopion kauppakamarin valiokuntajäseniä.

Varkauden kauppakamariosaston toiminnan tavoitteena on talousalueen elinkeinoelämän myönteinen kehittyminen ja alueen yritysten tulevaisuuden turvaaminen. Osaston toimialueeseen kuuluvat Heinävesi, Joroinen, Leppävirta ja Varkaus. Varkauden kauppakamariosastolla oli kesäkuussa 2009 noin 70 yritysäsentä (ks. Liite 2). Varkauden kauppakamariosastoon voi liittyä myös henkilöjäseneksi. Henkilöjäsenten tiedot eivät ole julkisia yksityisyyden suojan vuoksi.

Varkauden kauppakamariosasto osallistuu aktiivisesti toiminta-alueensa elinkeinoelämää koskevien suunnitelmien laadintaan, toteuttamiseen ja seurantaan sekä antaa lausuntoja elinkeinoelämää koskevissa asioissa. Osasto on ollut esimerkiksi vahvasti mukana tukemassa alueen lentoliikennettä. Vuoden 2009 ja 2010 toiminta on keskittynyt erityisesti Varkauden alueen rakennemuutosohjelman tukemiseen sekä Keski-Savon kuntien yhteistyön syventämiseen. Varkauden kauppakamariosasto oli myös aktiivisesti mukana tukemassa Savonia-ammattikorkeakoulun Var-

kauden yksikköä energiatekniikan koulutusohjelman aloittamiseksi Varkaudessa vuonna 2010.

Varkauden kauppakamariosasto osallistuu ja järjestää yhteistyössä Kuopion kauppakamarin kanssa koulutus- ja esitelmätilaisuuksia, sekä tiedottaa jäsenilleen jäsenkirjeiden ja tiedotusvälineiden kautta elinkeinoelämää koskevista asioista. Toimintaan kuuluu myös verkottuminen muiden paikallisten ja alueellisten toimijoiden kanssa.

4.2 Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikkö

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikkö toimii Konjunkturi Oy:n tiloissa, jotka sijaitsevat Taitotalo Navitas 2:ssa, Varkaudessa. Palveluyksikön tehtäviin kuuluvat ulkomaankaupan asiakirjojen myöntäminen, yleinen asiakaspalvelu sekä Varkauden kauppakamariosaston taloushallinnon päivittäiset tehtävät sekä kuukausittaisen kirjanpitoaineiston kokoaminen.

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikkö toimii muun muassa loma-aikoina Kuopion ja Etelä-Savon kauppakamarien asiakirjamyynnin päivystäjänä. Etelä- ja Pohjois-Savon alueiden ATA carnet -tulliasiakirjat myöntää Varkauden kauppakamariosasto. Vuonna 2009 Varkauden kauppakamariosasto myönsi 14 kappaletta ATA carnet -asiakirjoja ja yhteensä 802 kappaletta alkuperätodistuksia, mukaan lukien ulkomaankauppalaskut ja muut asiakirjat.

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikössä Konjunkturi Oy:ssä on töissä 2-4 työntekijää kaudesta riippuen. Työntekijät tekevät Varkauden kauppakamariosaston työnkuvan lisäksi lukuisia muita työtehtäviä.

4.3 Perehdytyksen ja työnohjauksen ongelmat

Uuden työntekijän perehdyttäminen palveluyksikön toimintaan havaittiin haastavaksi, koska työohjeistus koostui pääasiassa Keskuskauppakamarin yleisohjeista ja käytännön tietoa oli kirjattu ajan saatossa ylös eri kansioihin ja paperiarkkeihin. Nopea tiedonetsiminen oli vaikeaa ja lisäksi Varkauden kauppakamariosaston ja Kon-

konjektuuri Oy:n toimintojen päällekkäisyys aiheutti työnkuvien hahmottamisvaikeuksia.

Ulkomaankaupan asiakirjamyynneistä oli olemassa omat ohjekansionsa, mutta kansioiden sisälle oli jäänyt myös osittain vanhentunutta tietoa. Taloushallinnon työnkuvasta vain osa oli ohjeistettu.

Ohjeistuksen puute johtui pääasiassa siitä, että valtaosa olemassa olevasta eri työtehtäviä koskevasta tiedosta oli toimiston työntekijöille vuosien työkokemuksen mukana tullutta kirjaamatonta hiljaista tietoa. Ohjeistus työntekijältä toiselle tapahtui henkilökohtaisesti neuvomalla tai työntekijän tekemien muistiinpanojen avulla.

Konjektuuri Oy:n toimiston lukuisten työnkuvien johdosta, ei työntekijöillä välttämättä ole ollut mahdollisuutta käyttää työaikaansa työohjeiden tekemiseen. Vuosien ajan vakituisella henkilökunnalla pyörineessä toimistossa tähän ei edes ole ollut pakottavaa tarvetta, mutta toimistohenkilökunnan lisääntyessä työnohjeistuksen tarve perehdyttämisen tueksi ja työtehtävien apumateriaaliksi alkoi nousta ajankohtaiseksi.

5 TYÖOHJEET VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTOLLE

Työohjeiden tekoprosessin alkaessa työohjeistuksia oli jo tehty Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikön, Konjunkturi Oy:n, muille työtehtäville. Näiden olemassa olevien työohjeistusten pohjalta esitettiin toive, että tehtävät työohjeet olisivat mahdollisimman selkeät, nopealukuiset ja loogisesti etenevät, jotta ohjetta voidaan käyttää työtehtävän yhteydessä tukirankana. Toinen toivomus oli, että ohjeissa olisi mahdollisimman vähän raskaslukuista tekstiä ja sen sijaan paljon selkeyttäviä kuvia. Itse ohjeen tulisi olla ”rautalankamalli” työtehtävän toteutuksesta. Aihealueet tulisi jaotella selkeästi ja taloushallinnon osalta myös päivittäisiin ja kuukaudenvaihteen työtehtäviin.

5.1 Työtehtävien kartoitus

Työohjeiden tekoprosessi aloitettiin suorittamalla työtehtävien kartoitus yhteistyössä Varkauden kauppakamariosaston asiamiehen sekä palveluyksikön henkilökunnan kanssa. Jokainen työtehtävä tai palvelu kirjattiin ylös ja tehtävälista käytiin läpi henkilökunnan ja asiamiehen taholta. Työtehtäviä tai palveluita kirjattiin ylös yhteensä kahdeksan kappaletta, joista seitsemän koettiin työohjeiden kannalta merkittäviksi.

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikön työtehtäviin kuuluvat

- alkuperätodistukset
- ulkomaankauppalaskut
- muut todistukset
- Ata carnet't
- myyntireskontra
- perintätoimet
- tilitoimistoaineiston kokoaminen
- kokouskutsut jne.

Työohjeissa päädyttiin rajaamaan pois hallitustoimintaan ja osaston asiamiehen tehtäviin kuuluvat työnkuvat, kuten kokouskutsut ja muut hallintoon liittyvät asiakirjat, vaikka henkilökunta tekee myös näihin työtehtäviin liittyvää toimintaa, esimerkiksi asiakirjojen laadintaa, kopiointia ja postitusta.

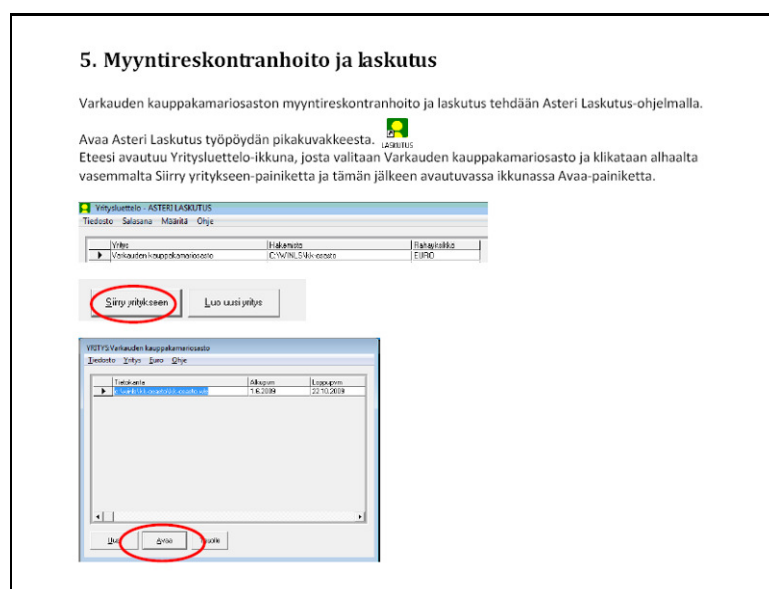
5.2 Työprosessien kuvaus

Työohjeiden runko aloitettiin luonnostelemalla jokaisen työtehtävän kulku alusta loppuun saakka. Ainoastaan myyntireskontran hoito kuului jokapäiväisiin työnkuviin, muiden työtehtävien osalta tieto työnkulusta täytyi olla olemassa, vaikka tietoa tarvittaisiin harvemmin. Hyvänä esimerkkinä toimii ATA carnet -asiakirjojen myöntämisprosessi, jonka kulku täytyy tietää, vaikka asiakirjoja myönnettiin vuonna 2009 noin yksi kuukaudessaan.

Työprosessien kuvaus työohjetta varten aloitettiin myyntireskontran hoidosta, joka oli päivittäin suoritettava työtehtävä. Myyntireskontranhoito on juuri se työtehtävä, jota uusi työntekijä todennäköisimmin alkaisi tehdä ensimmäisenä työtehtävänä, koska ulkomaankaupan asiakirjojen myöntäminen on luvanvaraista työtä, jota saa tehdä ainoastaan Varkauden kauppakamariosaston asiamiehen lisäksi hallituksen siihen valtuuttamat henkilöt.

5.3 Myyntireskontranhoito ja kuukausittaiset toimenpiteet

Myyntireskontranhoidon työprosessi työohjetta varten lähdettiin kuvaamaan kuva-kaappauksin käytössä olevan reskontranhoidon ohjelman pohjalta. Ohje lähtee käytännössä alusta saakka; mistä pikakuvakkeesta ohjelma aukeaa ja miten ohjelman valikot toimivat (ks. kuvio 2).



Kuvio 2. Esimerkki myyntireskontranhoidon työohjeesta.

Myyntireskontran työohje etenee loogisessa työjärjestyksessä päivittäisistä pankkiaineistojen hausta suoritusten kirjauksiin, ulkomaankaupan asiakirjojen laskutukseen ja aina mahdollisiin perintätoimiin saakka. Päivittäisten työnkuvien jälkeen ohjeistus käsittää kuukausittaisen raporttien laatimisen sekä kirjanpitoaineiston koostamisen. Myyntireskontranhoidon ja laskutuksen sekä kuukaudenvaihteen toimenpiteiden työohjeistus on yllä olevaa ohjenäytettä lukuun ottamassa luottamuksellista tietoa, jota ei julkaista opinnäytetyön liitteenä olevassa työohjeessa (ks. Liite 3). Työohjeessa kyseiset taloushallinnon tehtävät sijoitettiin kuitenkin vasta ohjeen viimeisiksi osa-alueiksi, koska niitä tehdään päivittäin ja työprosessi automatisoituu tekijässään hyvinkin pian, jolloin ohjeen tarve vähenee.

5.4 Ulkomaankaupan asiakirjat

Ulkomaankaupan asiakirjoja myönnetään Varkauden kauppakamariosaston palvelusyksikössä pääasiassa kahta erilaista: Euroopan yhteisön yleistä alkuperätodistusta ja ATA carnet -tulliasiakirjaa. Myös ulkomaankauppalaskujen vahvistuksia tehdään yleensä viikoittain. Muita todistuksia, kuten sopimusvahvistuksia ja viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistuksia, myönnetään harvemmin.

Työohjeprosessin aikana Kuopion kauppakamari järjesti Kuopiossa ulkomaankaupan asiakirjoja koskevan koulutuksen asiakkailleen sekä kauppakamarien henkilökunnalle. Koulutuksen avulla saatiin aikaan hyvin ajantasainen työohjeistus koskien ulkomaankaupan asiakirjojen myöntämistä. Koulutus toi esille myös paljon aiheeseen liittyvää hiljaista tietoa Keskuskauppakamarin henkilökunnan sekä erään vientiyrityksen pitkänlinjan työntekijän omiin kokemuksiin perustuvien tarinoiden kautta.

Euroopan yhteisön yleiset alkuperätodistukset

Alkuperätodistus on yleisin Varkauden kauppakamariosaston myöntämä ulkomaankaupan asiakirja. Todistuksia myönnetään lähes päivittäin ja niiden sisältö on tarkoin määritelty. Leimaamalla asiakirjan kauppakamari vahvistaa, että asiakirjassa luetellut tavarat ovat todistetusti mainittua alkuperää. Myöntävän kauppakamarin tulee luottaa ammattitaitoonsa tavaralistojen suhteen ja osata kyseenalaistaa, milloin tavaralistan sisältö saattaa liittyä niin sanottuun polkumyyntiin, tai tavarankä-

perä voisi olla jotain muuta kuin mitä alkuperätodistuksessa vakuutetaan. Juuri tämä tieto on käsittelijöiden hiljaista tietoa, joka on tullut ainoastaan kokemuksen perusteella. Yleensä alkuperätodistushakemukset tulevat entuudestaan tutuilta asiakailta, mutta aina uuden asiakkaan ollessa kyseessä tulee hakemus tarkistaa todella huolellisesti ennen sen vahvistamista. Tarpeen vaatiessa kauppakamarilla on oikeus pyytää asiakkaalta lisäselvityksiä tavaran alkuperän todistamiseksi.

Kauppakamari saa vahvistaa myös EU:n ulkopuolisten maiden eli niin sanottujen kolmansien maiden tuotteiden alkuperän. Nämä tuotteet ovat yleensä läpikulkulienteessä tai niihin ei ole tehty tarpeeksi tullimääräysten mukaisia muutoksia EU-alueen alkuperän saavuttamiseksi. Näitä alkuperätodistuksia käsitellessä tulee käyttää erityistä tarkkuutta ja luottaa omaan vaistoonsa.

Alkuperätodistusten työhohje on hyvin mekaaninen. Ohjeessa kuvataan hakemusten käyttö ja käsittely, sekä mitä erityistä huomiota vaativia seikkoja tulee ottaa huomioon ennen hakemuksen hyväksymistä. Ohjeeseen on kerätty apumateriaaliksi tietoa siitä, mistä käsittelijä voi etsiä apua ongelmatilanteissa, esimerkiksi laivauskäsikirja tai tulliviranomaiset.

Alkuperätodistusten ohjeessa neuvotaan kuvallisesti, miten hakemus hyväksytään leimaamalla. Leimausohjeet vaihtelevat asiakirjasta riippuen, joten tukimateriaalia on hyvä olla saatavilla (ks. kuvio 3).



Kuvio 3. Kauppakamarin myöntämien erilaisten asiakirjojen leimausmalleja.

Ulkomaankauppalaskujen vahvistaminen

Ulkomaankauppalaskun leimaamalla kauppakamari vahvistaa laskujen lähettäjän oikeellisuuden. Yleensä Varkauden kauppakamariosastolle saapuvat ulkomaan-

kauppalaskut tulevat ainoastaan yhdeltä asiakkaalta, joten niiden vahvistaminen on rutiininomainen asia.

Työohjeessa neuvotaan ulkomaankauppalaskun leimaaminen, sillä ainoastaan ulkomaankauppalaskuissa käytetään erillistä ”Full confidence” -todistusleimaa (ks. kuvio 4). Lisäksi joissain maissa pelkkä vahvistettu ulkomaankauppalasku ei riitä, vaan lisäksi tarvitaan maan konsulentin vahvistus siitä, että vahvistava kauppakamari on todellinen toimipiste.

The Varkaus Chamber of Commerce hereby
declares that full confidence may be placed
in the declaration above.

Kuvio 4. Kauppakamarin ulkomaankauppalaskujen ”Full confidence” -todistusleima

Muut todistukset

Muita kauppakamarin myöntämiä ja vahvistamia asiakirjoja ovat muun muassa

- suositukset vientiyrityksille
- todistus ylivoimaisesta esteestä eli force majeure -todistus
- erityistodistukset, kuten ”kielteiset” todistukset (boikotit) ja viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistus Saudi-Arabiaan.

Työohjeissa neuvotaan, miten kauppakamari voi kirjoittaa jäsenyritykselleen suosituksen vientiyritykselle. Ohjeesta löytyy esimerkkiteksti leimausmalleineen kyseisestä asiakirjasta.

Todistukset ylivoimaisesta esteestä eli force majeure -todistukset myöntää kauppakamarin lakimies. Todistuksella ei oteta kantaa, onko tilanne todellakin ylivoimainen este esimerkiksi tavarantoimitukselle, vaan sillä todistetaan että kyseinen tapahtuma on todellinen. Viimeisin merkittävä force majeure -todistuspyyntöjä aiheuttanut tapahtuma oli maaliskuussa 2010 tapahtunut ahtaajien lakko.

Erityistodistuksista yleisimpiä Varkauden kauppakamariosaston myöntämiä todistuksia ovat sopimusten allekirjoitusten vahvistukset sekä viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistus Saudi-Arabiaan. Näillä vahvistuksilla kauppakamari vahvistaa

allekirjoittaneen henkilön todelliseksi henkilöksi, eikä ota kantaa asiakirjojen sisältöön.

ATA carnet -tulliasiakirjat

Työohjeprosessin aikana ATA carnet -tulliasiakirjajärjestelmän sähköinen hakulomake uudistui täydellisesti, joten olemassa olleet työohjeistukset vanhenivat. Hakemuksen käsittely helpottui muun muassa tulostusasetusten osalta, koska nykyinen hakemus avautuu ATA carnet -lomakkeita varten automaattisesti asemoiduksi pdf-tiedostoksi, jonka myöntävä kauppakamari voi suoraan tulostaa ATA carnet -lomakesivuille. Muutoin ATA carnet'n käsittelyprosessi pysyi pitkälti samana. Uutena asiana myöntäville kauppakamareille tuli ATA carnet -hakijoiden rekisteröitymispakko sähköiseen hakemusjärjestelmään, jonka ansiosta rekisteröityminen vastaa hakemuksen sähköistä allekirjoitusta eikä hakijoiden tarvitse enää postittaa tulostettua ja allekirjoitettua hakemuslomaketta erikseen myöntäville kauppakamarille.

ATA carnet -tulliasiakirjojen työohje alkaa asiakirjan tarkoituksen selvittämisellä, eli mikä on ATA carnet -tulliasiakirja ja mihin sitä käytetään. ATA carnet -tulliasiakirja ei ole käytössä EU-alueen sisällä ja sen käyttöön on sitoutunut vain osa kolmansista maista. Lisäksi käyttöön liittyy useita rajoituksia, joten työohjeen alkuun on liitetty linkit Keskuskauppakamarin ATA carnet -jäsenmaalistaan ja -yleisohjeisiin. ATA carnet'n hinta määrittyy portaittain vietävän tavaran arvon mukaan, joten ohjeeseen liitettiin myös linkki Keskuskauppakamarin ATA carnet -hinnastoon. Tarkoituksena oli kerätä kaikki ATA carnet -tulliasiakirjojen käsittelyssä tarvittavat sähköiset tukimateriaalit yhteen paikkaan, joista tiedonetsintä on nopeampaa.

ATA carnet -tulliasiakirjan rakenne on tarkkaan määritelty, joten rakenteesta tehtiin kuvaus ohjeistukseen. Näin ollen voidaan varmistaa, että monisivuisten asiakirjan lehdet menevät oikeaan järjestykseen. Asiakirjan myöntämisessä on myös omia edellytyksiään, muun muassa ennalta määritellyt riskiluokitusrajat sekä luottotietojen tarkistus tietyn tavara-arvon ylityessä. Näiden tilanteiden toimintaohjeet kirjattiin ATA carnet -ohjeen myöntämisohjeisiin.

Itse ATA carnet -hakemuksen käsittely kuvataan kohta kohdalta saapumisvaiheesta lähtien. Erikseen on mainittu asiat, jotka täytyy tarkistaa ennen hakemuksen hyväk-

symistä, muun muassa tavaralistan kielivaatimukset ja tavaroiden käyttötarkoitus, joka vaihtelee kohdemaasta riippuen. Lisäksi ohjeessa opastetaan ATA carnet -tulliasiakirjan leimaukset, ylimääräisten lisäysten estäminen yliviivauksin sekä kantalehtien ja kansilehtien numerointien sekä myöntävän kauppakamarin yhteystietojen tulostaminen lomakkeille. Ohje käsittää myös tiedon siitä, miten kauppakamarin tulee toimia, mikäli asiakkaalla tulee ongelmia ATA carnet -tulliasiakirjan käytön kanssa, esimerkiksi asiakirjan kadotessa.

ATA carnet -ohjeistus tehtiin noudattamalla Keskuskauppakamarin ATA carnet -yleisohjetta sekä sähköisen ATA carnet -työkalun työvaiheita kuvaamalla. Leimauksista ja hakemusten ulkopuolisista tulosteista ATA carnet -lomakkeisiin kerättiin kuvalliset ohjeet aiemmin myönnettyjä asiakirjoja apuna käyttäen.

5.5 Hiljaisen tiedon siirtäminen

Hiljainen tieto koettiin Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikössä merkittäväksi osaksi työtehtävien toteutusta. Kuitenkin sen siirtäminen kirjalliseksi osoittautui hyvin vähäiseksi, siirtämiseen tarvittavan ajankäytön vuoksi. Hiljaisen tiedon siirtyminen tapahtui käytännössä mestari – kisälli -mallilla, jossa vanhempi työntekijä neuvoi uudempaa työntekijää kädestä pitäen käytännön tasolla ja omien kokemustensa pohjalta.

Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikössä työskentelee tällä hetkellä 2-3 henkilöä päivittäisissä työtehtävissä ja työtehtävät sisältävät myös muita toimenkuvia kuin pelkästään kauppakamariosaston palvelut. Työntekijämäärä on mitoitettu vallitsevan työkuormituksen mukaan, joten hiljaisen tiedon siirtämiseen tarvittavaa kokemusten kirjausaikaa oli lähes mahdotonta irrottaa työajan puitteissa, ilman että toimiston muut työtehtävät kärsisivät.

Hiljaisen tiedon siirtämisen osuus työohjeprosessissa jäi lopulta hyvin pieneksi, lähes yksittäisiin asioihin koko työohjekokonaisuudessa. Työohjeita tehtäessä oli kuitenkin käytettävissä jo yli vuoden ajalta käytännön tasolla vanhemmilta työntekijöiltä ohjeiden tekijälle siirtynyt hiljainen tieto.

6 YHTEENVETO

Kehityshankkeen tavoitteena oli luoda Varkauden kauppakamariosaston palveluyksikölle työhjeet kauppakamariosaston työtehtävien perehdytystä varten sekä tukimateriaaliksi vanhoille työntekijöille. Kauppakamarin tarjoamat palvelut ovat monipuolisia, joten jokaisen kauppakamarin toimintojen kanssa tekemisissä olevan työntekijän tulee osata palvella asiakkaitaan monenlaisissa kysymyksissä.

Kauppakamariosaston toimintoja säätelevät pitkälti lait ja asetukset, joiden pohjalta työhjeistus tuli tehdä. Myös hyvin suuri osa toiminnoista pitää sisällään työntekijöiden hiljaista tietoa, jota ei ollut kirjattu. Juuri hiljaisen tiedon siirtäminen kirjalliseksi ohjeistukseksi koettiin tarpeelliseksi.

Työhjeet tehtiin pitkälti vallitsevien toimintatapojen pohjalta, Keskuskauppakamarin yleisohjeita ja voimassaolevia lakeja noudattaen. Hiljaisen tiedon kirjaaminen jäi sellaisenaan vähäiseksi, koska sen siirtämiseen ei ollut mahdollista irrottaa prosessiin tarvitsemaa aikaa muiden työtehtävien vuoksi. Ohjeissa esiintyvä hiljainen tieto on ohjeiden tekijän itsensä saamaa kokemusoppia yli vuoden kestäneen työsuhteen pohjalta.

Varkauden kauppakamariosastolle saatiin aikaan toimiva työhjeformaatti, jossa osaston palvelut kuvataan tarpeeksi yksityiskohtaisesti uutta työntekijää ajatellen ja runsasta kuvitusta käyttäen. Myös vanhat työntekijät hyötyvät työhjeista, koska työhjeessa on koottu kaikkien kauppakamariosaston toimenkuvien ohjeistukset ja tiedonetsintävälineet samoihin kansiin. Nykyään ohjeet löytyvät yhdestä paikasta.

Työhjeiden muoto on selkeä ja sisällysluettelon ja loogisen jaottelun vuoksi ohjeesta on helppoa etsiä tietoa eri aihealueista. Ohjeet ovat myös helppoja päivittää, koska ne on tehty Microsoft Word-ohjelmalla. Työhje on tarkoitettu käytettäväksi joko sähköisenä tai tulostettuna.

7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessini muuttui paljon alkuperäisestä suunnitelmasta ja aikataulusta. Todellisuudessa mikään aihepiirisuunnitelmassa esitetty asia ei toteutunutkaan siinä muodossaan missä oli tarkoitus.

Aihealueeni oli alun perin koko Konjunkturi Oy:n työnkuvien työohjeet, joista ehdin tehdä osan kesän 2009 aikana. Kuitenkin työnkuvat elivät käytännössä niin paljon, että kesällä tekemäni ohjeet olivat jo syksyllä vanhentuneita. Lisäksi toimenkuvia poistui ja tilalle tuli uusia. Lokakuussa 2009, noin kuukausi ennen alkuperäisen aikatauluni loppumista, päätimme yhteistuumin opinnäytetyöohjaajani sekä toimeksiantajani kanssa kaventaa opinnäytetyöni alueen koskemaan ainoastaan Varkauden kauppakamariosastoa, jonka työnkuva pysyi suurin piirtein samana vuodesta toiseen ja jonka toiminta oli julkista, mikä mahdollisti lähes koko työohjeen julkaisemisen opinnäytetyön liitteenä.

Lokakuusta maaliskuun alkuun tein työohjeita pitkälti kotoa käsin, hakien välillä materiaalia Konjunkturi Oy:n toimistolta. Ainoastaan taloushallinnon ohjeistukset tein toimistolla, koska niiden tekemiseen tarvitsin kuvakaappauksia toimistolla käytettävistä ohjelmista ja muuten työpisteet olivat yleensä täydellä miehityksellä. Tästä samaisesta syystä johtuen hiljaisen tiedon osuus jäi opinnäytetyössäni pitkälti teorian tasolle. Hiljaisen tiedon siirtäminen on sen verran haastavaa ja aikaa vievää toimintaa, ettei siihen pysty irrottamaan työaikaa aivan tuosta vaan. Kuitenkin käsiteltävät asiat ovat ihmisen itsensä tiedostamatonta toimintaa, joten kuvaaminen vaatii keskittymistä ja paneutumista asiaan.

Maaliskuun alussa pääsin työstämään opinnäytetyöraporttiani ja tuossa vaiheessa otin tavoitteeksi saada työn seminaarivaiheeseen ennen toukokuun alkua. Raportointi ei kuitenkaan ollut niin helppoa kuin olin olettanut. Kauppakamarista ei löytynyt yleisen tason kirjallista materiaalia juuri lainkaan, mikä johtuu yksinkertaisesti siitä, että jokainen kauppakamariyksikkö luo itse oman historiansa. Kauppakamariorganisaation suhteen olin pitkälti eri yksiköiden omien www-sivujen tietojen varassa. Aineiston hankkiminen työohjeista ei ollut sen helpompaa, koska työohjeisiin ei ole olemassa virallista formaattia, saati materiaalia. Työohjeet ovat yleisesti riippu-

vaisia työtehtävistä ja työorganisaatiosta. Muutoinkin suomenkielinen materiaali keskittyi aina poikkeuksetta perehdytykseen ja ainoat selkeät vain työhöjden luomiseen perustuvat materiaalit löysin englanninkielisenä. Hiljaisesta tiedosta löytyi paljolti tutkimuksia, joissa aina viitattiin muihin tutkimuksiin. Pysin tietoisesti välttelemään tällaisia aineistoja ja käytin niitä vain äärimmäisen pakon edessä, jotta aineisto pysyisi mahdollisimman objektiivisena.

Kaiken kaikkiaan aihepiiristäni johtuen raportointi oli hyvinkin haastavaa ja materiaali vähäistä. Kuitenkin olen erittäin tyytyväinen, että sain näinkin kohtuullisen hyvin onnistuneen raportin aikaan. Työhöjeksi olen todella tyytyväinen ja hiljaiseen tietoon perehtyminen teoriaosuuden yhteydessä avasi paljon uusia ajatuksia ja loi itsevarmuutta oman ammattitaitoni suhteen.

LÄHTEET

Julkaistut lähteet

BCCA - The Baltic Sea Chambers of Commerce Association 2010

Verkkodokumentti. Luettu 30.3.2010.

<http://www.bcca.ws/>

Eurochambers 2010

Verkkodokumentti. Luettu 30.3.2010.

<http://www.eurochambres.be>

Guitar, M. 2005

The Reason For Work Instructions.

Verkkojulkaisu. Luettu 6.4.2010.

<http://www.productionmachining.com/articles/the-reason-for-work-instructions>

Hidget, D. 2006

Work Instructions - How to Develop Effective Work Instructions.

Business Management Tools and Info.

Verkkojulkaisu. Luettu 6.4.2010.

http://www.grizmo.com/management_news_200607.html

Hidget, D. 2008

Work Instructions That Work.

Business Management Tools and Info.

Verkkojulkaisu. Luettu 6.4.2010.

http://www.grizmo.com/management_news_200810.html

Jalas, K. 2005

Merirosvoja ja muita kaupan esteitä. Chydenius 2/2005, 21 – 25.

Verkkojulkaisu. Luettu 24.3.2010.

<https://www.op.fi/media/liitteet?cid=150253997&srcpl=3>

Järvinen, P. 2006

Onnistu esimiehenä. WSOYpro. Helsinki.

ICC – The world business organisation 2010

Verkkodokumentti. Luettu 30.3.2010.

<http://www.iccwbo.org>

ICC Finland 2010

Verkkodokumentti. Luettu 30.3.2010.

<http://www.icc.fi/>

Karvonen, E., Kivimäki, S., Halttunen, K., Hurme, P., Kaipainen, M., Ruoho, I., Ylinen, A. 2010

Hiljainen tieto. Viestintätieteellinen tutkimus.

Verkkodokumentti. Luettu 6.4.2010.

<http://www.uta.fi/viesverk/viesttiet/tieto/hiljainen.html>

Kauppakamari 2006

Kuka valvoo yrityksesi etuja?

Verkkojulkaisu. Luettu 30.3.2010.

http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/31733/598222/kk_yleisesite_2006_final_screen.pdf

Keskuskauppakamari 2010

Verkkodokumentti. Luettu 25.3.2010.

<http://www.keskuskauppakamari.fi>

Koskennurmi-Sivonen, R. 2002

Tieto, taito ja tekijän hiljainen tieto.

Verkkodokumentti. Luettu 10.4.2010.

http://www.helsinki.fi/~rkosken/taito_ja_tieto.html

Kuopion kauppakamari 2010

Verkkodokumentti. Luettu 31.3.2010.

<http://www.kuopiochamber.fi/>

L495/1989

Arvopaperimarkkinalaki 26.5.1989/495.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L1173/1997

Kiinteistörahastolaki 19.12.1997/1173.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L1075/2000

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä
15.12.2000/1075. Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L738/2002

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L878/2002

Kauppakamarilaki 1.11.2002/878.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L 459/2007

Tilintarkastuslaki 13.4.2007/459.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

L1093/2007

Laki ammattipätevyyden tunnustamisesta 30.11.2007/1093.

Luettavissa sähköisessä muodossa osoitteessa
<http://www.finlex.fi/fi/laki/>

Lahden ammattikorkeakoulu 2007

Hyvä perehdytys -opas. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - OR-BITS. Esa Print Oy, Lahti.

Linturi, H. 2004

Tiedon hiljainen maailma. NexusDelfix 2006.

Verkkodokumentti. Luettu 10.4.2010.

NexusDelfix 2006 > Delfoi-metodit > Artikkelit > Hiljainen tieto

<http://nexusdelfix.internetix.fi/fi/materiaalit/etusivu>

Mauranen, T. 2009

Kauppaneuvos Hjalmar Schildt (1849–1925). Talouselämän vaikuttajat.

Biografiakeskus. Verkkodokumentti. Luettu 25.3.2010.

<http://www.kansallisbiografia.fi/talousvaikuttajat/?iid=221>

Nuutinen, O. 2008

Hiljainen tieto. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Jyväskylän yliopisto. Verkkodokumentti. Luettu 6.4.2010.

<http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>

Pirkanmaan Helmet 2010

Tekijät siirtyvät eläkkeelle, kokemus jää yritykseen.

Verkkodokumentti. Luettu 6.4.2010.

Pirkanmaan Helmet > Teemat > Osaamista toimialoille >

Teknolohiateollisuus

<http://www.pirkanmaanhelmet.fi/>

Tampereen kauppakamari 2010

Verkkodokumentti. Luettu 26.3.2010.

Tampereen kauppakamari > Toiminta > Usein kysyttyä

<http://www.tampere.chamber.fi>

Tuomola, T. & Airila, A. 2007

Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta. Teoksessa Kaisa Kauppinen & Julia Evans (toim.), MONIKKO – sukupuolten tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä. Frenckellin kirjapaino Oy. Helsinki, 72-83.

Vuori, T. (toim.) 2007

ICC Suomi 1927 – 2007 : 80 vuotta Suomen elinkeinoelämän palveluksessa. Kansainvälinen kauppakamari ICC Suomi.

Verkkójulkaisu. Luettu 30.3.2010.

http://www.icc.fi/upload/ICC_Suomi_1927-2007_HISTORIIKKI.pdf

World Chamber Federation 2010

Verkkodokumentti. Luettu 30.3.2010.

<http://www.iccwbo.org/wcf/>

Julkaisemattomat lähteet

Peltola, M-L. 2010

Ajankohtaista kauppakamarin myöntämistä ulkomaankaupan asiakirjoista. Kuopio 27.1.2010. Luentomateriaali.

LIITE 1 Varkauden kauppakamariosaston hallitus vuonna 2010

VARKAUDEN KAUPPAKAMARIOSASTO**HALLITUKSEN JÄSENET 2010**

puheenjohtaja	Valaja Juha	toimitusjohtaja	Warkaus Works Oy
varapuheenjohtaja	Viljakainen Jussi	toimitusjohtaja	RollTest Oy
	Grotenfelt Albert	toimitusjohtaja	Famigro Oy
	Halonen Seppo	toimitusjohtaja	Savon Teollisuuspalvelu Oy
	Hankala Jari	paikallisjohtaja	Foster Wheeler Energia Oy
	Helle Lea	asiakaspalvelupäällikkö	Suomen Matkatoimisto Oy
	Jukarainen Raija	konttorinjohtaja	Nordea Pankki
	Nieminen Ari	johtaja	Andritz Oy
	Panula Reino	tehtaan johtaja	StoraEnso Oyj
	Raatikainen Matti	kunnanjohtaja	Leppävirran kunta
	Sahala Jyrki	hallituksen puheenjohtaja	Sahala Yhtiöt Oy
	Saraketo Pekka	toimitusjohtaja	GSE Finland Oy
	Sistonen Jari	toimitusjohtaja	Oy U-Cont Ltd
	Soininen Pekka	elinkeinojohtaja	Varkauden kaupunki
	Tsupari Hannu	kaupunginjohtaja	Varkauden kaupunki
	Vilhunen Pekka	toimitusjohtaja	Varkauden Osuuspankki

Varkauden kauppakamariosaston asiamies
Anne Pääkkönen
Konjunkturi Oy

Wredenkatu 2, 78250 VARKAUS
puh. 0207 290 760, fax 0207 290 769
GSM 0400 298 210

LIITE 2 Varkauden kauppakamariosaston yritysjäsenet 30.6.2009

Advanced Fiber Technologies (AFT) Oy	Oy Danfoss Ab
Anakom -henkilöstövalmennus	Oy U-Cont Ltd
Asianajotoimisto Koskinen & Tolonen Oy	PeeÄssä/Prisma
Asianajotoimisto Ullakonoja & Tuure Oy	Pohjola Vakuutus Oy
Call Waves Solutions Finland Oy	PT-Palontorjuntapalvelu Oy
Citymarket Oy Varkaus	Radio ja Kuva Ky
Cramo Master Oy	Rantotek Oy
Ernst & Young Oy	RollTest Oy
Famigro Oy	Sampo Pankki Oyj
Foster Wheeler Energia Oy	Savon Liikekeskus Oy
Geotools Oy	Savon Sanomat/ Varkauden toimitus
GSE Finland Oy	Savon Voima Oyj
Hanx-Suomi Oy	Sisä-Savon Pipe & Welding Service Oy
Heinäveden Kiinteistö- ja Tilikeskus Oy	SLT-Consults Oy
HögforsSahala Oy	Suomen Matkatoimisto Oy
Ilmailulaitos / Varkauden Lentoasema	Suunnittelutoimisto Savoplan Oy
Jarmatic Oy	T:mi Helena Puustinen
Joroisten Kartano-Golf Oy	Teemuaho Oy
Joroisten Osuuspankki	TI-Engineering Systems Oy
Joroisten tili- ja kiinteistöpalvelu ky	Tilimajjat Oy
JOTilipalvelu Oy	Tilitoimisto Sirpa Hämäläinen Oy
Keski-Savon Kehittämissyhtiö Oy	Varenso Oy
Keski-Savon Teollisuuskylä Oy	Varkauden Aluelämpö Oy
Konjunkturi Oy	Varkauden Kylmälaite Oy
Kuljetus Welin Oy	Varkauden Lehti Oy
Leppävirran Osuuspankki	Varkauden Osuuspankki
LVI-Mikenti Oy	Varkauden Puu Timo Tenhunen ky
MetalMix Oy	Varkauden Telineasennus Oy
MJS-Palvelut Oy	Varkauden Tili Oy
MS-Audit Oy	Varkauden Työterveyspalvelut Oy
Nemeko Oy	Varkauden Vuokratalot Oy
Novalens Oy	Warkaus Works Oy
Oplatek Oy	Warmnet Oy
Osmo Kaulamo Engineering Oy	Wäläkky Keski-Savon Uusyrityskeskus ry

(Kuopion kauppakamari 2010).

LIITE 3 Varkauden kauppakamariosaston työohjeet

qwertyuiopåasdfghjklöäzxcvbnmqwe
rtyuiopåasdfghjklöäzxcvbnmqwertyu
iopåasdfghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
asdfghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
ghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
löäzxcvbnmqwertyuiopå
xcvbnmqwertyuiopå
bnmqwertyuiopå
qwertyuiopå
rtyuiopå
iopå
asdfghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
ghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
löäzxcvbnmqwertyuiopå
xcvbnmqwertyuiopå
bnmqwertyuiopå
rtyuiopå
iopåasdfghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
asdfghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå
ghjklöäzxcvbnmqwertyuiopå



Varkauden
KAUPPAKAMARIOSASTO

- työohjeet

30.3.2010
Anna Kivinen

Sisältö

1.	Alkuperätodistukset.....	3
1.1.	Alkuperätodistushakemusten käsittely.....	4
1.2.	Huomioitavaa	6
1.3.	Ei-alkuperätuotteet eli ns. kolmansien maiden tuotteet.....	6
1.4.	Alkuperätodistuksen vahvistaminen (leimaaminen)	7
1.5.	(Luottamuksellinen)	7
2.	Ulkomaankauppalaskut	8
2.1.	Ulkomaankauppalaskujen leimausmallit	9
3.	Muut todistukset	10
3.1.	Suosituksentodistukset.....	10
3.2.	Todistus ylivoimaisesta esteestä eli force majeure -todistus	11
3.3.	Erytistodistukset.....	11
4.	ATA carnet't	12
4.1.	ATA carnet'n rakenne.....	12
4.2.	ATA carnet'n myöntäminen	13
4.3.	Hakemuksen saapuminen	13
4.4.	Hakemuksen käsittely ja asiakirjan tekeminen.....	14
4.5.	ATA carnet'n leimat.....	16
4.6.	ATA carnet'n palauttaminen ja tarkistaminen	17
4.7.	Tavarat jäävät vientimaahan tai myydään eteenpäin?.....	17
4.8.	Saattamattomat lähetykset	18
4.9.	ATA carnet Venäjällä	18
4.10.	CPD/China-Taiwan carnet	19
5.	Myyntireskontranhoito ja laskutus (LUOTTAMUKSELLINEN)	20
6.	Kuukaudenvaihteen toimenpiteet (LUOTTAMUKSELLINEN)	25
	LIITTEET (LUOTTAMUKSELLINEN)	

1. Alkuperätodistukset

Euroopan yhteisön yleinen alkuperätodistus on Euroopan yhteisön ja kolmansien maiden välisessä kaupassa käytettävä määrämuotoinen numeroitu lomake, jonka leimaamalla kauppakamari todistaa tavaroiden alkuperämaan. Lomakkeita on saatavissa kahtena kieliversiona: englanti – ranska – espanja tai englanti – ranska – arabia.

Alkuperätodistuslomake on kolmesivuinen ja se koostuu

1. alkuperäiskappaleesta (original-sivu), joka lähetetään tavarana mukana vientimaahan
2. jäljennöskappaleesta (keltainen copy-sivu), joka jää viejän arkistoon, sekä
3. hakemuslomakkeesta (vaaleanpunainen sivu), jonka viejä allekirjoittaa ja joka jää myöntävän kauppakamarin arkistoon.

The image shows a sample of a European Certificate of Origin form. The form is titled "EUROPEAN COMMUNITY CERTIFICATE OF ORIGIN" and includes fields for "No." (407454) and "Date" (2010 02 02). It features a large "MALLI" (Sample) stamp in the center. The form is in English and includes a section for "Description of Goods" and "Origin". At the bottom, there is a signature line for "Authorised Signatory" and a date field.

Todistus vaaditaan käydessä kauppaa sellaisiin maihin, joiden kanssa Euroopan yhteisöllä ei ole vapaakauppasopimusta, mutta jotka käyttävät alkuperätodistusta erilaisiin kauppapoliittisiin toimenpiteisiin. Tällaisia toimenpiteitä ovat mm. tuonnin rajoitukset, kiintiöt, kieltojen oikea kohdentaminen sekä ulkomaankaupan tilastointi.

Tietoa eri maissa vaadittavista alkuperätodistuksista saa esim. Finpron julkaisemasta "Laivauskäsikirjasta" tai Market Access Databasesta (MADB) osoitteesta: <http://madb.europa.eu>

Alkuperätodistuksen tarkoitus on yksinomaan osoittaa tavaroiden alkuperä, jotta voidaan toimia tullaus- tai kaupallisten vaatimusten mukaisesti (esim. remburssien avaaminen). Vaikka tavarana alkuperä on tärkeä mm. tullietuuskäsitteiden saamiseksi, ei alkuperätodistus anna oikeutta etuuskohteluun. Tähän tarvitaan esimer-

kiksi tullin myöntämä EUR.1-tavaratodistus. Kauppakamari ei vahvista tullin asiakirjoja tai esim. hankkijan ilmoituksia.

Alkuperätodistuksen käyttöä ja täyttämistä koskevat ohjeet ovat ladattavissa Keskuskauppakamarin www-sivuilta osoitteesta: <http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/33830/630180>

Huom. Alkuperätodistuksen voimassaolo aika on periaatteessa rajoittamaton sen vahvistuspäivästä lukien, mikäli kaikki annetut tiedot pysyvät muuttumattomina. Kuitenkin tulee huomioida, että liian kaukainen myöntämispäivä lähetyspäivään nähden voi aiheuttaa vaikeuksia tuontimaassa. Esim. tullin myöntämän EUR.1-tavaratodistuksen esittämissaika tulliviranomaisille on enintään 4 kuukautta vahvistuspäivästä.

1.1. Alkuperätodistushakemusten käsittely

Alkuperätodistushakemuksia saapuu vahvistettavaksi sähköisinä hakemuksina sähköpostilla tai todistuslomakkeelle täytettyinä hakijan allekirjoittamina hakemuksina.

The image shows a paper customs declaration form (TAVARALISTAS) for goods originating in Ireland. The form is filled out with the following information:

- Origin:** EUROOPAN YHTIÖ (EUROPEAN UNION)
- Country of Origin:** IRLAND (IRELAND)
- Transport Mode:** BY TRUCK
- Signature:** Anni Aaltonen
- Date:** 12.12.2018

Todistuslomakkeelle täytetty hakemus

The image shows an empty electronic customs declaration form (Sähköinen alkuperätodistushakemus). The form is mostly blank, with the following information visible:

- Origin:** EUROOPAN YHTIÖ (EUROPEAN UNION)
- Country of Origin:** IRLAND (IRELAND)
- Transport Mode:** BY TRUCK

Sähköinen alkuperätodistushakemus (ei täytetty)

Sähköinen alkuperätodistushakemus tulostetaan alkuperätodistuslomakkeelle. Sivut irrotetaan toisistaan ja laitetaan tulostettava puoli alaspäin tulostimen sivusyöttöaukkoon.

Vahvistuksen jälkeen alkuperätodistus lähetetään kokonaisuudessaan asiakkaalle hakemuskappaleen allekirjoitusta ja palauttamista varten. Mukaan liitetään ohjeistus hakemuskappaleen palauttamisesta.

Huom. Liikkeellä on edelleen kahta versiota sähköisestä alkuperätodistushakemuksesta, joista vanhemmassa versiossa lomakkeen reunaviivat tulostuvat myös, mikäli niitä ei erikseen poisteta.

Ennen alkuperätodistuksen vahvistamista, hakemuksen sisältö tarkistetaan. Erityistä huomiota tulee kiinnittää lähettäjän tietojen todenmukaisuuteen ja merkittyyteen alkuperämaahan ja tavarasisältöön, etenkin jos kyseessä on Euroopan yhteisön ulkopuolinen alkuperämaa eli ns. kolmas maa (ks. kohta 1.3)

Alkuperämaan määrittämistä koskevat artikkelit on lueteltu Keskuskauppakamarin alkuperätodistusohjeessa sivuilla 4-6, osoitteessa <http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/33830/630180>.

Euroopan yhteisössä tuotettujen tavaroiden alkuperämaaksi merkitään aina "European Community" auki kirjoitettuna ja tarvittaessa yksilöidään jäsenmaan nimi perään muodossa "European Community – Finland".

Lyhenteiden käyttö alkuperämaasta (esim. EC, FIN) on kielletty.



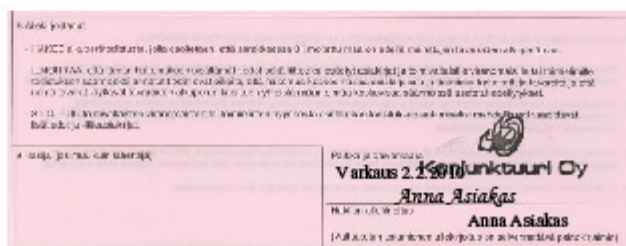
Esimerkki alkuperämaan merkinnästä

Välttämättä tavaraluettelon viimeisen rivin alle vedetään vaakasuora viiva ja käyttämättä jäänyt tyhjä tila poikkiviivataan myöhempien lisäysten estämiseksi.



Tavaraluettelon viivaus myöhempien lisäysten estämiseksi

Alkuperätodistushakemuksen lopussa tulee olla päiväys, allekirjoitusoikeudella varustetun yrityksen edustajan allekirjoitus ja allekirjoittajan nimi sekä yrityksen leima.



*Alkuperätodistushakemuksen allekirjoitus
(Huom! Myös nimenselvennys)*

1.2. Huomioitavaa

Tavaran alkuperä

Alkuperätodistuksessa ei kysytä tavaran valmistajaa vaan sen lähettäjä. Poikkeustapauksissa valmistajan tiedot voi ilmoittaa kohdassa "Huomautuksia".

Mikäli alkuperämaan määrittämisessä on epäselvyyttä, voi alkuperästä pyytää ennakkotietona koko yhteisössä kolmen vuoden ajan sitovaa alkuperätietoa, jonka antaa Tullihallitus. Tämä kannattaa kuitenkin tehdä hyvissä ajoin, sillä prosessi kestää jonkin aikaa.

Useampi alkuperämaa

Joskus tavara saattaa koostua selkeästi eri maissa tehdyistä osista tai lähetys pitää sisällään useaa eri alkuperää olevia tuotteita. Tällöin tuontimaan tulliviranomaisten niin sallissa, alkuperämaita voi luetella useamman. Tällöin myös tavaraluetteloon tulee myös selkeästi yksilöidä tavaroiden alkuperämaa.

Esitettävät todisteet

Yleisesti alkuperätodistushakemuksen etusivulle ja kääntöpuolelle kirjoitettu **vakuutus on riittävä todistus hakijan ja tavaran alkuperän oikeellisuudesta** ilman muita todisteita. Myöntävä kauppakamari voi kuitenkin tarkistaa vakuutuksen oikeellisuuden ja tällöin hakija on velvollinen tekemään pyydetty kaikki selvitykset tarkistusta varten, muutoin kauppakamarin ei tule myöntää todistusta. Lisää aiheesta Keskuskauppakamarin alkuperätodistusohjeessa sivuilla 5-6, osoitteessa:

<http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/33830/630180>

Alkuperätodistuksen täydentäminen

Jos hakemuksen tekovaiheessa esim. tavaran paino ei ole vielä tiedossa, voi kauppakamari vahvistaa alkuperätodistuksen ja antaa hakijalle oikeuden täydentää alkuperätodistusta. Tällöin kauppakamarin tulee kuitenkin saada kopio käytettävästä täydennetystä alkuperätodistuksesta arkistoonsa.

1.3. Ei-alkuperä tuotteet eli ns. kolmansien maiden tuotteet

Kauppakamarilla on oikeus vahvistaa myös ei-EU:n alkuperää olevien, ns. kolmansien maiden tuotteiden alkuperä. Tällaisia tapauksia tulee vastaan mm. tavaran läpikulkuliikenteessä sekä tuotteissa, joiden muutos tai valmistus ei ole ollut riittävää EU:n alueella alkuperäaseman saavuttamiseksi.

Ei-alkuperä tuotteiden vahvistamiseen käytetään samaa todistuslomaketta kuin yhteisötuotteille.

Eriyistä huomioitavaa

Tavaroiden sijaintipaikan ei ole välttämätöntä olla myöntävän kauppakamarin alueella.

- mikäli tavarat ovat muualla on hakijan:
 - o esitettävä saatu ostolasku ja tavaroiden myyntilasku
 - o ilmoitettava tavaroiden sijaintipaikka ja kulkureitti
 - todisteet esim. kuljetusasiakirjat, konossementti, rahtikirja, saapumistodistus jne.
 - o todistettava kolmannen maan alkuperä riittävillä asiakirjoilla
 - valmistusmaan alkuperätodistus tai muu pätevä asiakirja

1.4. Alkuperätodistuksen vahvistaminen (leimaaminen)

Alkuperätodistus vahvistetaan leimaamalla, päivämällä ja allekirjoittamalla original- ja copy-sivut. Allekirjoituksen saa tehdä vain siihen valtuutettu henkilö.



Alkuperätodistuksen leimausmalli

1.5. (Luottamuksellinen)

2. Ulkomaankauppalaskut

Etenkin Lähi-idän sekä Etelä-Amerikan maat vaativat edelleen saamiensa kauppalaskujen vahvistamista kauppakamarissa sekä mahdollisesti myös laillistamista. Kauppakamari vahvistaa ulkomaankaupan laskujen lähettäjän oikeellisuuden ns. "Full confidence"-todistuksella.

Kauppalaskujen laillistus tehdään tarvittaessa kyseisen maan konsulaatissa. Mikäli ko. konsulaattia ei löydy Suomesta, on etsittävä lähin esim. Tukholmasta. Esim. Egyptin konsulaatti tekee myös muihin arabimaihin tehtäviä laillistuksia.

Ulkomaankauppalasku vahvistetaan leimaamalla, päiväämällä ja allekirjoittamalla esimerkin mukaan:

The Warkaus Chamber of Commerce hereby
declares that full confidence may be placed
in the declaration above.

Warkaus 2010-02-02

WARKAUS CHAMBER OF COMMERCE
Ana Fuhrer
Anni PERÄÄNEN



WARKAUS CHAMBER OF COMMERCE
Ulkomaankauppalaskun leimaus

Leimat sijoitetaan mahdollisimman lähelle ulkomaankauppalaskussa olevaa myyjän allekirjoitusta. Lisäksi monisivuisissa ulkomaankauppalaskuissa muut sivut leimataan pyöreällä kauppakamarin leimalla (kt. leimausmallit ulkomaankauppalaskuista seuraavalla sivulla).

Jos ulkomaankauppalaskun allekirjoituksen vieressä ei ole tarpeeksi tilaa leimoille, voi leimat laittaa myös allekirjoitetun sivun kääntöpuolelle.

Huom. "Full confidence"-leimaa käytetään **ainoastaan** ulkomaankauppalaskuihin.

2.1. Ulkomaankauppalaskujen leimausmallit

STORAENSO INVOICE 3/21

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

Item No.	Description	Quantity	Unit Price	Total
1	STORAENSO OY 2021-02-02	1	7347.00	7347.00
2	STORAENSO OY 2021-02-02	1	9387.00	9387.00

Total amount: 16734.00

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

2021-02-02

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

HALLI 1

STORAENSO INVOICE 1/21

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

Item No.	Description	Quantity	Unit Price	Total
1	STORAENSO OY 2021-01-15	1	9387.00	9387.00
2	STORAENSO OY 2021-01-15	1	9387.00	9387.00

Total amount: 18774.00

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

2021-01-15

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

HALLI 2

STORAENSO INVOICE 3/21

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

Item No.	Description	Quantity	Unit Price	Total
1	STORAENSO OY 2021-02-02	1	7347.00	7347.00
2	STORAENSO OY 2021-02-02	1	9387.00	9387.00

Total amount: 16734.00

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

2021-02-02

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

STORAENSO OY
 P.O. BOX 100
 FIN-00010 HELSINKI

Ulkomaankauppalaskujen leimausmalleja: 1-sivuinen ulkomaankauppalasku sekä 2- tai useampisivuinen ulkomaankauppalasku

3. Muut todistukset

Kauppakamari myöntää ja vahvistaa myös muita vientiasiakirjoja:

- suositukset vientiyrittäjille
- todistus ylivoimaisesta esteestä eli force majeure -todistus
- erityistodistukset
 - o "kielteiset" todistukset (boikotit)
 - o viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistus Saudi-Arabiaan
 - o ym.

3.1. Suositukset vientiyrittäjille

Kauppakamari voi kirjoittaa **jäsenyritykselleen** suosituskirjeen esim. uuteen vientimaahan mentäessä uudelle mahdolliselle asiakkaalle vietäväksi.

Kirjeellä vakuutetaan yrityksen olevan paikallisen kauppakamarin jäsen ja todistetaan yrityksen ja sen edustajan rehellisyys ja luotettavuus.



*Malli suosituksesta vientiyrittäjille
 (lähde: Keskuskauppakamari, Marja-Liisa Peltola 27.1.2010)*

3.2. *Todistus ylivoimaisesta esteestä eli force majeure -todistus*

Mikäli asiakkaan tavarantoimitusta kohtaa jokin ennalta odottamaton viivytys, esim. lakko tai tulipalo, voi asiakas pyytää **kauppakamarin lakimiestä** laatimaan ns. force majeure -todistuksen tavaran vastaanottajalle. Varkauden kauppakamariosasto ei anna force majeure -todistuksia, vaan nämä myönnetään aina Kuopion kauppakamarista.

Todistus ei ota kantaa onko tilanne todella ylivoimainen este, vaan sillä pyritään todistamaan tapahtuman todellisuus. Todistuksen myöntäminen vaatii aina lakimiehen tutkinnan.

Esim. viranomais määräykset eivät välttämättä ole ylivoimaisia toimitusesteitä.

3.3. *Erityistodistukset*

Kauppakamari myöntää ja vahvistaa myös lukuisia muita erityistodistuksia, joista voi mainita esimerkkeinä "kielteiset" todistukset eli boikotit sekä viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistus Saudi-Arabiaan.

"Kielteiset" todistukset ovat asiakkaan laatimia asiakirjoja, jotka kauppakamari vahvistaa asiakirjan kääntöpuolelle. "Kielteistä" todistusta ei saa tehdä alkuperätodistukseen tai ulkomaankauppalaskuun, vaan se tehdään aina erillisenä asiakirjan. "Kielteisen" todistuksen aiheena voi olla esim. sopimuksen vastainen tavara tai kauppakumppanin toiminta.

Viisumin takuukirjeen allekirjoituksen vahvistus Saudi-Arabiaan tarkoittaa käytännössä asiakkaan laatiman viisumihakemuksen takuukirjelmän allekirjoituksen ja henkilön oikeaksi todistamista kauppakamari leimoilla ja allekirjoituksella.



VARKAUS CHAMBER OF COMMERCE

Varkaus 2010-02-02

VARKAUS CHAMBER OF COMMERCE

Anne Piihonen
Anne Piihonen

Leimausmalli erityistodistuksiin

4. ATA carnet't

ATA carnet on kauppakamarin myöntämä tulliasiakirja, joka on tarkoitettu väliaikaiseen vientiin. ATA carnet'illa voidaan viedä väliaikaisesti

- kaupallisia tavaränäytteitä
- näyttelytavaraita
- ammatinharjoittamisvälineitä



ATA carnet –järjestelmässä on 66 jäsenmaata (helmikuu 2010) ja se korvaa sekä vientiasiakirjat lähtömaassa, että tuontiasiakirjat väliaikaisessa vientimaassa, vähentäen näin tulliasiakirjoja ja nopeuttaen tavarankulkua. ATA carnet sisältää myös takuun, joka kattaa mahdollisen tullin sekä tuontiverot maahantuotavista tavaroista. ATA carnet toimii lisäksi tavaroiden kauttakuljetusasiakirjana. **EU-maiden välillä ei käytetä ATA carnet'ta.**

Huom. ATA carnet ei korvaa muita tuonnin yhteydessä mahdollisesti vaadittavia asiakirjoja tai lupia (esim. ampuma-aseen tuontiluvat, terveystodistukset).

ATA carnet jäsenmaat: <http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/7747/155652>

ATA carnet on **voimassa** yhden vuoden ja sen voimassaoloaikana voi tehdä useita matkoja samaan maahan, mikäli tavarat ovat samat. Myös **voimassaoloa voidaan pidentää** anomalla jatkoaikaa ATA carnet'n voimassaoloaikana. Mikäli ATA carnet **katoaa** matkan aikana, voi kauppakamari myöntää sille kaksoiskappaleen, edellyttäen että ATA carnet'n voimassaoloaika ei ole umpeutunut.

ATA carnet -yleisohjeet: <http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/7768/155762>

ATA carnet'n hinta määräytyy tavaroiden yhteisarvon, myönnettävien maiden lukumäärän, panttisumman sekä mahdollisen pikatoimituslisän mukaan. Pikatoimituslisä lisätään hintaan, mikäli ATA carnet'n tarve on alle 4 vrk:ta hakemuksesta. Ei-kauppakamarinjäseniltä peritään kaksinkertaiset maksut.

ATA carnet –hinnasto: <http://www.keskuskauppakamari.fi/content/download/33829/630176>

4.1. ATA carnet'n rakenne

ATA carnet koostuu seuraavista kansi- ja välilehdistä:

1. **ETUKANSI**
2. **EXPORTATION** -kantalehti
3. **IMPORTATION** -kantalehti
- (4. **TRANSIT** -kantalehti *)
5. **RE-EXPORTATION** -lehti
- (6. **TRANSIT** -lehti *)
7. **RE-IMPORTATION** -lehti
8. **TAKAKANSI**

* Transit-lehtiä käytetään vain jos tavara kulkee lopulliseen päämääräänsä kauttakulkumaiden kautta.

4.2. ATA carnet'n myöntäminen

ATA carnet -hakemukset tehdään sähköisesti Keskuskauppakamarin sivustolla osoitteessa: <http://www.keskuskauppakamari.fi/Palvelut/Ulkomaankaupan-asiakirjat/ATA-carnet-tulliasiakirja/ATA-Carnet-hakemus>

Asiakas joutuu rekisteröitymään ennen hakemuksen täyttämistä, jonka ansiosta itse ATA carnet -hakemusta ei tarvitse erikseen allekirjoittaa ja toimittaa kauppakamarille, kuten aiemmin.

Rekisteröinnistä tulee vahvistussähköposti asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen, jonka jälkeen asiakas pääsee täyttämään itse ATA carnet -hakemuksen.

ATA carnet'n hakijan luottotiedot tarkistetaan:

- aina kun kyseessä on uusi hakija
- toistuvien käyttäjien luottotietotarkistus neljännesvuosittain tai kun katsotaan aiheelliseksi (jos ATA carnet'n loppusumma ylittää 20 000€)

ATA carnet'n hakijan riskiluokitus tulee olla RL1 tai RL2 (= ei julkisia maksuhäiriöitä). Mikäli riskiluokitus ei riitä, ATA carnet voidaan myöntää pankkitakausta vastaan.

4.3. Hakemuksen saapuminen

Ilmoitus saapuneesta ATA carnet -hakemuksesta tulee toimisto@konjunkturi.fi -sähköpostiin.

Hakemusta pääsee käsittelemään klikkaamalla viestissä näkyvää linkkiä ja kirjautumalla Keskuskauppakamarin sivuston ATA carnet -työkaluun (<http://kkksite.ezdev.asiakas.org/ATA-Carnet-tyokalu>). Tunnukset palveluun löytyvät vihreän ATA carnet -mapin sisäkannesta.

Ensimmäiseksi tarkistetaan käsiteltävän ATA carnet'n hakijayritys ja loppusumma. Mikäli yritys on uusi asiakas tai hakemuksen loppusumma ylittää 20 000€, jäädään odottamaan Keskuskauppakamarin tekemää luottotietotarkistusta ja hakemuksen käsittelyn jatkolupaa.

Hakemus käydään läpi ja tarkistetaan että se on täytetty asianmukaisesti.

Erityisesti tarkistettavia asioita:

- vientimaa/maat (mikäli kauttakulkumaita, käytettävä myös Transit -kantalehteä ja -välilehtiä)
- käyttötarkoitus
- vietävät tavarat (kaikkea ei voi viedä ATA carnet'illa, ks. ATA carnet -yleisohjeet sivu 3-7)
- tavaraluettelon kieli (laadittava sillä kielellä/kielillä, joka/jotka hyväksytään kaikissa maissa, joissa carnet'ta aiotaan käyttää.)

Mikäli hakemus on asianmukaisesti täytetty, eikä muuta estettä käsittelemiselle ole, aloitetaan itse hakemuksen käsittely.

4.4. Hakemuksen käsittely ja asiakirjan tekeminen

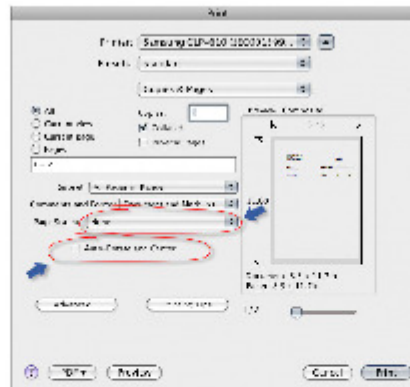
Ennen itse sähköisen hakemuksen käsittelyä ATA carnet -hakemus kirjataan kauppakamariosaston järjestelmään, johon tulee ATA carnet'n numero (juokseva numerointi, muotoa G/xxxx), hakijan tiedot, myöntämispäivä sekä ATA carnet'n hinta eriteltyä perus-, pantti- ja pikamaksuihin. Tähän ruutuvihkoon pidetään myös kirjaa saapuneista maksuista, sekä kirjataan asiakkaalle palautetut pantit.

Tämän jälkeen aloitetaan itse sähköisen hakemuksen käsittely ATA carnet -työkalussa:

1. Valitse käsiteltävä hakemus
2. Mikäli hakijan tietoja pitää muokata, valitse "Muokkaa hakemusta" ja tallenna muutokset painamalla "Tallenna". Voit poistua muokkaustilasta "Peruuta" -painikkeella, jolloin muutoksia ei tallenneta.
3. "Käsittele hakemus" -painikkeella pääsee täyttämään hakemuksen käsittelytietoja. Täytettäviä käsittelytietoja ovat:
 - o ATA carnet'n numero
(määräytyy juoksevana numerointina)
 - o Tavaraluettelon loppusumma kirjoitettuna
(esim. 33 000€ = Thirty three thousand euro)
 - o Myöntävä kauppakamari = **Varkaus Chamber of Commerce**
 - o Tavaroiden käyttötarkoitus
 - näyttelytavarointi = **exhibition goods**
 - ammatinharjoittamisvälineitä = **professional use**
 - kaupallisia tavarannäytteitä = **commercial use**
 - o Hyväksymispäivämäärä
(Viimeinen voimassaolopäivä tulee automaattisesti 364 päivän päähän)
 - o ATA carnet'n hinta
 - o Lisämaksu kiireellisestä ATA carnet'sta
 - o Panttiusumma
4. Käsittelyn jälkeen paina "Tallenna" -painiketta. Hakemuksesta voi poistua "Peruuta" -painikkeella, jolloin muutoksia ei tallenneta.
5. "Tulosta hakemus" -painikkeella luodaan tulostettava pdf -tiedosto
 - o "Tulosta kansilehti" -painikkeella avaat pdf-tiedoston, jolla saat tulostettavat tiedot vihreän kansilehden etupuolelle
 - o "Tulosta tavaraluettelo" -painikkeella avaat pdf-tiedoston, jolla saat tulostettua tavaraluettelot kansilehteen ja välilehtiin

Pdf-tiedostojen tekstisisältö asemoituu oikein, mikäli tulostusasetuksissa tarkistetaan seuraavat asiat:

 - o Sivun skaalaus: Ei
 - o Käännä ja keskitä automaattisesti: Ei päällä
 - o Valitse tulostettava sivu(t): Kaikki
HUOM! Älä käytä "Nykyinen näkymä" -valintaa



Adobe Acrobat Reader -tulostusasetukset

6. Tulostettuasi ATA carnet -hakemuksen, joudut tulostamaan vielä erikseen

o Kansilehden päiväyksen

1. Signature of authorized official and issuing Association stamp! Signature du délégué et timbre de l'Association émettrice

Varkaus 2010 / 02 / 11

Place and Date of issue (year/month/day)
Lieu et date d'émission (année/mois/jour)

o ATA carnet'n numeron kantalehtiin (molemmiin puolin)

FI / G/2436

FI / G/2436

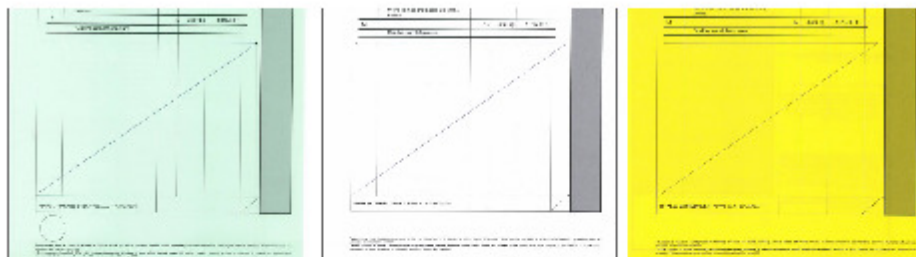
o Käsittelijän tiedot takakanteen

Yhteyshenkilö: Seija Hyötyläinen
Nimi: Seija Hyötyläinen
Yhteystieto: c/o Konjunktiun Oy
Osoite: Wresenkatu 2, 20250 VARKAUS, FINLAND
Tel: +358 207 290 760
Fax: +358 207 290 768
Sivelli:

TO WHOM YOU MUST RETURN THIS CARNET AFTER USE
À QUI VOUS DEVEZ RENDRE CE CARNET APRÈS L'UTILISATION

Näitä tulosteita varten on olemassa valmiit word-pohjat verkkoasemalla Kauppakamarimapissa.

7. Tulostettuasi ATA carnet -asiakirjan, joudut vielä ylliviivaamaan tavaraluettelot kansilehdestä ja välilehdistä myöhempien lisäysten estämiseksi seuraavien olevien mallien mukaan:



Kansilehden ja välilehtien tavaraluetteloiden yliviivausmallit

Huom. Yliviivaus ei saa mennä oikeassa reunalla olevalle tummennetulle tullimerkinäalueelle.

Nyt asiakirja on leimausta ja allekirjoitusta vaille valmis.

4.5. ATA carnet'n leimat

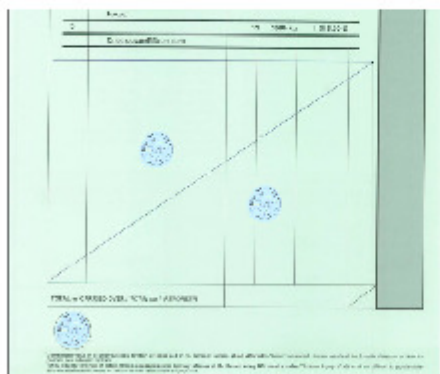
1. Kansilehden kohta I.

ATA carnet'n myöntäjän allekirjoitus + kauppakamariosaston leimat

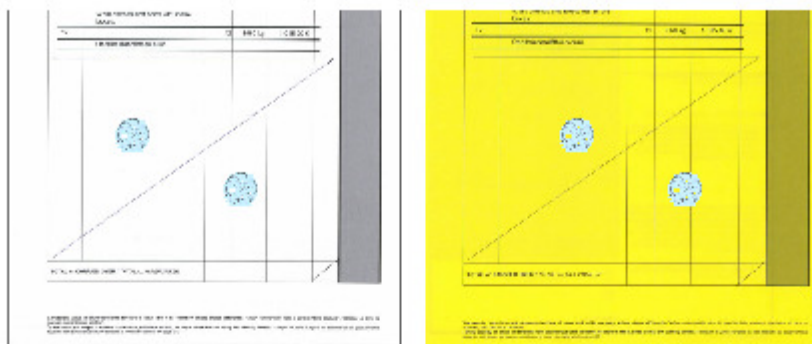


2. Kansilehden tavaraluettelo

Vasen alakulma sekä yliviivatun osan molemmin puolin



3. Välilehtien tavaraluettelot kuten kansilehden tavaraluettelo, mutta ilman vasemman alalaidan leimaa



Leimauksen jälkeen ATA carnet -asiakirja niputetaan kasaan seuraavassa järjestyksessä

1. ETUKANSI
2. EXPORTATION -KANTALEHTI
3. IMPORTATION -KANTALEHTI
- (4. TRANSIT -kantalehti)
5. RE-EXPORTATION -LEHTI
- (6. TRANSIT -lehti)
7. RE-IMPORTATION -lehti
8. TAKAKANSI

ja nidotaan kahdella-kolmella niitillä kiinni yläreunastaan.

4.6. ATA carnet'n palauttaminen ja tarkistaminen

ATA carnet on palautettava käytön jälkeen takaisin kauppakamarille.

Kauppakamari tarkistaa, että ATA carnet'n kantaosissa on tarvittavat tulliviranomaisten merkinnät ja että se on palautettu voimassaoloaikana. Mikäli ATA carnet on asianmukaisesti käytetty ja palautettu ennen voimassaoloajan päättymistä, kauppakamari maksaa asiakkaan maksaman panttimaksun takaisin asiakkaalle.

Myös käyttämättömästä ATA carnet'sta panttisarja palautetaan takaisin asiakkaalle.

4.7. Tavarat jäävät vientimaahan tai myydään eteenpäin?

Joskus esim. näyttelyyn viety kone saatetaan myydä näyttelyssä eteenpäin.

Tällöin asiakkaan on otettava yhteys vientimaan tulliviranomaisiin ATA carnet'n voimassaoloaikana ja suoritettava asianmukaiset tulli ym. maksut. Vientimaan tulliviranomaisilta pyydetään myös merkinnät ATA carnet'seen lopullisesta maahantuonnista sekä Suomen tulliilta merkinnät viennistä. Tämän jälkeen ATA carnet palautetaan kauppakamariin ja kauppakamari palauttaa panttisarjan.

Jos myynti tapahtuu toiseen EU-maahan, riittää että tämän maan tulliviranomainen kuittaa tavarán saapuneeksi EU-alueelle, jonka jälkeen ATA carnet palautetaan kauppakamariin ja kauppakamari palauttaa panttisumman. Suomesta viedyn tavarán ei tarvitse palata takaisin Suomeen, vaan riittää että se on tuotu takaisin EU-alueelle.

4.8. Saattamattomat lähetykset

Tavarat voivat kulkea ATA carnet'illa rajan yli myös ilman saattajaa esim. postin välityksellä.

Tällaisissa tapauksissa asiakas esittää tavaroiden maasta lähtemisen yhteydessä ATA carnet'n Suomen tulliviranomaisille ja lähettää ATA carnet'n tavaroiden mukana tai postittaa erikseen ulkomaiselle vastaanottajalle, joka huolehtii tavaroiden tuontitullauksesta kohdemaassa.

Saattamattomissa lähetyksissä tarvitaan valtakirja jokaiselle ATA carnet'n käyttäjälle.

4.9. ATA carnet Venäjällä

Suomen ja Venäjän välisessä tavaraliikenteessä tulee ottaa huomioon, että ATA carnet'a **ei voi käyttää rautatieliikenteessä** valtuutetun tullitoimipaikan puuttuessa. Vain seuraavat tullitoimipaikat Suomen ja Venäjän rajalla on valtuutettu käsittelemään ATA carnet -asiakirjoja:

- Vaalimaa – Torfjanovka
 - Nuijamaa – Brusnitshnoje
 - Niirala – Värtsilä
 - Imatra – Svetogorsk
 - Vartius – Lyttä, Kostamus
 - Salla
 - Raja-Jooseppi – Lotta
- Venäjälle menevissä ATA carnet'ssa tavaraluettelon on **aina** oltava venäjän kielellä ja tavaraluetteloon on merkittävä myös tavarán paino ja HS-tullinimike.
 - ATA carnet'ta saa käyttää vain carnet'n haltija tai carnet'seen merkitty haltijan edustaja. Mikäli käytetään valtakirjaa, on se vahvistettava kauppakamarissa ennen matkaa.
 - ATA carnet'ssa on oltava kauppakamarin sinettileima joka sivulla sekä vähintään 4 transit-lehteä.
 - ATA carnet'n liitteet:
 - Venäjän Federaation Valtiollisen tullikomitean määräys Venähän liittymiseksi ATA carnet – järjestelmään
 - Luettelo Venäjän valtuutetuista tullitoimipaikoista
 - Kauppakamarin leimaama venäjänkielinen tavaraluettelo useana kappaleena

4.10. CPD/China-Taiwan carnet

EU-maista Taiwanin vietäville tavaroille on olemassa oma carnet -asiakirjansa, joka toimii samoin kuten ATA carnet -järjestelmä.

CPD/China-Taiwan carnet myönnetään yhtä matkaa varten kerrallaan Suomesta Taiwaniin ja takaisin ja sillä voi käydä **ainoastaan** Taiwanissa.

Jos samalla matkalla käydään Taiwanin lisäksi jossakin toisessa ATA carnet -jäsenmaassa, on tätä maata varten anottava erikseen ATA carnet. Tällöin tavara on lähdössä Suomesta kahdella eri carnet'illa, jolloin kummankin carnet'n kansilehden tavaraluettelossa on oltava viitteenä toisen carnet'n numero. Molemmat carnet't esitetään Suomen tullissa yhtä aikaa ja tulli leimaa molemmat carnet't sekä lähtiessä että palatessa.

CPD/China-Taiwan carnet poikkeaa ulkoisesti ATA carnet'sta väritään ja siten, että carnet'seen jäävät tullin leimaamat kantaosat on kerätty kaikki samalle kansilehden väriselle lisälehdelle.

Jokaisessa CPD/China-Taiwan carnet'ssa on kansilehtien lisäksi vähintään yksi lisälehti (kantaosat), vientilehti, tuontilehti, jälleenvientilehti, jälleentuontilehti ja neljä transit-lehteä.