

**KIINTEISTÖREKISTERIN TIEOIKEUDET ASIAKKAAN
NÄKÖKULMASTA**

Mäklin Sirpa

Opinnäytetyö
Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

2020

Maanmittaustekniikka
Insinööri (AMK)

Tekijä	Sirpa Mäklin	Vuosi	2020
Ohjaaja	Tommi Uusimäki		
Toimeksiantaja	Maanmittauslaitos		
Työn nimi	Kiinteistörekisterin tieoikeudet asiakkaan näkökulmasta		
Sivu- ja liitesivumäärä	61 + 4		

Maanmittauslaitokselle saapuu päivittäin yhteydenottoja tieoikeuksiin liittyen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, millaisia ovat nuo asiakkaan tarpeet tieoikeuksien suhteen sekä kuinka tarpeet asettuvat ja eroavat alueellisesti kiinteistörekisterin perusparannettujen ja perusparantamattomien alueiden kesken. Samalla selvitettiin asiakkaiden yhteydenottotavat, asiakastyypit ja kuinka tapaukset ovat ratkaistu.

Työ tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena käyttäen aineistona Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelujärjestelmää, jonne asiakkaiden yhteydenotot kootaan ja josta asian käsittelyä voi seurata vaiheittain.

Tutkimuksessa on taustoitettu Maanmittauslaitoksen organisaatiota yleisesti sekä tieoikeuksia käsitteleviltä prosesseilta, asiakaspalvelujärjestelmää ja perusparannusta. Jotta lukija saisi selkeämmän kuvan, minkä vuoksi kiinteistörekisteriä perusparannetaan, työssä valaistetaan tieoikeuksien ja niiden rekisteröinnin monivaiheista historiaa. Tutkimusta täydennettiin teemahaastaatteluilla, jossa haastateltiin tieoikeuksien parissa työskenteleviä henkilöitä.

Tutkimuksen tuloksena saatiin valtakunnallinen kuva asiakkaiden tieoikeuksiin liittyvistä tarpeista. Tutkimus sekä haastattelut osoittivat, että perusparannuksella on vähentävä merkitys sekä yhteydenottojen määrään että arkistosiselvitysten tekemiseen. Haastattelut myös kertoivat, että vaikka perusparannus helpottaa työtä, se ei kuitenkaan tuota tieoikeuksien kannalta täysin luotettavaa kiinteistörekisteriä, vaan se vaatii edelleen tarkentavia toimenpiteitä.

Degree Programme in Land Surveying
Bachelor of Engineering

Author	Sirpa Mäklin	Year	2020
Supervisor	Tommi Uusimäki		
Commissioned by	National Land Survey of Finland		
Subject of thesis	Real Estate Register from the Customer's Point of View		
Number of pages	61 + 4		

The customer service of the National Land Survey of Finland receives contacts regarding rights of way daily. The purpose of this Bachelor's thesis was to examine the needs of customers and how these needs are regionally related to the improved areas of the real estate register. Also, the customer types, contact methods and how these contacts had been resolved were examined.

The research was carried out as a quantitative study. The data was collected from the customer service system of the National Land Survey of Finland where all customer contacts are gathered and where cases can be followed up step by step.

The thesis also provides a background of the organization of National Land Survey of Finland in general as well as units dealing with the rights of way. Furthermore, the thesis illuminates the customer service system and basic improvements of cadastre. In addition, in order to give the reader a clearer picture of why the real estate register is being improved, the work sheds light on the multi-stage history of the rights of way and their registration. The study was supplemented by thematic interviews with people working with the road rights.

The survey provides a nationwide picture of customers' needs of rights of way. The study and the interviews pointed out that the basic improvement has a reducing effect on both the number of contacts and archival studies. The interviews also showed that although the basic improvement will make the work easier, it will not produce a fully reliable real estate register in terms of rights of way, and it will still require further developing.

Key words

Right of way, real estate register, basic improvement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
2	MAANMITTAUSLAITOS	10
2.1	Organisaatio	10
2.2	Asiakaslähtöisyys	12
2.3	RT-Asiakaspalvelujärjestelmä.....	13
3	TIEOIKEUDET REKISTERISSÄ.....	15
3.1	Kiinteistörekisteri.....	15
3.2	Tieoikeus	16
3.3	Yksityistierekisteri	16
4	TIEOIKEUKSIEN HISTORIAA	18
4.1	Tieoikeudet asiakirjoista maarekisteriin	18
4.2	Itsenäistymisen ja kaupungistumisen aiheuttamat muutokset	19
4.3	Kohti nykyaikaista yksityistielakia	20
4.4	Tieoikeuksien periytyminen.....	21
5	TIEOIKEUKSIEN PERUSPARANNUS	23
5.1	Perusparannuksen tavoitteet	23
5.2	Kiinteistökohtainen perusparannus.....	24
5.3	Alueelliset yksityistietoimitukset	25
6	TUTKIMUS ASIAKKAIDEN TARPEISTA TIEOIKEUKSIIN LIITTYEN	26
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	26
6.2	Aineiston rajaus ja keruu.....	26
6.3	Aineiston käsittely	27
7	TULOKSET.....	30
7.1	Asiakasryhmät ja asiointikanavat.....	30
7.2	Yhteydenottojen jakautuminen alueellisesti	32
7.3	Perusparannuksen vaikutus.....	36
7.4	Tikettien ratkaiseminen	43
8	HAASTATTELUT.....	47
8.1	Teemahaastattelut	47

8.2	Haastatteluiden analysointi	47
8.2.1	Tieoikeuksien tilanne kiinteistörekisterissä	47
8.2.2	Näkemykset asiakkaiden tarpeista	49
8.2.3	Perusparannuksen vaikutus	52
8.2.4	Vanhat yhteiset tiedot.....	54
9	POHDINTA	56
	LÄHTEET	59
	LIITTEET	62

ALKUSANAT

Haluan kiittää Maanmittauslaitosta kiinnostavasta ja innostavasta aiheesta, sekä työni ohjaajaa Mauno Pyyköstä, jonka vinkkien avulla pääsin tutustumaan aiheeseen astetta syvemmälle. Kiitokset myös koulun ohjaajille Tommi Uusimäelle sekä Leena Ruokaselle asiantuntevasta ohjauksesta. Kiitos myös Bengt Tunikselle hänen uskoessaan uranvaihtajaan.

Lisäksi tahdon kiittää muita Lapin AMK:n opettajia, jotka uhraavat iltansa opettaen meitä monimuoto-opiskelijoita. Sekä lapsiani jotka ovat jaksaneet hajamielistä äitiään ja kannustaneet opiskelussa. Viimeisenä, muttei vähäisimpänä, kiitän opiskelijatovereitani Ilkkaa, Ensoa, Pekkaa ja Teppoa hienoista ja ajoittain yllättävistäkin hetkistä opiskelun parissa.

Opiskelun aloittaminen aikuisena kieltämättä hieman jännitti, mutta pitäessäni tavoitteen mielessä opiskelu sujui yllättävänkin hyvin ja uuden oppimiseen sujahti kuin vanhaan tuttuun vaatteeseen, joka yllättäen vielä sopi. Se, että opiskelu on Suomessa aikuisenakin helposti tavoitettavissa ja käytännössä ilmaista, on suurenmoista.

KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

ASPA	Asiakaspalvelu
KII	Kiinteistötehtävät (Maanmittauslaitos 2019a, 22.)
KML	Kiinteistönmuodostamislaki
MML	Maanmittauslaitos
MO	Maanmittausohjesääntö
PETO	Perustoimitusprosessi (Maanmittauslaitos 2019a, 5.)
RETI	Säädösperusteisten rekistereiden ylläpitoprosessi (Maanmittauslaitos 2019a, 5.)
RT	Request Tracker-asiakaspalvelujärjestelmä (Maanmittauslaitos 2019b, 4)

1 JOHDANTO

Tieoikeudet ovat kautta aikojen herättäneet tunteita. Tällä vuosituhannella tiedetään tieriita, joka oli kärjistynyt tapoksi ja viime vuosikymmeneltä löytyy tapaus, jossa tie oli fyysisesti varastettu (Asp 2017; Karppinen 2020). Viime aikoina tieoikeudet ovat yksityisteiden ohella olleet tapetilla yksityistielainsäädännön uudistuksen 2019 vuoksi. Lainsäädännön uudistus kosketti monia kiinteistöjä yksityisteiden varrella, ja yhteydenottoja tieoikeuksiin liittyen tulee Maanmittauslaitokselle päivittäin. Tällöin ajantasaiset ja luotettavat kiinteistörekisterimerkinnät helpottavat asiakkaiden, asiakaspalvelun sekä muiden prosessien työtä. Tieoikeuksia käsiteltiin aiemmin historiassa rasitemerkintöinä, mutta vuodesta 1998 lähtien tieoikeudet on merkitty kiinteistörekisteriin käyttöoikeusyksikköinä. Kiinteistörekisterin vanhoja rasitemerkintöjä on perusparannettu yli kymmenen vuotta ja tällä tutkimuksella pyritään tieoikeuksiin liittyvien tarpeiden kartoittamisen lisäksi selvittämään tieoikeuksien perusparannuksen vaikutusta.

Sain aiheen toimeksiantona Maanmittauslaitoksen Säädösperusteisten rekistereiden ylläpitoprosessilta eli RETI:ltä, joka koordinoi kiinteistörekisterin perusparannusta. Työskentelen RETI-prosessissa rekisterisihteerinä ja tieoikeuksien perusparannusta tehneenä tiesin, miten haastavia ja monimutkaisia tieoikeuksiin liittyvät asiat voivat olla. Tästä syystä koin tieoikeuksiin liittyvän tutkimuksen sekä mielenkiintoiseksi että mielekkääksi. Pääsisin tutustumaan tieoikeuksiin asiakkaan mutta myös asiakaspalvelun näkökulmasta sekä syventymään tieoikeuksien historiaan ja peritymistapoihin.

Työn alussa käydään läpi tutkimukseen liittyviä käsitteitä asiakaspalvelujärjestelmästä, tieoikeuksien perusparannukseen ja valotetaan tieoikeuksien kirjavaa historiaa, joka auttaa lukijaa ymmärtämään kiinteistörekisterin rasitemerkintöjen vaihtelevuuden Suomen eri alueilla sekä perusparannuksen tarpeellisuuden, jolla pyritään yhtenäiseen ja ajantasaiseen kiinteistörekisteriin.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelujärjestelmästä, johon kaikki asiakkaiden yhteydenotot viedään, riippumatta asiointivasta. Yhteydenottoja suodatettiin hakusanoilla valituista työjonoista, jotka käsittelevät tieoikeuksiin liittyviä tapauksia. Alueellista rajausta ei tehty vaan tutkimus

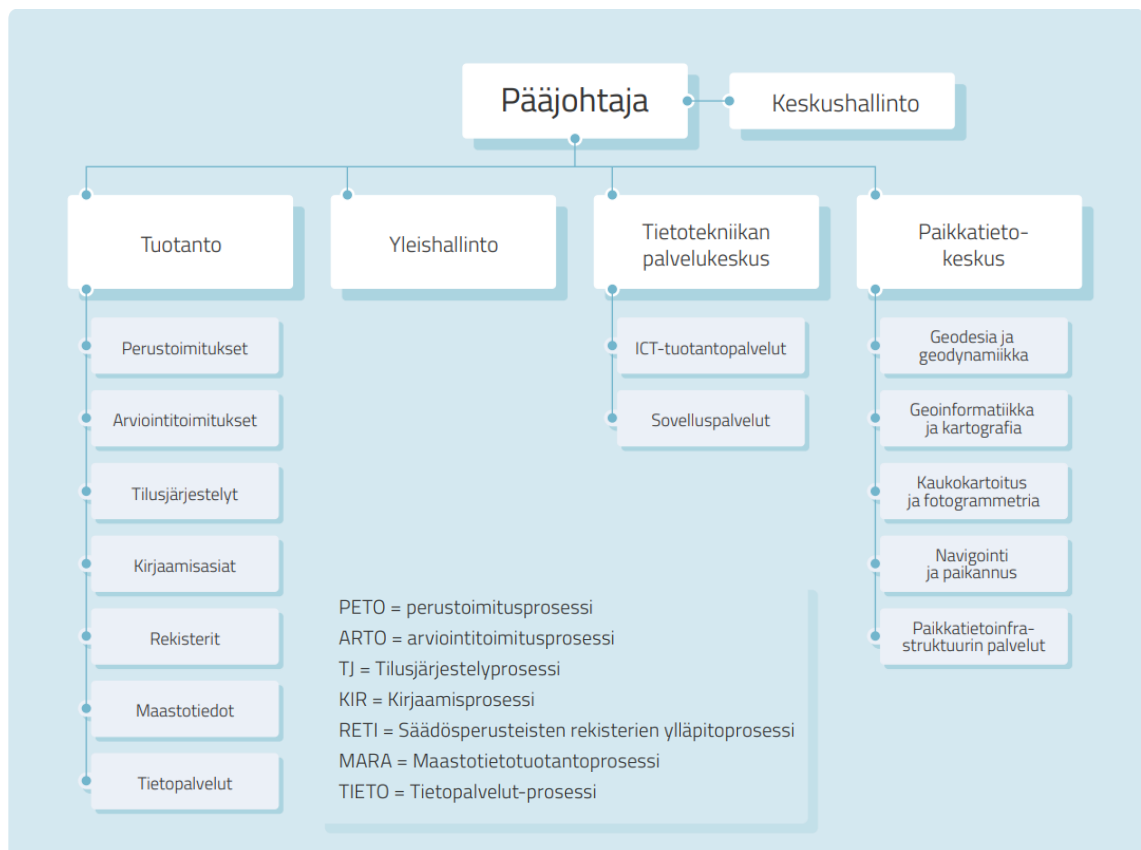
oli valtakunnallinen. Ajallisesti rajausta kohdistettiin vuoden 2020 neljään ensimmäiseen kuukauteen ja rajauksen antaessa riittävän otoskoon suhteessa valtakunnalliseen laajuuteen, sitä ei koettu tarpeelliseksi laajentaa. Aineistoin keruu ja käsittely toteutettiin kesän 2020 aikana ja tulokset jalostettiin ja analysoitiin syksyllä 2020.

Lopuksi tutkimuksessa haastateltiin kolmea asiakaspalvelusihteeriä sekä toimitusinsinööriä, kuinka he kokevat tietojärjestelmien käsittelyn työssään ja perusparannuksen vaikutukset.

2 MAANMITTAUSLAITOS

2.1 Organisaatio

Maanmittauslaitos toimii maa- ja metsätalousministeriön alaisuudessa toimialueenaan koko maa. Maanmittauslaitoksen johtaminen ja organisaatio perustuvat Maanmittauslaitoksesta annettuun lakiin ja asetukseen, sekä Maanmittauslaitoksen työjärjestykseen. Maanmittauslaitosta johtaa pääjohtaja, jonka alaisuudessa toimivat keskushallinto ja toimintayksiköt (Kuvio 1). Toimintayksiköitä ovat Tuotanto, Tietotekniikan palvelukeskus, Paikkatietokeskus ja Yleishallinto, joita johtavat ylijohtajat ja hallintojohtaja. (Maanmittauslaitos 2019a, 4.)



Kuvio 1. Maanmittauslaitoksen organisaatio (Maanmittauslaitos 2019a, 5)

Keskushallinnon vastuulla on johtaa ja kehittää Maanmittauslaitoksen toimintaa ja vastata laitosyhtenäisyydestä. Tämän lisäksi Keskushallinto vastaa johtamisesta oikeudellisissa ja kansainvälisissä asioissa, viestinnässä ja tutkimustoiminnassa sekä sisäisestä tarkastuksesta. (Maanmittauslaitos 2019a, 4.)

Tämän opinnäytetyön aiheen kannalta toimintayksiköistä Tuotanto on olennainen. Tuotannon tehtävänä on huolehtia kiinteistön muodostamistehtävistä, kiinteistö-, lainhuuto- ja kiinnitysrekisteristä, ylläpitää maastotietokantaa ja vastaa näiden tietopalvelusta. (Maanmittauslaitos 2019a, 4–5.)

Tuotanto on jaettu seitsemään tulosityksikköön, jotka vastaavat kukin omasta valtakunnallisesti toimivasta ydinprosessistaan. Tulosityksiköt ovat Perustoimitukset, Arviointitoimitukset, Tilusjärjestelyt, Kirjaamisasiat, Rekisterit, Maastotiedot ja Tietopalvelu. Näistä prosesseista tieoikeuksia käsitellään Perustoimituksissa, lohkomisten yhteydessä tai erillisinä yksityistietoimituksina, Tilusjärjestelyissä, alueellisina tietoimituksina ja Rekisterissä säädösperusteisten rekisterien, kuten kiinteistörekisterin ja yksityistierekisterin ylläpidossa. Perusparannusta tieoikeuksien suhteen koordinoidaan ja suunnitellaan Rekisterit-prosessissa, mutta sitä toteutetaan yhteistyössä Perustoimitusten, Arviointitoimitusten ja Tilusjärjestelytoimitusten kanssa. (Maanmittauslaitos 2019a, 12; Takala 2018, 14–15.)

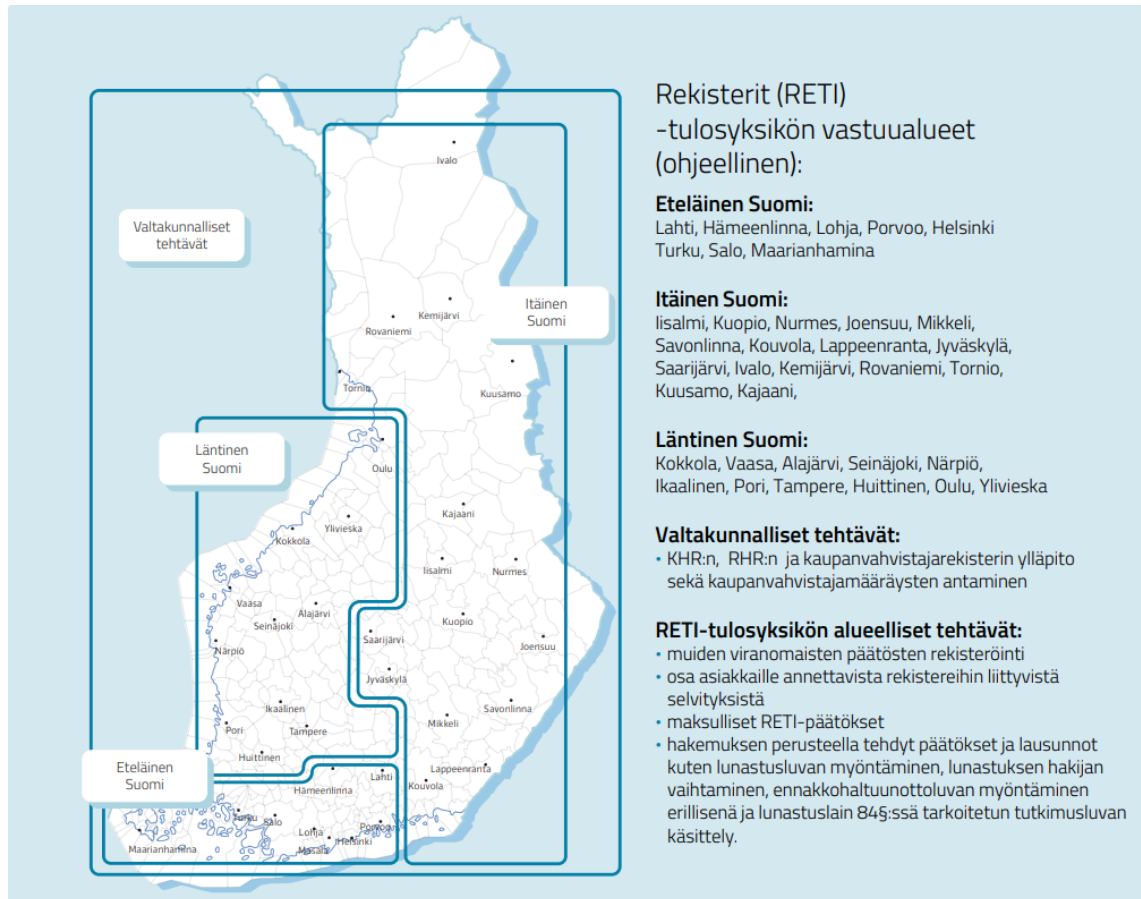
Perustoimitusprosessi (PETO) suorittaa maanmittaustoimituksia, joiden päätarkoituksena on toteuttaa asianosaisten välinen kiinteistöä koskeva saanto- tai muu sopimus sekä ratkaista samassa tai erillisessä toimituksessa kiinteistön välisiä oikeuksiin ja niiden ulottuvuuksiin liittyviä asioita. Näitä toimituksia ovat mm. lohkominen, yksityistietoimitus ja rajankäynti. (Maanmittauslaitos 2019a, 14.)

Arviointitoimitusprosessi (ARTO) hoitaa toimituksia, joiden pääsisältönä on kiinteistöarviointi ja korvausten määrääminen. Näitä ovat esimerkiksi maantie- ja ratatoimitukset, lunastustoimitukset ja halkomiset. Arviointitoimitusprosessi sisältää yhteisiä toimintoja perustoimitusten ja tilusjärjestelyprosessien kanssa ja liittyy loppuvaiheessa myös säädösperusteisten rekisterien ylläpitoprosessiin. (Maanmittauslaitos 2019a, 15.)

Tilusjärjestelyprosessissa (TJ) vastataan tilusjärjestelytoiminnasta. Näihin toimituksiin kuuluvat uusjaot, hankeuusjaot, alueelliset tietoimitukset, yhteismetsän perustamiset ja vesialueiden yhdistämiset. (Maanmittauslaitos 2019a, 16.)

Säädösperusteisten rekisterin ylläpitoprosessi (RETI) vastaa kiinteistörekisterin, kiinteistöjen kauppahinta-, yksityistie- ja kaupanvahvistajarekisterin ylläpidosta.

Tämän lisäksi RETI-prosessi osallistuu väestötietojärjestelmän rakennustunnuksen ylläpitoon. RETI:n toimintaa ohjaa tulosityksikön johtaja, jonka alaisuudessa toimii neljä prosessipäällikköä vastuualueittain. Kolme prosessipäällikköä vastaa kiinteistörekisterin ylläpidosta ja perusparannuksesta vastuualueittain ja neljäs valtakunnallisesti kauppahintarekisterin ja rkennus- ja huoneistorekisterin ylläpidosta (Kuvio 2). (Maanmittauslaitos 2019a, 17.)



Kuvio 2. Prosessikartta RETI (Maanmittauslaitos 2019a, 17)

2.2 Asiakaslähtöisyys

Maanmittauslaitoksessa on oivallettu, että asiantuntijaorganisaationa se on olemassa asiakasta, ihmistä varten. Tämä kertoo asiakaslähtöisyydestä, joka Maanmittauslaitoksella tarkoittaa toimintatapaa, jolla tuotetaan asiakkaiden tarpeita vastaavia tietoja ja palveluita. Tämän toimintatavan tärkeiksi tekijöiksi nousevat asiakkaiden aito kuunteleminen, heidän tarpeidensa ja toiveidensa selvittäminen, tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu sekä monipuolinen yhteydenpito (Maanmittauslaitos 2014).

Maanmittauslaitos tarjoaakin laajasti tietoa, palveluita ja yhteydenottotapoja perinteisistä kanavista sähköisiin. Sähköisten palveluiden käyttö on lisääntynyt vuosi vuodelta ja niitä kehitetään jatkuvasti kattavammiksi ja käyttäjäystävällisemmiksi. Monipuolisen palvelutarjonnan edellytyksenä ovat valtakunnallisesti luotettavat ja yhtenäiset rekisteri- ja maastotiedot. Luotettavuus varmistetaan kehittämällä rekisteriä ja maastotietoja tauotta, vastamaan asiakkaiden ja yhteiskunnan alati muuttuvia tarpeita. Luotettavat rekisteritiedot mahdollistavat myös yritysten ja muiden toimijoiden rakentaa uusia digitaalisia palveluita asiakkailleen. (Maanmittauslaitos 2020d, 17.)

Tässä tutkimuksessa asiakkaiden tarpeita selvitetään Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelujärjestelmän kautta, jonne asiakkaiden yhteydenotot kootaan, tulivat ne palvelupisteistä, puhelimitse, sähköpostitse tai verkkolomakkeen kautta.

2.3 RT-Asiakaspalvelujärjestelmä

Maanmittauslaitoksessa on sisäisenä asiakaspalvelujärjestelmänä käytössään Request Tracker (RT) tikettijärjestelmä. RT-järjestelmään viedään kaikki asiakas-kontaktit. Jokainen uusi kontakti saa oman tikettinsä tunnistetietoineen, mm. kiinteistötunnus ja yhteydenoton aihe, jotka ovat tässä tutkimuksessa oleellisia. Tiketit ohjataan oikeaan työjonoon, jotka ovat muodostettu toiminnallisten tarpeiden ja palveluiden mukaan. RT-tikettijärjestelmässä voidaan käsitellä mm. neuvontaa, tilauksia, palvelupyyntöjä ja palautteita. Järjestelmä mahdollistaa myös tikettikohtaisen sisäisen kommunikoinnin, esimerkiksi eri yksiköiden kesken. Tiketille kirjataan kaikki kyseistä yhteydenottoa koskevat tapahtumat, sekä viraston sisäiset että ulkoiset. Järjestelmän kautta vastataan asiakkaalle ja lähetetään mahdolliset liitteet, jolloin vastaukset tallentuvat järjestelmään. (Maanmittauslaitos 2015, 4,11; Maanmittauslaitos 2019b, 4.)

Järjestelmän etuja ovat yhteen paikkaan keskitetyt tapahtumat, jolloin ne ovat helpommin hallittavissa ja seurattavissa (Maanmittauslaitos 2019b, 4). Tiketin elinkaaresta voi seurata työnkulkua sen luomisesta valmistumiseen saakka. Kun tiketille kirjataan kaikki kontaktia koskevat tapahtumat, mahdollisen seuraavan käsittelijän on helppo nähdä mitä asian käsittelyssä on jo tehty (Maanmittauslaitos 2020e). Asiaan on myös helppo tarpeen vaatiessa myöhemmin palata, kun

tiketti historioineen on löydettävissä. RT-tikettejä säilytetään järjestelmässä kolme vuotta tiketin sulkemisen jälkeen (Maanmittauslaitos 2017).

3 TIEOIKEUDET REKISTERISSÄ

3.1 Kiinteistörekisteri

Kiinteistörekisteri on julkinen luettelo, joka pitää sisällään kiinteistöjen ominaisuuksitiedot, sijaintiedon kiinteistörekisterikartalla sekä muita tietoja sen mukaan kuten Kiinteistörekisterilaissa (392/1985) ja kiinteistörekisteriasetuksen (970/1996) ajantasaisissa versioissa säädetään. Kiinteistörekisteri on osa kiinteistötietojärjestelmää, johon kuuluu myös lainhuuto- ja kiinnitysrekisteri. Se on perusrekisteri, johon monet muut viranomaisrekisterit ja myös kiinteistötietojärjestelmä pohjautuvat. Kiinteistörekisteriä ylläpitävät Maanmittauslaitos ja useat kunnat asemakaava-alueiltaan. (Tieteen termipankki 2020; Maanmittauslaitos 2020a.)

Kiinteistörekisteri sisältää tiedot kiinteistöjen ominaisuuksista ja ulottuvuuksista, perustuen maanmittaustoimitusten virallisiin asiakirjoihin ja toimituskarttoihin tai kiinteistörekisterin pitäjän päätöksiin. Kiinteistörekisterin tosiasiallinen luotettavuus onkin suuri, vaikka siltä puuttuu julkinen luotettavuus. (Majamaa & Markkula 2016, 215–218.) Tämä johtuu siitä, ettei kiinteistörekisteri kaikelta tietosisällöltään täytä julkisen luotettavuuden määritelmää (Tieteen termipankki 2020). Kiinteistörekisterin pitkä ja monimuotoinen historia on aiheuttanut rekisteriin puutteita ja epätasaisuutta. Eri aikakausina on ollut erilaisia säädöksiä kiinteistörekisteriin vietävistä tiedoista, mutta myös erilaisia ohjeita ja toimintatapoja maan eri osien kesken. Tästä syystä esimerkiksi pinta-alatiedoissa voi olla epätarkkuuksia ja tieoikeusmerkinnöissä puutteita. Puutteita selvitetään ja laatua parannetaan jatkuvasti toimitusten yhteydessä ja perusparannushankkeissa. (Maanmittauslaitos 2020a.)

Kiinteistörekisterin tiedot ovat julkisia, mikä tarkoittaa, että Maanmittauslaitoksen on järjestettävä jokaiselle mahdollisuus saada Maanmittauslaitoksen asiointipaikoissa maksutta luettavakseen tai jäljennettäväkseen kiinteistötietojärjestelmässä olevia tietoja. Erilaiset otteet ja todistukset tulosteina ovat maksullisia. (Kiinteistörekisterilaki 392/1985 9 §.) Sähköinen kiinteistörekisterimme on ollut yhtenäinen ja valtakunnallisesti käytössä vuodesta 2005 saakka (Majamaa & Markkula 2016, 224).

3.2 Tieoikeus

Tieoikeus on oikeus käyttää toisen kiinteistön aluetta pysyvästi kulkuyhteyttä varten (Yksityistielaki 560/2018 3.2 §). Tieoikeuden perustamisedellytyksinä ovat tarpeellisuus ja haitattomuus. Tieoikeuden on oltava oikeutettavalle kiinteistölle tärkeä kiinteistön tarkoituksenmukaista käyttöä varten eikä siitä saa aiheutua huomattavaa haittaa millekään kiinteistölle tai muulle rekisteriyksikölle tai vanhemmalle tieosakkaalle (Yksityistielaki 560/2018 4 §).

Tieoikeus perustetaan kiinteistötoimituksessa kuten lohkomis-, rasite- tai yksityistietoimituksessa (Kiinteistönmuodostamislaki 554/1995 165.1 §). Tieoikeuden haltijana on yleensä kiinteistö, mutta se voidaan yksityistielain edellytysten täytyessä perustaa myös toiminnanharjoittajalle, valtiolle tai kunnalle (Yksityistielaki 560/2018 6 §).

Vuodesta 1998 lähtien, sähköisen kiinteistörekisterijärjestelmän tullessa käyttöön, uudet perustetut rasitteet, mukaan lukien tieoikeudet, on merkitty kiinteistörekisteriin käyttöoikeusyksikköinä (Maanmittauslaitos 2020b). Jolloin rasitteella eli tieoikeudella on, kiinteistörekisterissä ominaisuustietojensa lisäksi, sijainti rekisterikartalla Kiinteistörekisteriasetuksen 5.12.1996/970 mukaisesti. Käyttöoikeusyksikön perustietoja ovat mm. käyttöoikeusyksikkötunnus, mahdollinen nimi, käyttöoikeusyksikkölaji, sijaintikunnat ja päivämäärätiedot. Käyttöoikeusyksikössä esitetään myös kiinteistöt, joita tie rasittaa ja oikeuttaa. (Maanmittauslaitos 2020b).

Oikeus tiehen voi olla myös sopimukseen perustuva, jolloin se koskee ainoastaan sopimuksen tekijöitä ja heidän perillisiä (Yksityistielaki 560/2018 14.1 §). Sopimukseen perustuvia tieoikeuksia ei kirjata kiinteistörekisteriin vaan kirjallisesti tehdyt sopimukset, ovat yleensä sopijapuolien hallussa. Sopimukset tienkäytöstä voivat olla myös suullisia.

3.3 Yksityistierekisteri

Maanmittauslaitoksen ylläpitämä yksityistierekisteri on osa kiinteistötietojärjestelmää. Yksityistierekisteriin merkitään ne yksityiset tiet, joille on perustettu tiekunta

yksityistien asioiden hoitamista varten. Yksityistie tarkoittaa tietä, joka ensisijaisesti palvelee yksityistä liikennetarvetta ja johon rasitteena kohdistuu vähintään yhden kiinteistön hyväksi perustettu tieoikeus (Yksityistielaki 560/2018 3.1 §.) Yksityistiet ovat rekisterissä käyttöoikeusyksikköinä, kuten muutkin tieoikeudet poiketen mm. siten, että tiekunnallisella tiellä kiinteistörekisteriin on tallennettu tiekunnan hallintotiedot, jos tiekunta on ne ilmoittanut, kun taas tien oikeutettuja käyttäjiä ei ole tallennettu (Maanmittauslaitos 2020b). Tämä johtuu siitä, että tiekunnat päättävät itsenäisesti tiensä oikeutetuista käyttäjistä eli osakkaista, eikä niiden ylläpito kuulu Maanmittauslaitoksen tehtäviin. Kiinteistörekisteristä selviää ainoastaan tiekunnallisen yksityistien rasitetut kiinteistöt. Tämä aiheuttaa usein sekaannusta tiekuntien kanssa, jotka ovat ymmärtävät, että rasitetut kiinteistöt ovat yhtä kuin oikeutetut käyttäjät. Yleensä näin onkin, mutta oikeutettuja käyttäjiä on mahdollista olla tien ulottuvuutta laajemmin ja niitä voivat olla kiinteistöjen lisäksi myös yritykset ja yhteisöt esim. metsästys- ja kalastusseurat.

4 TIEOIKEUKSIEN HISTORIAA

4.1 Tieoikeudet asiakirjoista maarekisteriin

Suomen tieoikeudet periytyvät isojaon alkuaikoihin Ruotsissa säädetyssä vuoden 1743 yleisestä laista. Vuoden 1734 yleinen laki mahdollisti tarpeellisten teiden erottamisen, yhteisten teiden lisäksi, perustaa tieoikeuden yksityisten tilojen tai tilusten hyväksi toisen kiinteistön alueelle kautta. Yksityistielainsäädännön johtavana periaatteena pidetty hyötymisperiaate eli tienpidon pakko-osallisuus esiintyi ensimmäisen kerran vuonna 1735 annetussa yleisen lain 1734 kuninkaallisessa selityksessä, jossa tarkennettiin, että yksityisten kyläteiden ylläpito kuului ainoastaan teitä käyttäville taloille ja maaseudun muiden teiden rakentaminen ja kunnossapito kaikille manttaalinomistajille. (Markkula 2005, 25.)

Vuonna 1848 Venäjän vallan aikana Suomen hajanaista kiinteistönmuodostamislainsäädäntöä koottiin yhteen maanmittausohjesäännöstöön (MO 1848), joka sisälsi Isojaon järjestelyä ja täydennystä koskevan säännösten lisäksi, säännöksiä maanjakotoimituksissa perustettavista oikeuksista tiehen toisen maalla. Jakotoimituksessa tiealueet tuli erottaa päältäpäin yleisiin tarpeisiin ja laskea pois yhteisestä tilusjoukosta. Käsitteitä yksityinen tie tai rasite ei vielä vuoden 1734 yleinen laki tai MO 1848 tuntenut. Tieoikeudet saattoivat olla asiakirjoissa vain merkintänä, että tiet on pidettävä auki. (Markkula 2005, 25.)

Tieoikeuksien perustaminen lohkomis- ja palstatilan erottamistoimituksissa tuli mahdolliseksi vuonna 1895, kun osittamisasetuksen 10 §:ssä rasitteista säänneltiin aiempaa yksityiskohtaisemmin. Rasitelainsäädäntö omaksui tyyppipakkoperiaatteen tarkoittaen, että ainoastaan rasitelajit, jotka ovat mainittu laissa tai asetuksessa, voidaan perustaa lohkomis- ja palstatilan erottamistoimituksissa. Samana vuonna perustettiin myös maarekisteri, johon tieoikeudet tuli merkitä molempien, sekä rasitetun että oikeutetun kiinteistön kohdalle. (Markkula 2005, 26.) Maarekisterin ylläpito tapahtui läänien maanmittauskonttoreissa.

4.2 Itsenäistymisen ja kaupungistumisen aiheuttamat muutokset

Vuonna 1918 ja 1927 voimaantulleet tielait siirsivät maantiet ja suuren osan yleisistä teistä Valtion pidettäviksi. Jäljelle jääneisiin yksityisiin kyläteihin päti edelleen aiempi lainsäädäntö, sekä 1920 lähtien laki naapuruussuhteista ja pakko-tiestä, jossa ensimmäistä kertaa käsiteltiin tieoikeuden saamista jakotoimitusten ulkopuolella, mikä oli siihen mennessä ollut ongelmallista. Laki kuitenkin takasi maatilalle vain tieyhteyden yleiselle tielle saakka, ei maatilan sisäistä liikennettä palstoilleen. Vuonna 1928 voimaan tullut tilustielaki poisti tätä ongelmaa ja toi uutena edellytyksenä tien perustamiseen haitattomuusedellytyksen. Tieoikeus voitiin perustaa, jos se oli tarpeellinen kiinteistön asianmukaista käyttöä varten eikä siitä aiheutunut huomattavaa haittaa luovuttavalle kiinteistölle. Jos tienkäytöstä ja oikeudesta ei saatu sopimusta, asia meni kunnallisen tielautakunnan päätettäväksi. Tielautakunnan päätökseen saattoi hakea muutosta kihlakunnan oikeudelta. Läänien maanmittauskonttoreille tielautakunnissa perustetut tieoikeudet kantautuivat epäsäännöllisesti ja jäivät näiltä osin maarekisteriin puutteelliseksi merkityiksi. (Markkula 2005, 27–30.)

Seuraavina vuosikymmeninä yksityisiä teitä koskevat säännökset hajaantuivat ja sekavoituivat. Samaan aikaan oli kaksi rinnakkaista lainsäädäntöä, tielainsäädäntö (laki yleisistä teistä 1958, tilustielaki 1927) ja kiinteistönmuodostamislainsäädäntö (jakolaki 1953), joissa molemmissa tieoikeuksien ja niitä vastaavien rasitteiden perustaminen oli mahdollista. Oli myös puutteita, vuoden 1927 tilustielaki sekä yleisiä teitä koskeva laki 1958 eivät koskeneet kaupunkeja tai kauppalaita, joihin oli 50-luvulle mennessä liitetty laajasti maaseutualueita. Jolloin näiden alueiden tiet ja maanteiden jatkot jäivät lakien soveltamisalueiden ulkopuolelle. Kaupunkien osalta tiestön lainsäädäntöä uudistettiin 1959 rakennuslailla ja 1960 kaavoitusalueiden jakolaki, joka sisälsi säännöksiä tieoikeuksien perustamisesta kaavoitetuilla alueilla. Säädöksen on sittemmin kumottu 1997 nykyisellä kiinteistönmuodostamislalla. (Markkula 2005, 31–34.)

4.3 Kohti nykyaikaista yksityistielakia

Yksityistielaki uudistettiin 1962, ja se tuli kokonaisuudessaan koskemaan yksityisteistä vain toimitusteitä, toisin kuin aiempi tilustielaki, joka koski myös sopimusteitä ja maanomistajien omia teitä. Tosin lakia voitiin soveltaa toimitusteiksi rinnastettaviin sopimusteihin, kuten laki sääti. Uusi laki tuli koskemaan myös kaupunkien ja kauppaloiden maanteiden jatkoja, joita ei hyväksytty valtion tai kunnan ylläpitämiksi paikallisteiksi. Tieoikeuksien perustaminen, siirtäminen ja lakkauttaminen siirtyi kunnallisilta tielautakunnilta maanmittausinsinöörien vastuulle. Tällä pyrittiin saamaan uudet tieoikeudet kattavasti merkityksi maarekisteriin ja jakokartoille. (Markkula 2005, 35–36, 31–32.)

Tieoikeuksien merkitseminen maarekisteriin kuitenkin vaihteli eri puolilla Suomea lääninkonttoreittain. Lisäksi ojalain 1977 lakkauttaessa vanhastaan yhteiset tiet, mutta luodessaan niihin pysyvät rasiteoikeudet niitä käyttäville osakkaille, syntyi suuri määrä tieoikeuksia, jotka eivät näkyneet rekisterissä. (Markkula 2005, 36, 55.) Yhteiset tiet saattoivat olla ainoastaan merkitty toimituskartoille, ilman selvyyttä osakkaista. Edes maanomistajilla ei ollut enää selkeää käsitystä teiden käyttäjistä. Rekisterissä saattoi kiinteistöllä olla merkintänä: Osuus yhteisiin, mutta ei tarkennusta mitä yhteisiä tarkoitettiin, yhteisiä teitä vai osuutta vesiin tai maa-alueeseen. (Mäkinen 2020.) Ojalain säätämisen myötä myös yksityistielakiin tehtiin muutos, jolla alueelliset tietoimitukset tulivat mahdollisiksi toteuttaa alueella, jolla tieverkko oli epäselvä tai suunnittelemattomasti kehittynyt (Markkula 2005, 36, 55).

Vuoden 1962 laki yksityisistä teistä ehti olla voimassa 56 vuotta, jonka aikana mm. kaupungistuminen lisääntyi, digitalisaatio syntyi, eikä vanha laki enää palvelut sellaisenaan. Lisäksi se oli lukuisten osauudistusten jälkeen kadottanut yhtenäisen rakenteensa ja selkeytensä. (Kuukasjärvi 2018.) Vuonna 2019 tuli voimaan uusi yksityistielaki, jonka merkittävimmät muutokset olivat rakenteen ja sisällön nykyaikaistaminen ja selkeyttäminen. Laista poistettiin tarpeettomiksi käyneitä pykäläiä ja päällekkäisyyksiä muun lainsäädännön kanssa. Yksityistietoimituksia koskeva sääntely nojaa aiempaa enemmän kiinteistönmuodostamislakiin kiinteistötoimituksia koskevana yleislakina. Yksityistietoimituksista säädetään

vain niiltä osin, kuin niissä on tarpeen poiketa kiinteistönmuodostamislain mukaisesta menettelystä tai lakia käyttävien henkilöiden tiedonsaannin sitä vaatiessa. (HE 147/2017 vp, 18.) Tietojen myöntämisen edellytykset pysyivät pääosin ennallaan, tärkeys ja haitattomuusedellytykset ovat edelleen keskeisessä roolissa, tietojen perustamista käsitellessä (Notko 2019).

4.4 Tietojen periytyminen

Tietojen erilaiset periytymis- ja kirjaamistavat lähtivät käyntiin heti kun tietojen alettiin merkitä maarekisteriin. Olennaiseksi se muuttui isojaon täydennysten jälkeen 1900-luvun alussa. Isojaon täydennyksissä kylien ja kiinteistöjen kaikki asiat, myös tiedot käsiteltiin täysin uudelleen ja käytännössä tiedot merkittiin tuolloin yhteisiksi tai rasitteiksi. Tästä eteenpäin tietojen merkityksen- ja periytymistavat alkoivat muuttua eri puolilla Suomea. (Mäkinen 2020.)

Isojaon täydennyksen jälkeisten tietojen merkitysten eroavuuksiin vaikuttivat monet asiat mm. tietojen koskevien säännösten päällekkäisyys, läänikohtaisten maanmittauskonttoreiden ohjeistukset ja tavat sekä alueelliset tarpeet ja ominaisuudet. Myös yhtenäisen kiinteistörekisterin puuttuminen vaikutti asiaan.

Periytymiskäytännössä, joka oli käytössä Turun ja Porin-läänissä sekä Ahvenanmaalla, olemassa olevien tietojen katsottiin periytyvän ositustoimituksissa syntyville uusille kiinteistöille, ilman asian käsittelyä. Katsottiin että jos tieto on käytössä, perintätieto syntynyt, mutta rasitteita tai tietoja ei merkitty maarekisteriin. Tällöin tiedot jäivät merkinnöiksi lakaneiden kiinteistöjen kohdalle. Tietoa käsiteltiin ja rekisteröitiin vain, kun niitä oli haettu eri hakemuksella. (Mäkinen 2020; Isotalo 2014, 10.)

Periytymislääniä vastakohta olivat rasiteläänit Vaasa, Kuopio ja Kymenlaakso, joissa vanhat rasitteet ja niiden jakautuminen käsiteltiin toimituksissa ja merkittiin rekisteriin sekä oikeutetuille että rasitetuille kiinteistöille. Käytännössä jos emätilalla oli tieto, myös lohkotilat saivat nämä tiedot. (Kuukka 2020; Mäkinen 2020.) Näiden rasitteiden käsittelymallien väliin jää välimuoto, jossa vanhojen rasitteiden ylläpito oli osittaista. Näihin kuuluvat lääneistä Häme, Keski-Suomi, Mikeli, Oulu, Pohjois-Karjala, Uusimaa ja Lappi. Toimituksissa vanhat rasitteet ja

oikeudet saatettiin käsitellä, mutta niitä ei viety täydellisinä kiinteistörekisteriin. Näidenkin läänien kesken rasitteiden käsittelyssä ja rekisterinpidossa on eroavuuksia. (Mäkinen 2020.)

Jakolain 1951 mukaan toimitusinsinöörien toimitukset tarkastettiin maanmittauskonttoreissa ennen niiden rekisteröimistä. Tämän vuoksi Maanmittauskonttorit laativat omia ohjeistuksiaan yhtenäisten toimitusten tueksi. Esimerkiksi Turun ja Porin läänissä 1970-luvulla oli käytössä ohjeistus, jossa vanhojen rasitteiden käsittely toimituksissa kiellettiin, jotta työ olisi yhteneväistä. (Mäkinen 2020.) Toimitustarkastuksia kevennettiin vuonna 1988 ja vuoden 1993 alusta alkaen erillisistä toimitusten tarkastuksista luovuttiin kokonaan (HE 227/1994, 6).

Vuonna 1992 Korkein oikeus antoi ennakkopäätöksen, jossa rasiteoikeuksien kaikki asianosaiset tuli kutsua asiaa käsittelevään toimitukseen, jos oikeuksia perustettiin tai siirrettiin lohkotilalle (KKO:1993:56). Eli käytännössä tämä tarkoitti mahdollisen tieoikeuden kaikkia rasitettuja ja oikeutettuja kiinteistöjä sekä asian käsittelyä toimituksessa. Tämä ennakkopäätös yhtenäisti hieman periytymiskäytäntöjä ja rasitteita käsiteltiinkin vaihtelevasti toimituksissa. Kuitenkin vasta uusi kiinteistönmuodostamislaki 1997 sai yhtenäisen muutoksen aikaan. Tuolloin voimaan tulleesta kiinteistönmuodostamislaista (KML) mainitsivat Kuukka ja Mäkinen kaksi olennaista muutosta. KML 156 §, joka velvoitti perustamaan kullekin kiinteistölle tarpeellisen kulkuyhteyden kadulle, maantielle tai tiekunnalliselle yksityiselle saakka. Sekä 159 §, jonka mukaan olemassa oleva tieoikeus oli mahdollista siirtää vain yhdelle kiinteistölle ja muille tieoikeutta tarvitseville tieoikeuden perustaminen oli punnittava lain säätämisen rasitteen perustamisedellytysten mukaan. Tieoikeutta ei siis voinut enää jakaa suoraan useammalle muodostettavalle kiinteistölle. (KML 156 §, 159 §; Kuukka 2020; Mäkinen 2020.)

Rasitteiden erilaisista käsittely- ja merkintätavoista johtuen, kiinteistörekisterin vanhat rasitemerkinnät ovat kirjavaa luettavaa. Kiinteistörekisteriä onkin alettu yhtenäistämään ja päivittämään perusparantaen nykyajan vaatimalle tasolle jo 2000-luvun alusta.

5 TIEOIKEUKSIEN PERUSPARANNUS

5.1 Perusparannuksen tavoitteet

Kiinteistörekisterin perusparannus on yksi Maanmittauslaitoksen pitkäaikaisista hankkeista. Sillä pyritään selkeyttämään ja yhtenäistämään kiinteistörekisteriä koko Suomen alueelta, jolloin se ajantasaisena palvelee paremmin sekä viranomais- että asiakastarpeita mm. helpottaen kiinteistökauppojen tekemistä sähköisesti. Ajantasaisesta rekisteristä on hyötyä myös viraston sisäisesti, sillä se helpottaa mm. toimitusten tekemistä sekä rasiteoikeuksien ylläpitoa. Samalla vanhat rasiteoikeudet saadaan Kiinteistörekisteriasetuksen 10 §:n vaatimalle tasolle, näkyviin kiinteistörekisterikartalle. (Takala 2018, 14–15; Maanmittauslaitos 2011, 2.)

Perusparannusta tieoikeuksien suhteen tehdään koska kiinteistörekisterin ja lain-säädännön vaiheikkaan historian ja alueellisesti erilaisten rasitemerkintätapojen vuoksi kiinteistörekisterissä on vanhoja tieoikeuksia rasitemerkintöinä, mikä tarkoittaa tekstimerkintöjä, joilla ei ole sijaintia rekisterikartalla. Lisäksi osa voimassa olevista tieoikeuksista saattaa olla jäänyt rasitemerkinnäksi jo lakanneelle, tieoikeuden alun perin saaneelle, kiinteistölle. (Maanmittauslaitos 2020c.) Perusparannuksessa epäselvät merkinnät selvitetään ja muunnetaan käyttöoikeusyksiköiksi ja ylimääräiset merkinnät poistetaan, kiinteistön rajaelementeistä tarkastellaan, että kiinteistön rajat ovat yhteneväiset ilmakuvaan ja maastotietokannan kanssa. Tavoitteena on saada lopputulokseksi yksiselitteinen kiinteistörekisteri ja selkeälukuinen rekisterikartta, joka sisältää kaiken mitä siihen voi sijainnillisesti merkitä. Tällöin myöskään kiinteistörekisteriotteeseen ei jää epäselviä merkintöjä.

Tieoikeuksien perusparannusta tehdään kahdella tapaa, kiinteistökohtaisesti, ar-kistotutkimuksen pohjalta tai alueellisissa yksityistietoimituksissa.

5.2 Kiinteistökohtainen perusparannus

Kiinteistökohtaisessa perusparannuksessa kiinteistöt käydään läpi yksitellen arkistotutkimuksen pohjalta. Varmistetut tieoikeudet muutetaan käyttöoikeusyksiköiksi ilman toimitusmenettelyä tai toimitusten yhteydessä, käytännössä muuttaen rekisteröintitapaa nykyaikaisemmaksi ja asiakastarpeita vastaavaksi. (Takala 2018, 14.)

Arkistotutkimus tarkoittaa tässä tapauksessa vanhojen rasitemerkintöjen sijainnin sekä kohdekiinteistöjen selvittämistä vanhojen toimitusasiakirjojen ja karttojen avulla. Varmistetun tieoikeuden sijainti merkitään kiinteistörekisterikartalle ja tarvittaessa päivitetään kiinteistöt, jolle käyttöoikeusyksikkö kohdistuu. Rasitemerkintöjen muutokset ja toimenpiteet tallennetaan kiinteistörekisteriin kunkin maanmittaustoimituksen tai viranomaisen päätöksen mukaisella tarkkuudella, vanhojen asiakirjojen mukaisesti. Siinä tapauksessa, että tieoikeuden sijaintia ei voida luotettavasti selvittää, sitä ei voida muuttaa käyttöoikeusyksiköksi, vaan se jätetään tekstimuotoiseksi rasitemerkinnäksi. Tästä syystä kiinteistörekisteriin jää perusparannuksesta huolimatta vanhoja rasitemerkintöjä. (Maanmittauslaitos 2020b.)

Oman haasteensa tieoikeuksien perusparannukseen antavat vanhat yhteiset tiet, joita perustettiin 1700-luvun Isojaosta lähtien, aina ojalain voimaantuloon saakka 1.3.1977 ojalaki eli laki tilojen yhteisten teiden ja valtaojien sekä niihin verrattavien alueiden lakkaamisesta yhteisinä alueina, lakkautti vanhat yhteiset tiet ja ojat, mutta antoi niihin pysyvän käyttöoikeuden, jos kiinteistöllä oli osuus kyseiseen yhteiseen alueeseen ja se käytti aluetta sen alkuperäiseen tarkoitukseen ojalain tullessa voimaan (Laki tilojen yhteisten teiden ja valtaojien sekä niihin verrattavien alueiden lakkaamisesta yhteisinä alueina 983/1976 4 §).

Vaikka ojalaki lakkautti vanhat yhteiset tiet ja ojat, vuonna 1977 Maanmittauslaitoksella ei ollut resursseja eikä mahdollisuuksia kerralla liittää yhteisistä vapautuneita alueita ojalain mukaisesti rajakiinteistöihin. Liittämisiä tehtiin sitä mukaa kun yhteisiä alueita tuli toimituksissa vastaan ja 1990-luvulla aloitettiin järjestelmällisempi yhteisten alueiden käsittely, joka teiden osalta jatkuu yhä perusparannuksen yhteydessä. (Mäkinen 2020.) Vanhoja yhteisiä teitä perusparannetaan

edelleen käyttöoikeusyksiköiksi ojalain määräämien edellytysten mukaan. Perusparannus käyttöoikeusyksiköksi tehdään myös sellaisissa tapauksissa, joissa vanhan yhteisen tien oikeudet eivät selviä, mutta ilmakuvaista havaitaan tien olevan rakennettu ja on tutkittavissa sen olevan edelleen käytössä. Tällöin käyttöoikeusyksikön laaduksi kirjataan "kaikkia oikeutettuja ei ole selvitetty".

Kiinteistökohtaista perusparannusta tehdään jatkuvasti myös toimitusten kuten lohkomisten yhteydessä. Toimituksessa on, vanhojen rasiteoikeuksien selvittämisen lisäksi, mahdollista perustaa uusia, muuttaa tai lakkauttaa oikeuksia tarpeen mukaan. Samassa yhteydessä voidaan tarvittaessa perusparantaa kiinteistön pinta-alaa ja rajamerkkien sijaintia.

5.3 Alueelliset yksityistietoimitukset

Jos olosuhteet aikoinaan perustettujen teiden alueella ovat olennaisesti muuttuneet tai oikeudet ovat jostain muusta syystä muodostuneet epäselviksi, voidaan alueella suorittaa alueellinen yksityistietoimitus (Yksityistielaki 76 §). Näin on etenkin Turun- ja Porin läänissä, jossa periyttämiskäytännön vuoksi arkistotutkimuksella tehtävä perusparannus on käytännössä mahdotonta. Tieoikeuksien juoksuttaminen suoraan voimassa oleville kiinteistöille ei olisi järkevää sillä isojen kantatilojen ollessa kyseessä, juoksuttamisketjut voivat olla hyvinkin pitkiä ja vanhat tieoikeudet voivat sijaintinsa vuoksi olla tarpeettomia osalle syntyneistä kiinteistöistä. (Mäkinen 2020; Isotalo 2014, 10.)

Perusparannuksen ollessa kyseessä toimituksen laittaa vireille Maanmittauslaitos ja se tehdään valtion kustannuksella. Toimitusalue rajataan koskemaan kerrallaan noin 200 - 300 kiinteistöä. Alueellisen yksityistietoimituksen tavoitteena on järjestää toimitusalueen kiinteistöille tarpeita vastaavat kulkuoikeudet, huomioiden alueella jo oleva tieverkosto. Vanhat käyttämättömät ja turhiksi käyneet tieoikeudet poistetaan ja uudet merkitään kiinteistörekisteriin käyttöoikeusyksiköinä, jolloin ne saavat myös sijaintitiedot rekisterikartalla. (Nevavuori 2016, 42.)

6 TUTKIMUS ASIAKKAIDEN TARPEISTA TIEOIKEUKSIIN LIITTYEN

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa selvitetään Maanmittauslaitoksen asiakkaiden tarpeita sekä perusparannuksen vaikutusta liittyen kiinteistörekisterin tieoikeuksiin. Tutkimus toteutetaan määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa tietoa kuvaillaan numeerisesti ja havainnollisesta taulukoin ja kuvioin. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otantaa aineistosta. Vain riittävällä aineistolla voidaan luoda pienoiskuva perusjoukosta ja esittää asioiden välisiä suhteita. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka paljon, missä ja kuinka usein. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiivisen aineiston tiedonkeruumenetelmiä on useita, tarvittavat tiedot voidaan kerätä esim. valmiista tilastoista, räätälöidyillä lomakekyselyillä, puhelinhaastatteluilla tai internetkyselyillä. Tiedonkeruumenetelmä valikoidaan tutkimusongelman, tavoitteen, aikataulun ja budjetin mukaan. (Heikkilä 2014, 16–17.) Tässä tapauksessa aineisto kerätään Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelujärjestelmään viedyistä yhteydenotoista, joista suodattamalla haettiin tieoikeuksiin liittyvät tapaukset.

Tutkimuksessa on huomioitu Maanmittauslaitoksen korkea turvallisuustaso ja se on tehty käyttäen hyvää tieteellistä käytäntöä sekä huolehtien tutkimusaineiston anonymisoinnista.

6.2 Aineiston rajaus ja keruu

Tutkimusaineistona käytettiin Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelujärjestelmän tikettejä, joista suodatettiin asiakkaiden yhteydenottoja tieoikeuksiin liittyen. Aineiston keräys rajattiin ajanjaksolle 1.1.2020 – 30.4.2020. Alueellista rajausta ei tehty, vaan tutkimus oli valtakunnallinen. Asiakaspalvelujärjestelmässä haku rajattiin suodattamaan tikettejä kolmesta työjonosta, jotka pääasiassa käsittelevät tieoikeuksiin liittyviä asioita, Asiakaspalvelun jono ASPA, Asiakaspalvelun tuen jonot ASPA KII-tuki eli kiinteistötehtävien tuki ja ASPA RETI-tuki, jonne ohjataan tiketit, jotka sisältävät virheen mahdollisuuden kiinteistörekisterissä.

Hakusanoissa päädyttiin testihakujen jälkeen sanoihin: tieoikeus, rasite, rasiitteet ja kulku*. Sana yksityistie päädyttiin jättämään pois, sillä testien mukaan se antoi pääasiassa tuloksia, joissa oli kyse tiekunnallisista teistä. Tiekuunnalliset tiet rajattiin tutkimuksesta pois, sillä tiekunnat määräävät itse osakkaistaan eli oikeuteista käyttäjiä.

Hakusanoilla saatu tulos oli 1134 kpl tikettiä, josta rajattiin pois tiketit, jotka koskivat muita asioita kuin tieoikeuksia, näitä olivat mm muita rasiitteita, rasitetodistuksia ja tiekuntia koskevat tiketit. Tällä tavoin rajaten tikettejä saatiin 745 kpl, joka on riittävä määrä, ottaen huomioon valtakunnallisen otannan, jolle viitearvoksi esitetään 500–1000 käsiteltävää tapausta (Heikkilä 2014, 43).

87 kpl eli 12 % näistä tiketeistä ei sisältänyt sijaintia. Nämä tiketit rajattiin pois analyysistä. Huomioitiin kuitenkin, että asiakaspalvelujärjestelmän ohjeistuksen mukaan, tikettiin ei tarvitse tallentaa asiakkaan tietoja mm. kiinteistötunnusta, jos asia on hoidettu valmiiksi ensimmäisellä yhteydenotokerralla, asiakkaan asioidessa paikan päällä tai puhelinyhteydellä (Maanmittauslaitos 2015, 18). Tällöin nämä 12 % tiketeistä voidaan katsoa ratkaistun valmiiksi ensimmäisellä yhteydenotokerralla. Näin tarkempiin tutkimuksiin jäi 658 tikettiä, joka on yhä riittävä otanta valtakunnalliseen tutkimukseen.

6.3 Aineiston käsittely

Asiakaspalvelujärjestelmästä suodatettu listaus tiketeistä ja niistä valitut tietueet pystyttiin siirtämään suoraan Microsoft Excel-taulukkolaskentaohjelmaan, jossa niiden käsittely oli helpompaa. Kaikkea sisältöä ei ollut mahdollista tuoda suoraan Exceliin, joten tapausten yksityiskohtaisempi tutkimus oli tehtävä asiakaspalvelujärjestelmän tiketeiltä ja täydennettävä tiedot havaintomatriisiin. Riippui myös tiketin täyttötavasta ja asteesta, miten tiedot asettuivat Excel-taulukkoon ja miltä osin muuttujia oli tarpeellista ja mahdollista täydentää tai siirtää oikeaan sarakkeeseen. Valmiin matriisin tiedot tarkastettiin ja lopuksi tarpeelliset muuttujat muokattiin tilastollisen tutkimuksen vaatimaan muotoon.

Havaintomatriisissa tiketit järjestettiin aluksi kuntatunnuksien mukaiseen järjestykseen. Seuraavaksi jokainen tiketti luokiteltiin sijaintinsa mukaan perusparan-

nettuihin ja perusparantamattomiin. Tämä tehtiin kiinteistötunnuksen ja Maanmittauslaitoksen omien perusparannusseurantajärjestelmien avulla. Koska perusparannusseurantaa ei ole kiinteistökohtaisesti vaan kiinteistötunnuksen kylittäin tai tarkimmissa tapauksissa taloittain, keskeneräisissä kylissä ja taloissa sijaitsevien kiinteistöjen perusparannustilanne tarkastettiin kiinteistörekisteristä kyseisen kiinteistön kohdalta. Tällaisia kiinteistöjä oli 30 kpl. Näin ne voitiin jakaa tarkemmin luokkiin perusparannettu tai perusparantamaton.

Lopuksi tutkittiin itse tapauksia tiketeiltä, erotellen millainen tarve asiakkaalla ja kuinka ne ratkaistiin. Tikettejä tutkiessa pystyttiin asiakkaiden tarpeiden luokittelua varten luomaan 14 erilaista laatuluokkaa, jotka kuvaavat asiakkaiden tarpeita ja kysymyksiä:

- tieoikeuden olemassaolo, onko tieoikeutta, kenellä oikeus on
- tieoikeuden sijaintia koskevia kysymyksiä
- tieoikeuden muutos, siirto tai lakkautus
- kysymyksiä tieoikeuden ominaisuuksista, leveys, missä perustettu, milloin, rakentaminen, kunnossapito, liikenteen rajoittaminen
- tilaus: otteita, karttoja, yhteystietoja
- tieoikeuksista kiinteistön kaupan yhteydessä, määräala tai koko kiinteistö
- epäsovia tienkäytöstä, oikeuksista, toivotaan kirjallisia vahvistuksia, neuvoja, asiakirjoja
- kysymyksiä/keskustelua tieoikeuden saamisesta, yksityistie- / rasi-toimitus, onko syytä hakea, miten haetaan, hinta, sekä meneillään olevaan/ olleeseen tietöimitukseen liittyvät asiat.
- kysymyksiä kiinteistörekisterin tai otteiden rasi-teista/oikeuksista, mitä tarkoittaa, missä menee, ketä koskee
- kiinteistörekisterin vanhoihin merkintöihin liittyvät kysymykset
- perusparannuksesta johtuvia kysymyksiä
- puute tai virhe rekisterissä
- muu asia

- tiketillä ei sisältöä.

Lisäksi tiketit luokiteltiin ratkaisun suhteen kahteen luokkaan:

- selvisikö asian ratkeaminen tiketillä vai
- jäikö asian ratkeaminen tiketillä avoimeksi.

Avoimeksi asia saattoi jäädä, jos tiketti oli siirretty toiseen jonoon, tapauksesta oli useampi tiketti ja asia oli selvitetty toisella tiketillä tai asiakas oli jättänyt vastaa-matta saatuaan palveluhinnaston tai tarkentavia kysymyksiä. Viimeisessä vaih-toehdossa on mahdollista, että asiakas on saattanut palata tai palaa asiaan myö-hemmin, aikarajauksen ulkopuolella.

Tikettien ratkaisemisen luokitteluun käytettiin luokittelua:

- A. Pystyikö asiakaspalvelu vastaamaan asiakkaalle kiinteistörekisterin avulla tai asiakaspalvelun neuvoin vai
- B. Tarvittiinko ratkaisuun arkistoseelvitys tai
- C. Käytettiinkö asiantuntijatukea (ASPA KII-tuki / ASPA RETI-tuki).

Muuttujista mukaan otettiin myös Asiointikanavat, jotka olivat suoraan Exceliin siirrettäviä tietoja ja Asiakasryhmät, jotka oli analysoitava tiketeittäin.

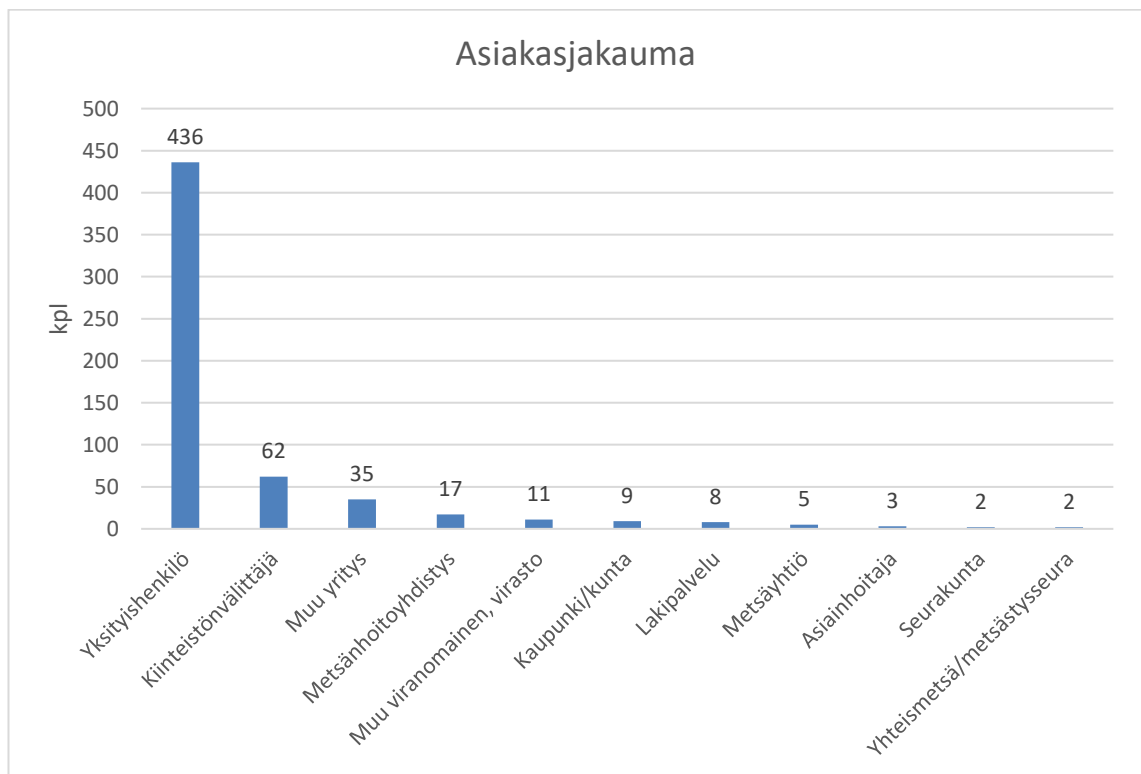
Valmis havaintomatriisi anonymisoitiin, poistamalla suorat tunnistetiedot sekä muokkaamalla kiinteistötunnukset siten, että jäljelle vain kolme ensimmäistä nu-meroa, jotka ovat yhtä kuin kuntatunnus.

7 TULOKSET

7.1 Asiakasryhmät ja asiointikanavat

Yhteydenottojen asiakasjakauma oli monipuolinen, mutta pääasiassa kysymyksiä tieoikeuksista tulee yksityishenkilöiltä 436 kpl, joka on noin 66 %. Tikit, joista yhteydenottajatyyppeistä ei selviä oli 68 kpl. On myös huomioitava virheen mahdollisuus yksityishenkilöasiakkaita laskiessa, sillä omalla nimellään asioiva henkilö ei välttämättä mainitse kenen asialla hän on.

Muut asiakasryhmät esiintyvyyssjärjestyksessä olivat kiinteistönvälittäjät 61 kpl, muut yritykset 38 kpl ja metsänhoitoyhdistykset 17 kpl, muut valtion viranomaiset ja virastot 11 kpl, kaupungit ja kunnat 9 kpl, lakipalvelut ja asianhoitajat 8 kpl, metsäyhtiöt 5 kpl, seurakunnat 2 kpl ja yhteismetsä ja metsästysseura 1 kpl kumpainenkin (Kuvio 3).

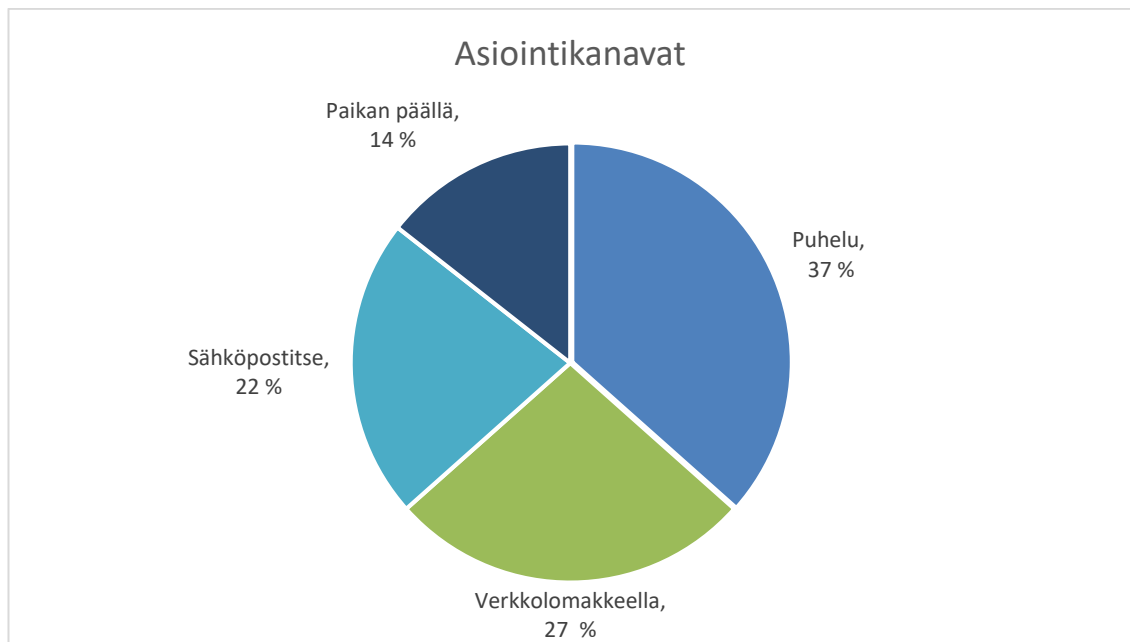


Kuvio 3. Asiakasryhmien jakauma

Muita yrityksiä saattoivat olla mm. kopterilennätys tai suunnitteluyritykset. Valtion viranomaisia ja virastoja olivat, poliisi, rajavartiolaitos, ulosottovirasto, ELY-keskus sekä metsähallitus.

Asiointikanavia tarkastellessa on huomioitava maailmalla kehittynyt COVID-19-tilanne, joka johti myös Suomessa laajoihin rajoituksiin maaliskuusta alkaen. Myös Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelupisteitä rajoitettiin ja asiakkaita otettiin vastaan rajoitetusti. Ihmiset ovat kuitenkin mahdollisesti jo ennen kyseisiä rajoituksia huomioineet nopeasti etenevän COVID-19-tilanteen ja valinneet asiointikanavan sen mukaan.

Suosituimmaksi yhteydenottotavaksi nousi puhelin 37 %, seuraavaksi tulivat verkkolomake 27 % ja sähköposti 22 %. Paikan päällä asiakaspalvelussa asioi 14 % asiakkaista (Kuvio 4). Tikettejä läpikäydessä selvisi, että osa asiakkaista oli ottanut yhteyttä ensin puhelimitse tai Maanmittauslaitoksen chat-palvelussa, josta heidät oli ohjattu asioimaan sähköpostilla tai verkkolomakkeella, johtuen liitteiden toimittamisesta tai asian laajuudesta. Esimerkiksi chat-palveluun ei turvallisuussyistä tule kirjoittaa minkäänlaisia tunnistetietoja, kuten kiinteistötunnuksia.



Kuvio 4. Asiointikanavien jakautuminen

Asiakkaiden tarpeita tarkasteltiin aluksi asiakasryhmittäin (Taulukko 1). Tyypillisesti jokaisen asiakasryhmän ensisijainen tarve oli tieoikeuden olemassaolo. Poikkeuksena kiinteistövälittäjät, joiden suurimmaksi tarpeeksi nousivat tilaukset. Mielenkiintoinen huomio oli, että kiinteistönvälittäjät kysyvät suhteessa eniten

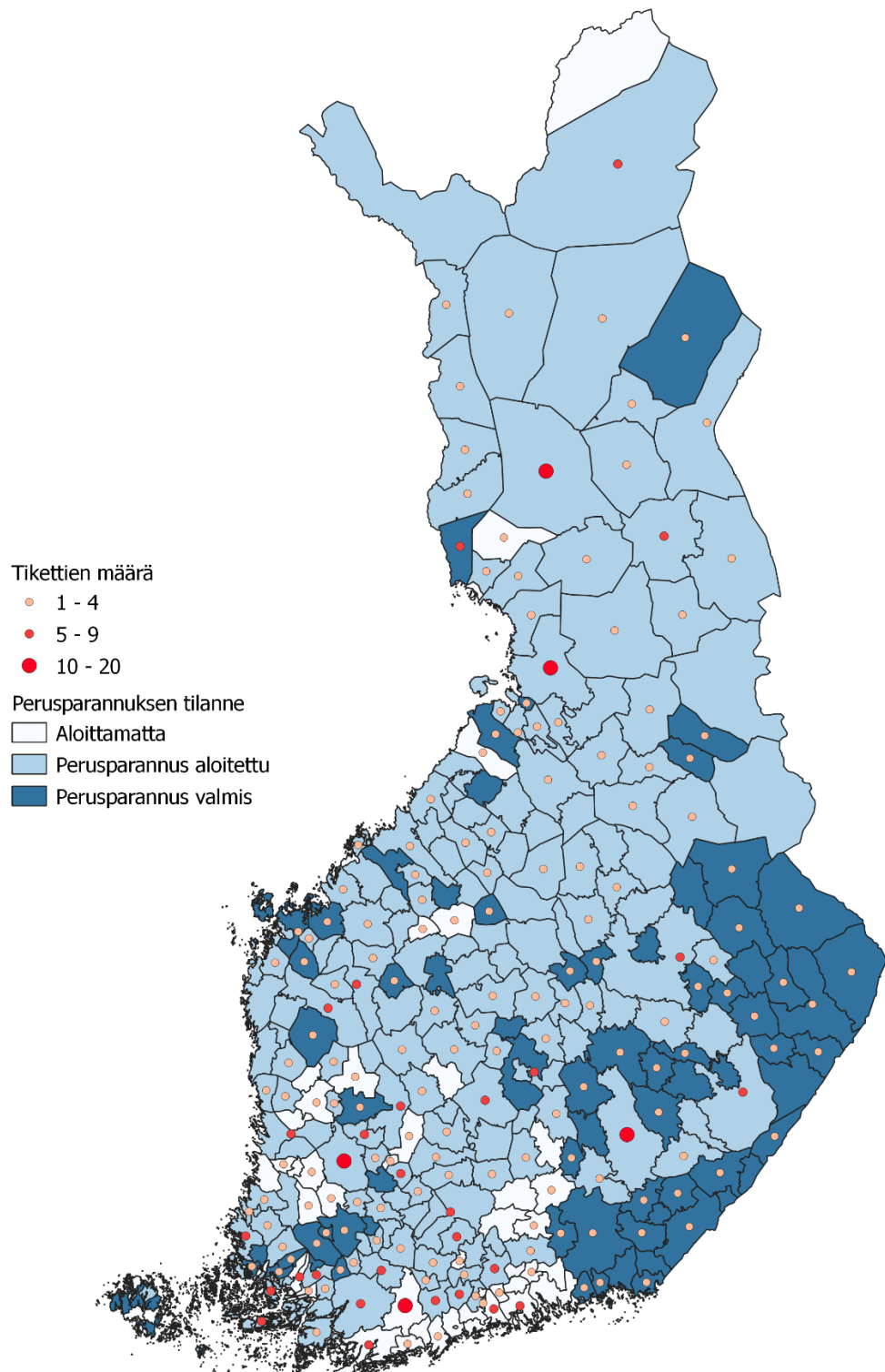
kiinteistörekisterin vanhoista merkinnöistä. Alla oleva taulukko on osa Asiakasryhmien tarpeiden jakautuminen -taulukkoa. Taulukko kokonaisuudessaan on työn lopussa (Liite 1).

Taulukko 1. Asiakasryhmien tarpeiden jakautuminen

Tarve, kpl	Yksityishenkilö	Kiinteistövälittäjä	Muu yritys	Metsänhoitoyhdistys	Muut viranomaiset
Tieoikeuden olemassaolo	200	28	17	8	6
Tilaus: otteita, karttoja, yhteystietoja	134	37	13	7	5
Tieoikeuden saaminen	61	1	6		2
Tieoikeuden ominaisuudet	57	4	5	2	1
Tieoikeuden sijainti	53	2	6	5	
Tieoikeuden muutos	37	1	1		1
Epäsopua tienkäytöstä	21	1			1
Tieoikeuksista kiinteistön kaupan yhteydessä	15	2	1		
Kiinteistörekisterin vanhat merkinnät	14	12	3	1	1
Kiinteistörekisterin rasitteista ja oikeuksista	13	3	2	1	1
Puute tai virhe rekisterissä	11	1		1	

7.2 Yhteydenottojen jakautuminen alueellisesti

Vuoden 2020 alusta Suomessa on 310 kuntaa (Kuntaliitto 2019). Tikettejä suodattui valitulle ajanjaksolle 216 kunnasta. Näistä kunnista perusparannettuja on 54 kpl, perusparannukseltaan aloitettuja mutta keskeneräisiä kuntia 127 kpl, ja aloittamatta 35 kpl. Alla olevassa kartassa on esitetty perusparannuksen tila ja yhteydenottojen ilmentyminen alueellisesti (Kuvio 5).



Kuvio 5. Tikettien määrä kunnittain sekä kuntien perusparannustilanne (Pohjakartta: Tilastokeskus 2020)

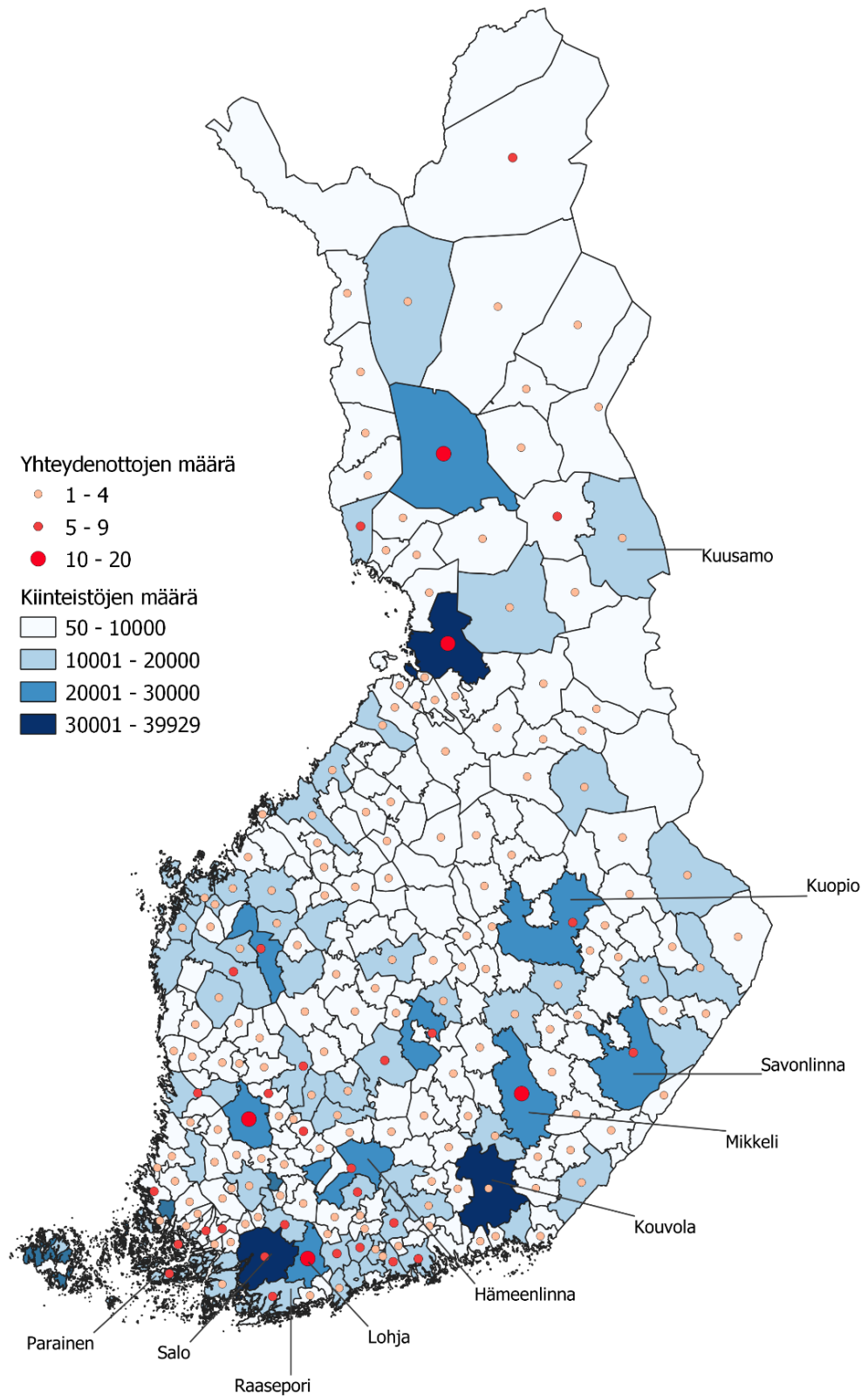
Kartta kuvaa perusparannuksen yleistä tilaa ja siitä ei näe perusparannuksen tilaa niiden kiinteistöjen kohdalta, joita tiketit koskivat.

Kartta ei kuitenkaan anna selvää yhteyttä tikettien määrän ja perusparannettujen alueiden välillä. Kunnissa, joista tikettejä on määrällisesti tullut eniten, yli 10 kpl, Rovaniemi, Oulu, Mikkeli, Sastamala, perusparannus on aloitettu. Lukuun ottamatta Lohjaa, jossa perusparannus on aloittamatta. Jos otamme huomioon näiden kuntien kiinteistökohtaisen perusparannustilanteen, Rovaniemen perusparannustilanne tikettien kiinteistöjen kesken 0 %, Oulu 45 %, Mikkeli 33 %, Sastamala 25 %, Lohja 0 %. Yhteydenottoista suurin osa tulee alueen perusparantamattomilta kiinteistöiltä.

Paras tilanne vaikuttaa olevan Itäisessä Suomessa, jossa perusparannus on pisimmällä ja myöskin yhteydenottoja tieoikeuksiin liittyen on vähiten.

Tutkimuksessa huomioitiin samoihin kiinteistöihin liittyvät useammat tiketit omina yksilöinä. Tällaisia tapauksia eli samaan kiinteistöön kohdistuvia tikettejä oli pääosin kaksi kappaletta, kolmessa tapauksessa kolme yhteydenottoa eli tikettiä, samalle kiinteistölle. Yhteensä tutkimuksessa oli 31 kpl saman kiinteistön tikettiä, 26 kunnassa. Tarkastettiin että saman kiinteistön useampien tikettien jättäminen tutkimuksesta pois, ei olisi vaikuttanut tikettien kunnittaisen määrän luokitteluun kartalla (Kuviot 5 ja 6). Lisäksi saman kiinteistön tiketit ovat sisällöltään vain kolmasosassa tapauksia identtiset. Tikettien eri sisällöt selittyvät esimerkiksi tilanteilla, joissa asiakas ensin ottaa yhteyttä tieoikeuden olemassaolosta ja myöhemmin yksityistietoimituksesta tai tieoikeuden sijainnista, jolloin on luotu uusi tiketti. Myös yhteydenottaja eli asiakas voi samaa kiinteistöä käsittelevissä tiketeissä olla eri. Tikettejä läpi käydessä tuli esille tilanteita, joissa esimerkiksi naapuri tai asianhoitaja olivat saman asian äärellä kuin itse kiinteistönomistaja ja yhteydessä Maanmittauslaitokseen samasta kiinteistöstä. Nämä seikat puoltavat saman kiinteistön useampien tikettien yksilöintiä tutkimuksessa.

Yhteydenottojen määrää verrattiin myös kunnittaiseen kiinteistöjen määrään asemakaava-alueiden ulkopuolella (Kuvio 6). Kiinteistöjen määrät asemakaava-alueen ulkopuolella saatiin Maanmittauslaitoksen perusparannustilastoista sekä kiinteistörekisteristä suodattamalla asemakaava-alueella sijaitsevat kiinteistöt pois.



Kuvio 6. Tikettien sekä kiinteistöjen määrät asemakaava-alueen ulkopuolella kunnittain (Pohjakartta: Tilastokeskus 2020)

Tällöin kartalta nousivat esille kiinteistöjen määrien ja yhteydenottojen suhde. Huomioitavaa on kuitenkin, että isojen kiinteistömäärien kunnat, ovat myös perusparannukseltaan keskeneräisiä, joka voi osaltaan selittää yhteydenottojen korkeaa määrää. Poikkeuksena Kouvola, joka on perusparannukseltaan täysin valmis ja sieltä olikin yhteydenottoja vain neljä kappaletta.

Tikettien määrää verrattiin myös Suomen mökkivaltaisimpiin kuntiin (Taulukko 2), mutta mökkivaltaisimmat kunnat, nimetty kuvioon 6, ovat kuitenkin pitkälti yhteneväiset kiinteistömääriltään suurimpiin kuntiin, joten se ei avannut uutta näkökulmaa tuloksiin.

Taulukko 2. Mökkivaltaisimmat kunnat vuonna 2019 (Suomen virallinen tilasto 2020)

Sija	Kuntajako 1.1.2020	Kesämökkejä, kpl
1.	Kuopio	10 847
2.	Mikkeli	10 558
3.	Parainen	8 904
4.	Lohja	8 500
5.	Savonlinna	8 492
6.	Hämeenlinna	8 423
7.	Kouvola	7 795
8.	Salo	7 058
9.	Kuusamo	6 964
10.	Raasepori	6 672

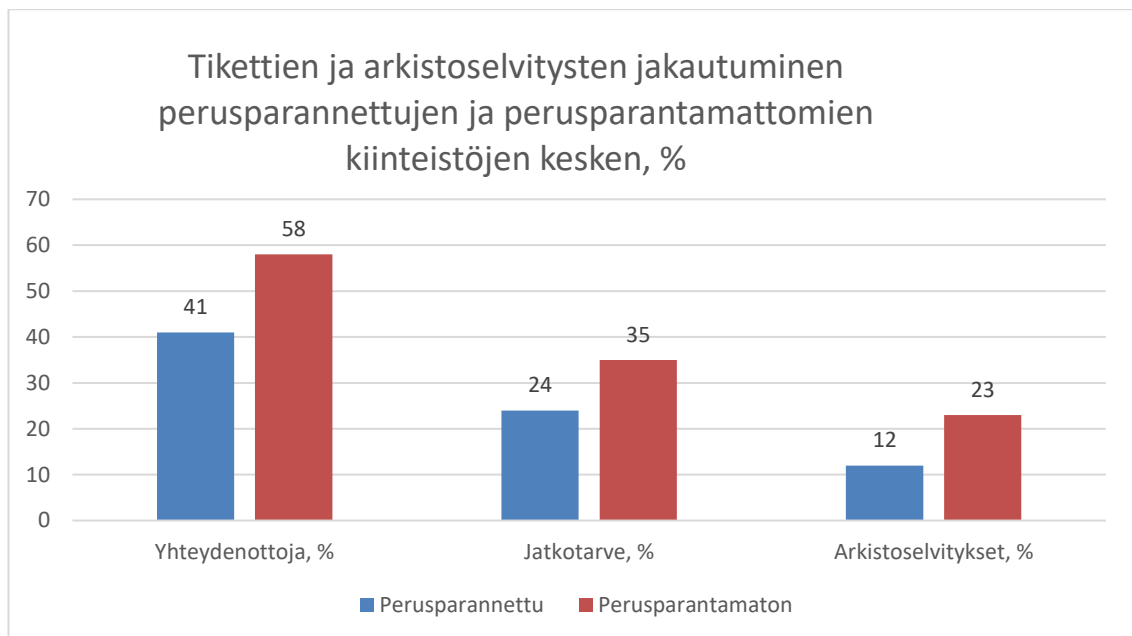
7.3 Perusparannuksen vaikutus

Yhteydenottojen määrä perusparannetuilta alueilta oli 273 kpl, 41 % yhteydenottojen kokonaismäärästä ja perusparantamattomilta alueilta 378 kpl, joka oli 57 %. Seitsemän yhteydenottoa, 1 %, oli kiinteistöiltä, jotka olivat perusparannuksen yhteydessä siirretty ”Perusparannuksessa ei voitu rekisteröidä”-listalle, eli kiinteistörekisterin vanhoissa rasitemerkinnöissä oli jonkinlainen epäselvyys tai puutos, jolloin vanhaa rasitemerkintää ei ole voitu muuttaa käyttöoikeusyksiköksi. Tällaiset tilanteet vaativat yleensä asiakkaan hakeman yksityistietoimituksen. Tässä vaiheessa nämä kuusi tikettiä päätettiin luokitella perusparantamattomiin, niiden ollessa käytännössä perusparantamattomia. Tämä helpottaa jatkokäsittelyä ryhmän ollessa huomattavan pieni. Samalla tarkastettiin ja huomioitiin ettei

muutos vaikuta tässä tutkimuksessa aiemmin laskettuihin tuloksiin. Tällöin perusparantamattomien yhteydenottojen määrä nousi 385 kpl ja 58 %:iin.

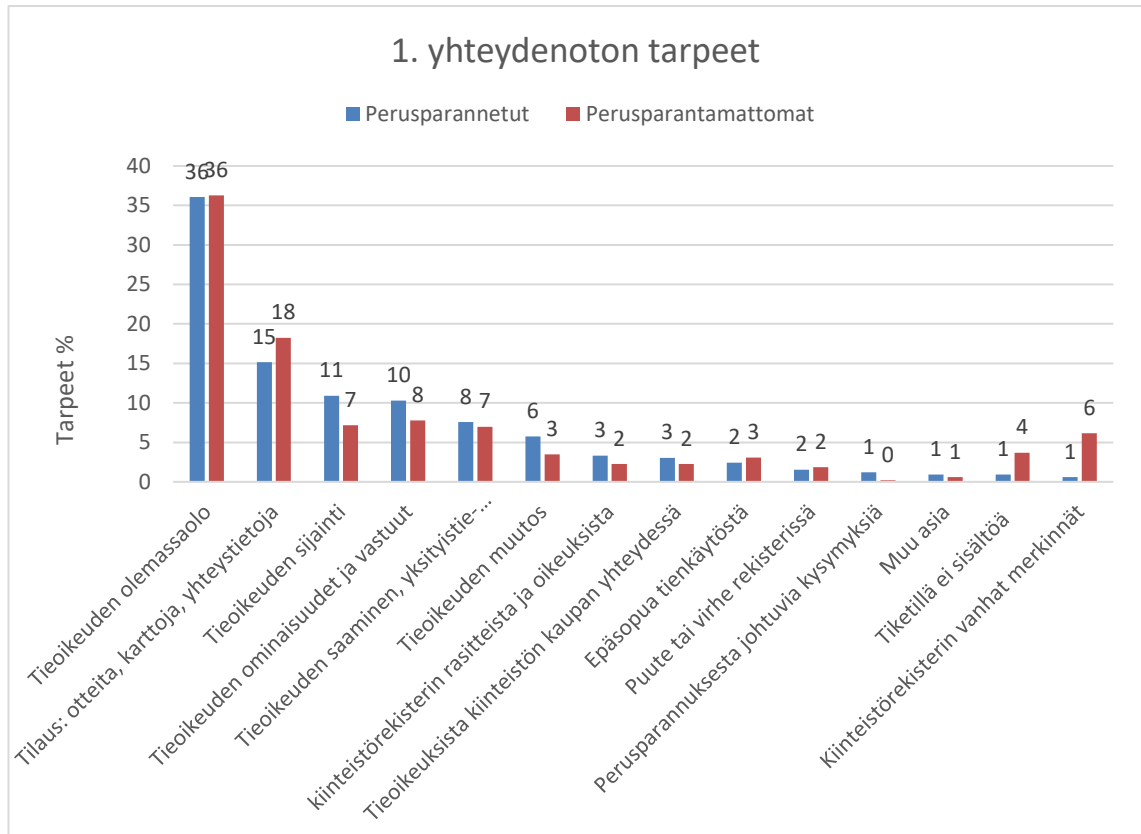
Jatkoyhteydenottoja oli tiketeillä yhteensä 201 tiketillä, noin 30 %. Perusparannettujen kiinteistöjen tiketeillä ilmeni jatkoyhteydenottoja 65 kpl, joka on 24 % perusparannettujen yhteydenotoista. Perusparantamattomilla kiinteistöillä jatkoyhteydenottoja ilmeni 136 kpl, 35 %.

Arkistonselvityksiä tehtiin perusparantamattomien kiinteistöjen osalta 11 % enemmän kuin perusparannetuille kiinteistöille. Alla olevassa kaaviossa (Kuvio 7) on esitetty yhteydenottojen, jatkoyhteydenottojen sekä arkistonselvitysten jakautuminen perusparannettujen ja perusparantamattomien kiinteistöjen tiketeille.



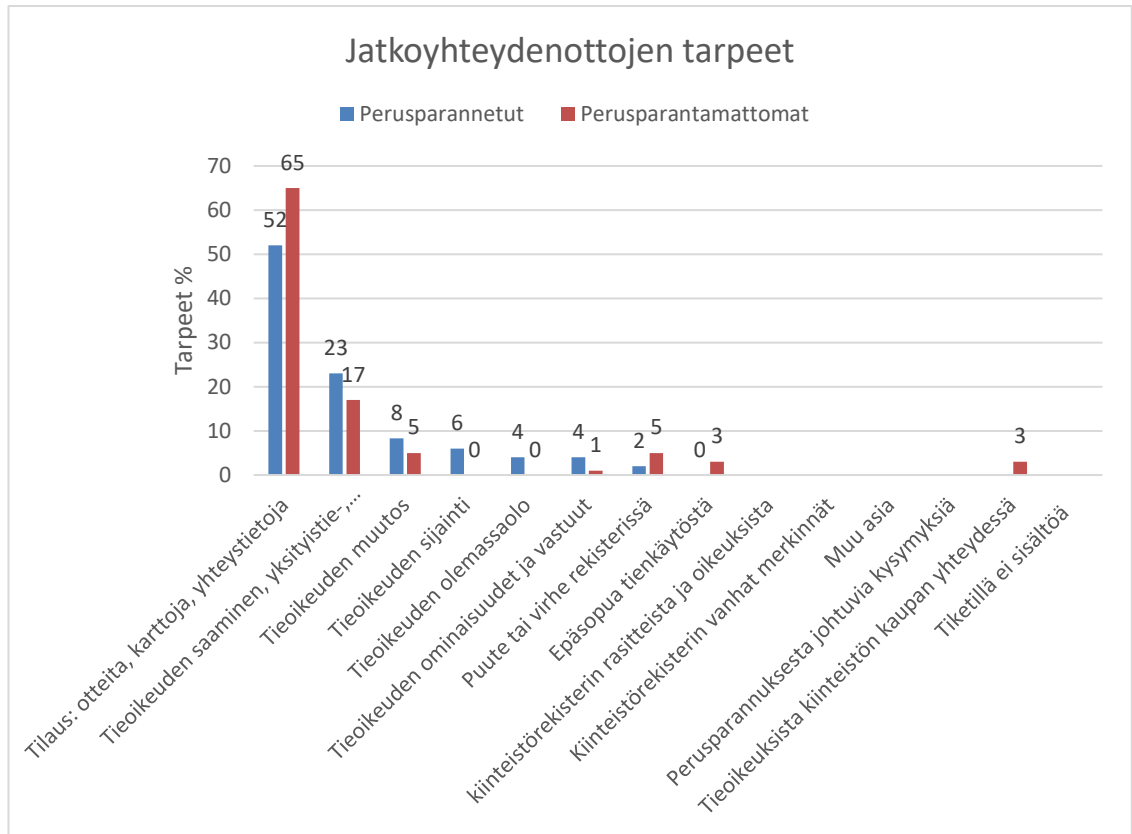
Kuvio 7. Tikettien ja arkistonselvitysten jakautuminen

Perusparannetulla kiinteistöillä asiakkaiden päällimmäisiksi tarpeiksi ensimmäisellä yhteydenottokerralla nousivat Tietoikeuden olemassaolo, kenellä on oikeus käyttää tietä 36 %, Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus 15 % ja Tietoikeuden sijainti 11 %. Kun taas perusparantamattomien alueiden päällimmäiset tarpeet olivat Tietoikeuden olemassaolo, ja kenellä on oikeus käyttää tietä 36 %, Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus 18 %, ja Tietoikeuden ominaisuudet ja vastuut 8 %. Alla olevassa kaaviossa on esitetty asiakkaiden tarpeiden jakautuminen perusparannettujen ja perusparantamattomien kiinteistöjen kesken, ensimmäisellä yhteydenottokerralla (Kuvio 8).



Kuvio 8. Ensimmäisellä yhteydenotolla esiin tulleet tarpeet

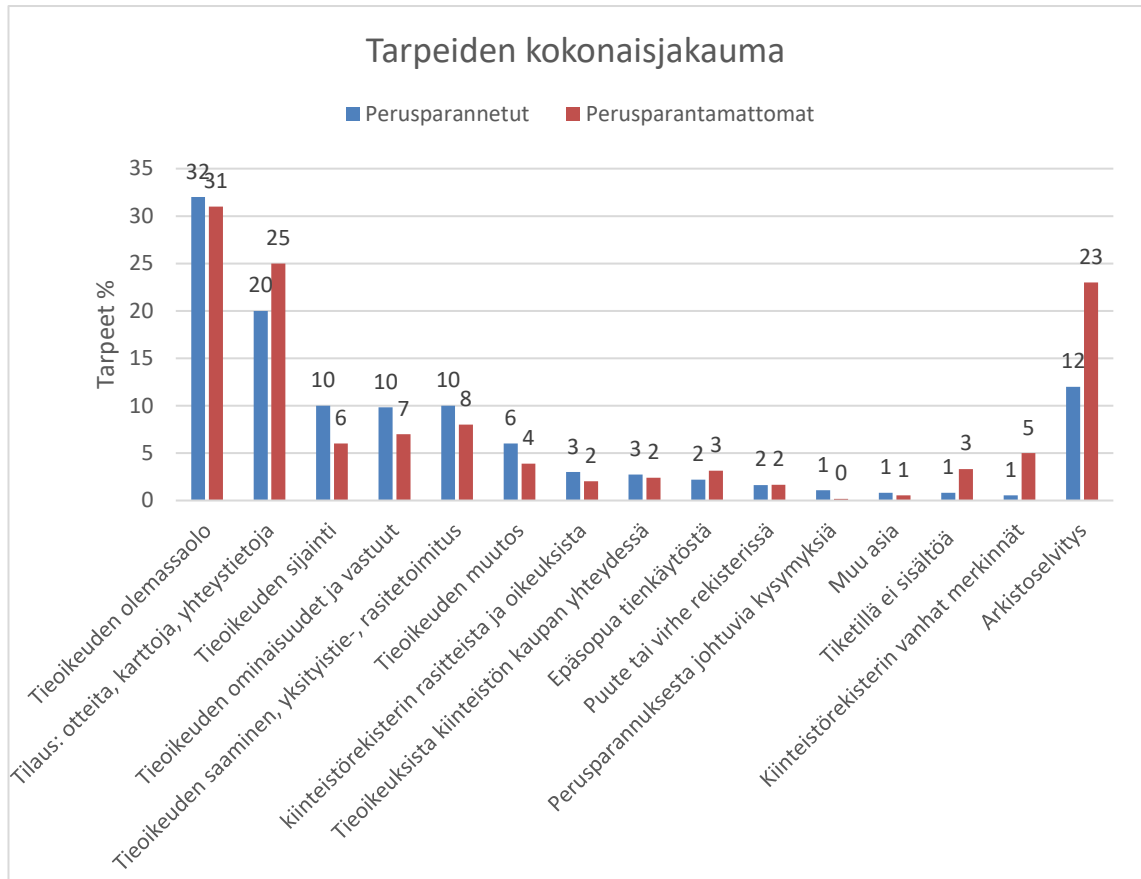
Jatkoyhteydenottojen päällimmäisiksi (Kuvio 9) tarpeiksi perusparannettujen kiinteistöjen tiketeiltä nousivat Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus 52 %, Tieoikeuden saaminen, yksityistie- /rasitetoimitus 23 % ja Tieoikeuden muutos 8%. Perusparantamattomien kiinteistöjen tiketeillä vastaavat tarpeet olivat Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus 65 %, Tieoikeuden saaminen, yksityistie- /rasitetoimitus 17 %, Tieoikeuden muutos sekä Puute tai virhe rekisterissä 5 %.



Kuvio 9. Jatkoyhteydenottojen tarpeet

Tarpeet vaikuttavat samankaltaisilta kiinteistön perusparannustilanteesta riippumatta. Kuviossa 10 on esitetty asiakkaiden kokonaistarpeet, ensimmäisen sekä jatkoyhteydenoton tarpeet yhteen laskettuna, lisäksi siinä on esitetty arkistoselytyksen jakautuminen perusparannettujen ja perusparantamattomien kiinteistöjen yhteydenottojen suhteen. Perusparannettujen kiinteistöjen yhteydenottojen tarpeista nousevat esille Tieoikeuden sijainti ja Tieoikeuden ominaisuudet, jolloin itse tieoikeuden olemassaolo on ilmeisimmin tiedossa. Kun taas perusparantamattomien kiinteistöjen yhteydenottojen tarpeista nousevat esille Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus, sekä Kiinteistörekisterin vanhat merkinnät.

Kiinteistörekisteriotteiden, karttojen ja asiakirjojen tilaus oli tarpeena suhteellisen korkea molemmilla perusparannuksen alueilla, 20 % ja 25 %. On kuitenkin hyvä huomioida, että tilaukset palvelevat yleensä jotain muuta tarvetta.



Kuvio 10. Yhteydenottojen yhteenlasketut tarpeet

Asiakkaiden tarpeiden luokittelusta huolimatta myös luokat pitivät sisällään hyvin monenlaisia kysymyksiä ja tilanteita.

Tarpeiden yleisin tiedustelu Tieoikeuden olemassaolo oli juuri sitä, asiakkaat tiedustelivat tieoikeutta kiinteistölleen. Oli tilanteita, joissa kiinteistö oli vasta siirtynyt asiakkaalle tai oltiin, jostain syystä herätty tarkistamaan onko kiinteistöllä virallista tieoikeutta. Myös metsätyöt aiheuttivat tieoikeuksien tarkistuksia.

Tieoikeuden sijaintia tiedusteltiin joko asiakkaan halutessa tarkastaa mikä tien sijainti on toimitusasiakirjoissa tai tien rakentamisen yhteydessä. Tien rakentamisen yhteydessä tiedusteltiin myös, tullaanko tie merkitsemään maastoon Maanmittauslaitoksen taholta. Tieoikeuden merkitseminen maastoon vaatii kuitenkin yksityistietoimituksen. Jos tieoikeus on aiemmin perustettu, voi asiakas itse määrittää tien paikan maastoon toimituskartan avulla. Tieoikeuden sijainnin tarkastuksia aiheuttivat myös tien poikkeava tai epämieluisen sijainti maastossa.

Tieoikeuden ominaisuuksia sisältävät tiedustelut olivat hyvin moninaisia. Ne pitivät sisällään kysymyksiä kunnossapidosta, perustamisesta, puiden kaatamisesta, tien leventämisestä, ajoneuvon säilytyksestä tiealueella ja portin asentamisesta. Näistä tiketeistä tuli esille osan asiakkaiden tuntemus tieoikeuksiin liittyvissä asioissa, he tiesivät mitä kysyä ja mistä tieto voi löytyä. Toisaalta taas toiset asiakkaat eivät vaikuttaneet tuntevan tieoikeuksien periaatetta tai tarkoitusta. Asiointia kuten että tieoikeus ei oikeuta säilyttämään ajoneuvoja tiealueella, tai kiinteistön omistajalla on automaattisesti oikeus kiinteistönsä alueella sijaitsevaan tiehen, vaikka siihen ei oikeutta ole rekisteriin merkitty.

Tieoikeuden saamiseen ja yksityistietoimituksiin liittyvissä tiketeissä kysyttiin etupäässä neuvoja, tuleeko hakea yksityistietoimitusta, miten se haetaan sekä toimituksen hintaa. Kysymyksiä liittyen käytyihin tai meneillään oleviin tietoimituksiin, jolloin tiketit ohjattiin kyseistä toimitusta hoitaneelle toimitusinsinöörille. Yksityistietoimitusta vaativat myös tieoikeuden muutosta koskevat asiat. Tieoikeuden muutoksiin liittyvissä tiketeissä tiedusteltiin esimerkiksi tieoikeuden siirtämistä tilanteissa, joissa tie kulki pihan lävitse tai aivan asuinrakennuksen vieritse. Tieoikeuden poistamisen ollessa kyseessä neuvoa kyseli yleensä rasitetun kiinteistön omistaja, joka halusi poistaa käyttämättömän tai häiritsevän rasiitteen.

Kiinteistörekimerkinnöistä tiedusteltiin niiden käytännön merkitystä, sijaintia, oikeutettuja kiinteistöjä sekä leveyttä. Esimerkiksi tarkoittaako kiinteistölle rasiitteeksi merkitty moottorikelkkareitti myös oikeutta kulkea sitä pitkin autolla paltalleen.

Perusparantamattomilla alueilla kiinteistörekisterin vanhat merkinnät aiheuttivat hieman enemmän tiedusteluja. Tällöin kiinteistörekisteriotteella pelkkinä merkintöinä olevat oikeudet ja rasiitteet tai yleismerkinnät: Aikaisemmin perustetut rasiitteet koskevat tätä rekisteriyksikköä, aiheuttavat yleensä tarpeen arkistoselvitykselle. Esille tuli myös asiakkaita, jotka osasivat kysyä, onko kiinteistöllä muita rasiitteita kuin rekisteriotteella näkyvät rasiitteet.

Tieoikeuksista kiinteistön kaupan yhteydessä tiedustellaan tieoikeuksien poistamisesta, siirtämisestä tai tieoikeuden jakaantumisesta kaupan yhteydessä. Yhteyttä ottaneet asiakkaat eivät vaikuta olevan aivan selvillä, että määräalakaupan

ollessa kyseessä, tieoikeudet käsitellään lohkomistoimituksessa, kun taas koko kiinteistön kaupassa toimitusta ei ole.

Epäsopua tienkäytön suhteen oli perusparannetuilla alueilla 8 kpl ja perusparantamattomilla alueilla kaksinkertaisesti 17 kpl. Tilanteita aiheuttivat maanomistajien erimielisyydet tieoikeuden käytöstä. Näitä olivat esimerkiksi kulkemisen estäminen katkaisemalla tie tai muuten haittaamalla kulkua, asiat olivat edenneet pahimmillaan uhkailuiksi ja yksi tilanteista oli edennyt poliisiasiaksi. Näissä tikeissä asiakkaat hakivat vahvistusta käyttöoikeudelleen tai sen sijainnille. Toivottiin myös kirjallista lausuntoa Maanmittauslaitokselta tieoikeudesta. Johon asiakaspalvelusta jouduttiin vastaamaan, ettei Maanmittauslaitos toimita kirjallisia lausuntoja, ainoastaan toimitusasiakirjaotteita ja selvityksiä kiinteistörekisterin merkinnöistä. Tilanteissa, joissa tieoikeudet vaikuttivat epäselviltä, asiakkaita kehoitettiin hakemaan yksityistietoimitusta, kun taas tilanteissa, joissa tieoikeudet olivat selvät mutta tilanne oli eskaloitunut pahaksi, asiakasta suositeltiin olemaan yhteydessä poliisiin.

Puutteisiin ja virheisiin liittyvissä tiketeissä asiakkaat ilmoittivat puuttuvista tieoikeuksista. Esimerkiksi perusparannuksen yhteydessä oli kiinteistörekisterin vanha tieoikeusmerkintä lakkautettu, mutta sitä ei oltu perusparannettu koko tieoikeuden osalta käyttöoikeusyksiköksi. Tieoikeus oli jäänyt siis vajaaksi jonkin kiinteistön osalta.

Perusparannetulla alueella yhteydenottoja aiheuttaa myös itse perusparannus, neljä kpl. Kysymyksiä tehdään tällöin kiinteistöotteelle "ilmestyneistä" rasitteista tai oikeuksista, jotka ovat perusparannuksen yhteydessä päivitetty merkinnöistä käyttöoikeusyksiköiksi. Perusparantamattomilla kiinteistöillä esiintyi yksi tiketti, jonka sisältö liittyi perusparannukseen. Tämä johtui siitä, että asiakas kyseli tieoikeutta vanhalle yhteiselle tielle, joka oli aiemmin perusparannettu käyttöoikeusyksiköksi. Perusparannusta oli tehty lähialueella, mutta ei kyseiselle kiinteistölle.

Muita asioita, joita tiketeissä tuli esiin pystymättä luokittelemaan niitä aiempiin luokkiin, oli yksittäisiä. Nämä sisältävät esimerkiksi tikettejä, joissa asiakas oli sekoittanut rasitteet ja rasitukset ja ihmettelivät minkä vuoksi tierasitteet eivät näy rasitustodistukselta. Eräässä tiketissä oli kysymys kiinteistön, joka kokonaisuudessaan oli tiealuetta, ominaisuuksista ja käytön hallitsemisesta. Vastaan tuli

myös tiketti, jossa asiakas otti yhteyttä huomattuaan puuttuvan tieoikeuden, joka olisi asiakkaan mukaan käsitelty toimituksessa, mutta ei merkitty pöytäkirjaan kahdeksan vuotta sitten. Koska toimitus oli rekisteröity yli viisi vuotta sitten, virheenkorjaamistoimitusta ei voinut KML 277 § mukaan enää suorittaa. Valitettava tapaus, jossa asiakas oli myöhässä ja tieoikeuden saamiseksi asiakas voi halutessaan hakea yksityistietoimitusta. Tämä tapaus havainnollistaa, että myös asiakkaalla on sekä oikeus ja velvollisuus huolehtia omista oikeuksistaan. Asianosaisena asiakkaan tulisi aluksi toimituksen aikana tuoda tarpeensa esille ja toimituksen päättämisen ja rekisteröinnin jälkeen tarkastaa toimituksen lopputulos.

7.4 Tikettien ratkaiseminen

Tällä kysymyksellä tavoiteltiin näkemystä siitä, kuinka moni tiketti pystyttiin ratkaisemaan asiakaspalvelussa kiinteistörekisterin avulla ja monenko suhteen oli tarve tehdä selvityksiä tai vaadittiinko asiantuntijan tukea. 658 tiketistä 457 kpl oli käsitelty yhdellä yhteydenotolla ja 201 kpl, noin 30 %:lla, tiketeistä oli ollut jatkotarve tai lisäkysymyksiä. Tässä tulee huomioida, että jatkoyhteydenottoja on voinut tapahtua tutkimuksen aikarajauksen jälkeen tai sille on voitu luoda uusi tiketti, jonka tunnistetiedot eivät ole vastanneet hakua.

Tikettien ratkeaminen, eli saiko asiakas vastauksen kysymykseensä, kävi selväksi 638 tiketillä, joka on 97 % tikettien kokonaismäärästä. Tikettejä, joiden ratkaisu ei selvinnyt oli 21 kpl, 3 % kokonaismäärästä. Näistä suurin osa 10 kpl oli tikettejä, jotka olivat siirretty eteenpäin toiselle taholle käsiteltäväksi, jolloin tiketin jatko ei selvinnyt hakuamme suodattuneelta tiketiltä. Seuraava ryhmä oli 9 kpl oli tikettejä joihin asiakas ei ollut vastannut viimeisimmän asiakaspalvelun viestin jälkeen ja asia jäi avoimeksi. Lopuksi olivat kaksi tikettiä, joista toisen käsittely jatkui toisella tiketillä ja toinen, jossa asiakkaan asioidessa paikan päällä asiakaspalvelussa, asia ei ollut ratkennut riittämättömien lähtötietojen vuoksi (Kuvio 11).

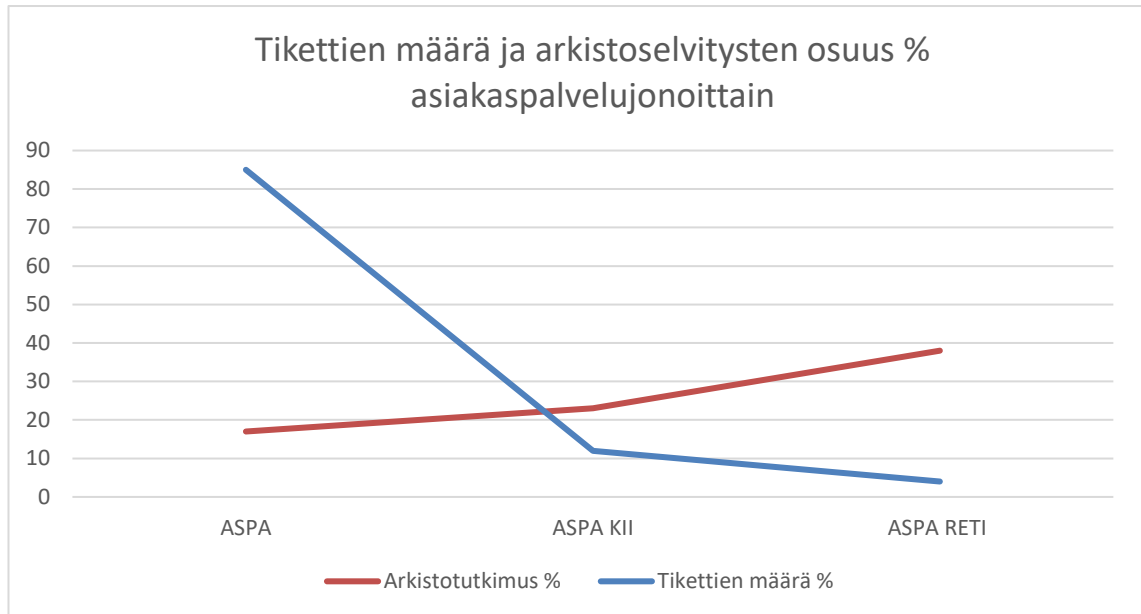


Kuvio 11. Ratkaisemattomien tikettien jakautuminen asiakaspalvelussa

Jos huomioidaan tutkimuksesta pois rajatut sijainnittomat 87 kpl tikettiä, jotka voitiin katsoa ratkaistuksi ensimmäisellä yhteydenotokerralla, saadaan tikettien kokonaismääräksi 745 ja ratkaistujen määräksi 725 kpl, pysyy ratkaistujen tikettien määrä suhteessa samana 97 %.

Jonoittain tikettejä käsiteltiin eniten Asiakaspalvelun jonossa, 85 %, joka onkin yhteydenottojen ensisijainen kohde. Asiantuntijan tukea tikettien ratkaisemiseen oli tarvittu yhteensä noin 15 %:lla yhteydenotoista. Joista ASPA KII-tukeen oli siirretty tikettejä 76 kpl, eli noin 12 % ja ASPA RETI-tukeen 26 kpl, joka tekee noin 4 %.

Arkistoselvityksiä oli tikettien selvittämisen tueksi tehty Asiakaspalvelussa 17 %:lle, ASPA KII-tuessa 23 %:lle ja ASPA RETI-tuessa 38 %:lle kyseisiin jonoihin tulleille tiketeille. Alla oleva kaavio esittää viivakuviolla tikettien määrällisen jakautumisen asiakaspalvelun- ja sen tuen jonoille, sekä tikettien arkistoselvitysten osuudet jonoittain (Kuvio 12). Kaaviosta selviää miten arkistoselvitysten määrä suhteessa yhteydenottojen määrään kasvaa asiakaspalvelun tuen jonoissa.



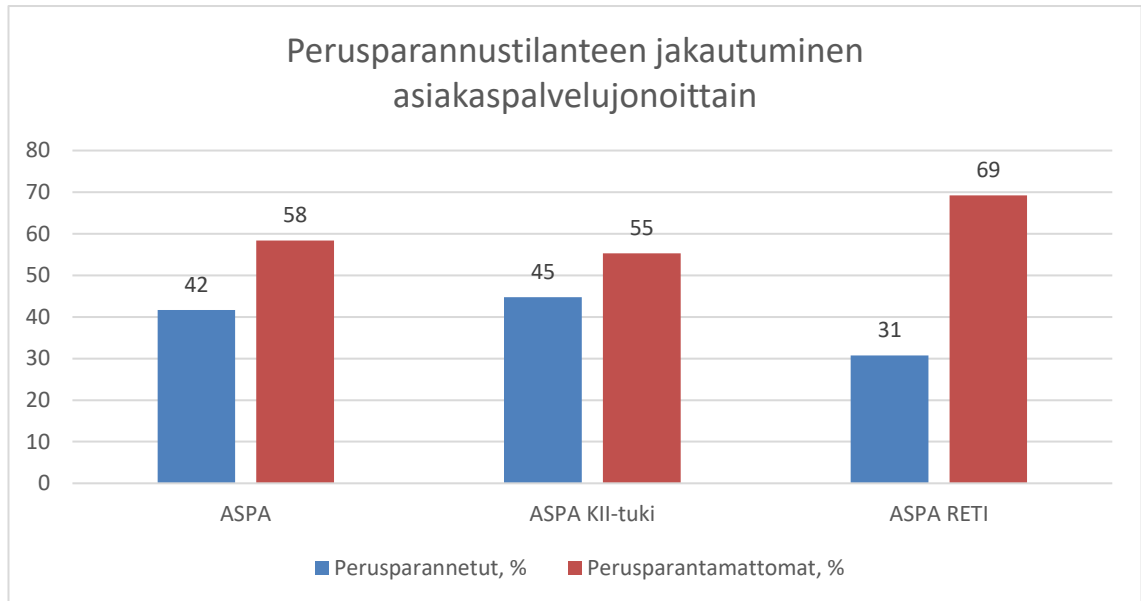
Kuvio 12. Tikettien ja arkistoselvitysten osuus asiakaspalvelujonoittain

Vaikka jonoihin saapuu ja ohjautuu määrällisesti hyvinkin erilaiset määrät tikettejä (Taulukko 3), suhteessa perusparannettujen ja perusparantamattomien kiinteistöjen tiketit jakautuivat Asiakaspalveluun ja ASPA KII-tukeen tulleissa tiketeissä melko tasaisesti, kun taas ASPA RETI-tukeen tulleista tiketeistä perusparantamattomien kiinteistöjen osuus oli hieman suurempi 69 % (Kuvio 13).

Taulukko 3. Perusparannettujen ja perusparantamattomien tikettien jakautuminen asiakaspalvelujonoittain

Perusparannuksen tilanne	ASPA	ASPA KII-tuki	ASPA RETI
Perusparannetut, kpl	231	34	8
Perusparantamattomat, kpl	325	42	18

ASPA RETI-tukijonoon siirrettävät tiketit sisältävät yleensä kiinteistörekisterin virheen mahdollisuuden, joten on odotettavaa, että sinne ohjautuvat tiketit ovat pääosin perusparantamattomalta alueelta.



Kuvio 13. Asiakaspalveluun ja siitä tukipalveluihin siirrettyjen tikkettien kiinteistöjen perusparannusjakauma

8 HAASTATTELUT

8.1 Teemahaastattelut

Tutkimuksen tueksi toteutettiin teemahaastattelut, joilla haluttiin selvittää Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun ja toimitusinsinöörien näkemyksiä ja havaintoja asiakkaiden tieoikeustarpeiden sekä perusparannuksen suhteen. Haastatteluja toteutettiin yhteensä kuusi, joista kolme oli asiakaspalvelun työntekijää ja kolme toimitusinsinööriä. Haastateltavat valittiin eri puolilta Suomea Maanmittauslaitoksen vastuualueittain, jotta saataisiin mahdollisimman kattava näkökulma asiakkaiden tarpeista. Haastattelut toteutettiin Skype-yhteyksillä yhtä lukuun ottamatta, joka toteutettiin Maanmittauslaitoksen toimipisteessä. Haastateltavat esiintyvät haastattelussa nimettöminä. Kysymykset asiakaspalvelulle ja toimitusinsinööreille pyrittiin pitämään pääasiallisesti samoina, mutta erilaisten työnkuvien vuoksi, niitä oli hieman kohdennettava.

Haastatteluiden lopuksi haastateltavat saivat kertoa mahdollisista ajatuksiin nousseita asioista tieoikeuksiin liittyen. Haastatteluiden ollessa kohtalaisen lyhyitä ja kysymysten kohdennettuja, tallennusmenetelmänä päädyttiin kirjallisiin muistiinpanoihin.

8.2 Haastatteluiden analysointi

Analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua, jonka tarkoituksena oli hahmottaa vastausten keskeisiä piirteitä ja esille nousseita asioita haastatteluaineistoa pilkkomalla ja ryhmittelemällä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Vastauksista mahdolliset esille nousseet uudet teemat, jos ne liittyivät tutkittavaan aiheeseen, otettiin huomioon haastattelun tuloksissa.

8.2.1 Tieoikeuksien tilanne kiinteistörekisterissä

Kysymykseen tieoikeuksien tilanteesta kiinteistörekisterissä haastateltavista kukaan ei pystynyt määrittelemään tieoikeuksien tilannetta yksiselitteisesti hyväksi tai huonoksi. Alueellisia eroja tiedettiin olevan paljon. Kiinteistörekisteri sisältää

tieoikeuksiltaan täysin perusparannettuja alueita, sekä alueita, joissa perusparannusta ei ole vielä lainkaan tehty, muuten kuin toimitusten yhteydessä ja kaikkea siltä väliltä.

”Tieoikeuksien perusparantaminen vaatii vielä aikaa ja luotettavuus arvoltaan menee vielä pidempään. Sisätöissä tehdyt vaativat vielä hiomista.”

Eli perusparannuksen jälkeenkin on vielä tehtävää, ennen kuin tieoikeudet saadaan täysin luotettavaan ja ajantasaiseen tilaan. ”Sisätöissä tehdyt” tarkoittavat arkistutkimuksin tehtyä tieoikeuksien perusparannusta. Todettiin myös olevan alueellisia eroja, miten tieoikeuksia on viety rekisteriin sen sähköistyessä, mikä aiheuttaa haasteita erityisesti asiakaspalvelussa, jossa se vaatii tietynlaista alueellista tuntemusta.

Tieoikeuksien tilanne on hyvin vaihteleva riippuen perusparannuksen tilasta. Haastateltavat vaikuttivat olevan hyvin perillä tilanteesta ja realistisia rekisterin laadun suhteen. Tieoikeuksien tilanteeseen vaikuttaa tällä hetkellä perusparantamattomuuden lisäksi tieoikeuksien periytymis- ja käsittelytavat sekä erilaiset tavat tallentaa oikeuksia sähköiseen rekisteriin siirryttäessä.



Kuvio 14. Tieoikeuden sijainnin tarkistus-/korjaamistarpeet

Käyttöoikeuden sijainnin tarkistamis- tai korjaamistarvetta oli tullut vastaan jokaiselle haastateltavista (Kuvio 14). Usea haastateltava mainitsi pieniä korjattavia poikkeuksia sijainneissa tai että tie oli rakennettu eri paikkaan kuin toimituksessa

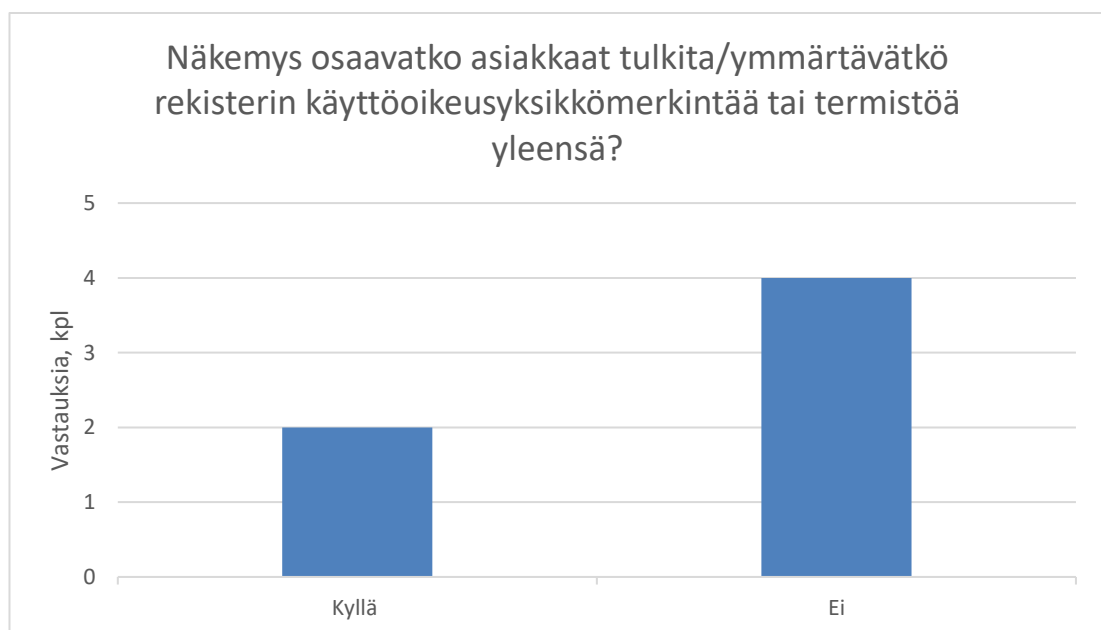
päätetty. Oli myös tapauksia, jossa tieoikeus oli kiinteistörekisterissä ollut ulottuvuudeltaan joko pidempi tai lyhyempi kuin miksi se oli perustettu.

Perusparannusta tehdään sekä alueellisissa tietoimituksissa ja toimistotyönä, perustuen arkistoseelvityksiin, jolloin teitä digitoidaan rekisterikartalle maastotietokannan tiemerkitöihin ja ilmakeuviin pohjautuen, joten on luonnollista, että teiden todellinen sijainti maastossa saattaa olla hieman poikkeava. Myös virheiden mahdollisuus arkistoseelvityksissä on mahdollista, vanhat toimituspöytäkirjat ja kartat ovat laadultaan hyvin vaihtelevia, eivätkä aina niin selkeitä ratkaisuiltaan. Eri paikkaan rakennettu tie taas saattaa olla kiinteistönomistajien keskinäinen sopimus. Myös inhimilliset virheet ovat mahdollisia.

Toimitusinsinöörien kesken sijaintipoikkeamia ei koettu ongelmaksi, he pystyvät tarkentamaan sijainteja maastossa käydessään tai tekemään päätöksiä toimituksissaan. Asiakaspalvelu taas on hieman välikädessä, he joutuvat selittämään asiakkaalle syitä miksi tieoikeus sijaitsee eri paikassa, kuin mihin se on perustettu. Erityisesti kiinteistökaupan tilanteissa asiat voivat mutkistua.

”Vaikea selittää asiaa asiakkaalle, miksi tietä ei saisikaan kulkea, jos uusi omistaja on sen kieltänyt.”

8.2.2 Näkemykset asiakkaiden tarpeista



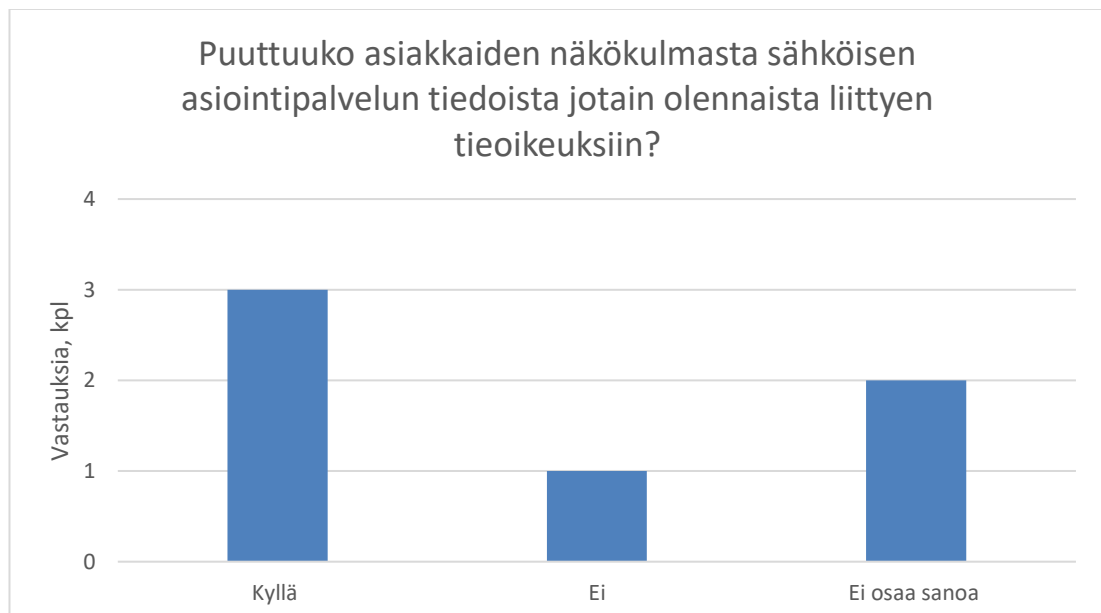
Kuvio 15. Näkemys asiakkaiden kyvystä tulkita kiinteistörekisterin merkintöjä

Sekä asiakaspalvelussa että toimitusinsinöörien kesken oltiin asiakkaiden tietouksien tai käyttöoikeusyksikön tuntemuksesta mieltä puolesta ja vastaan (Kuvio 15). Enemmistö, neljä haastateltavaa oli kuitenkin selkeästi sitä mieltä, että asiakkaat eivät oikein osaa tulkita rekisterin merkintöjä, termistöä tai eivät välttämättä ymmärrä tietouksien merkitystä. Etenkin uusille maanomistajille, jotka eivät ole aiemmin olleet tekemisissä kiinteistöön liittyvien asioiden kanssa, termistön ja tietouksien merkityksen koettiin olevan vierasta. Kiinteistökauppaa tehdessä ei esimerkiksi osata huomioida miten kulku tilalle tapahtuu. Asiakkaille karttatiet ovat edelleen usein yhtä kuin rasiitetit.

”Asiakkaat elelee teiden mukaan, joita ovat aina käyttäneet, eikä tietoa onko oikeutta vai ei.”

Käyttöoikeusyksikkö sanana koettiin asiakkaille vaikeaksi, sillä se ei millään tavalla viittaa tiehen. Asiakaspalvelussa sanastoa joudutaan välillä selventämään laajasti asiakkaille. Samat seikat asiakkaiden rekisteriotteiden sisällön tuntemuksesta tulivat esille myös tikettejä analysoidessa.

Haastateltavista kaksi koki asiakkaiden ymmärtävän kohtuullisen hyvin kiinteistörekisteriotteen merkinnät ja merkityksen, viimeistään lyhyen esittelyn jälkeen.



Kuvio 16. Sähköisen asiointipalvelun puutteet

Kysyttäessä puuttuuko asiakkaiden kannalta asiointipalvelusta jotain olennaista tietouksiin liittyen, selvisi että asiointipalvelusta saatava tieto ei ollut täysin haastateltavien tiedossa (Kuvio 16). Näkemys oli kuitenkin oikea, että tietoukset

näkyvät siellä vain käyttöoikeusyksikkötunnuksena. Muuta tietoa tieoikeudesta ei asiointipalvelusta vielä saa. Maksullinen käyttöoikeusyksikköote on tilattavissa erikseen asiakaspalvelun kautta, joka sisältää tieoikeuden perustiedot, leveyden, perustamispäivämäärän ja oikeutetut sekä rasitetut kiinteistöt. Haastatteluissa tuli esiin näkemys, että harva asiakkaista kuitenkaan tietää, mitä selviää milläkin otteella ja karttaotteella. Esimerkiksi tieoikeuden sijainti ei välttämättä selviä kiinteistörekisterin karttaotteelta, jos se rajautuu kartan ulkopuolelle, jolloin asiakkaan tulisi tilata käyttöoikeusyksikön karttaote. Myös termit, rasitteet ja rasitukset menevät sekaisin ja asiakas saattaa tierasitteita tutkiessaan tilata rasiustodistuksen, joka taas tarkoittaa velkakiinnityksiä ja hallinnonjakosopimuksia.

Haastateltavat huomioivat myös, että asiointipalvelussa näkyvässä kartassa asiakkaan kiinteistöstä, näkyy maastotietokannassa olevat tiet ja asiakas sekoittaa nämä tiet tieoikeuksiin.

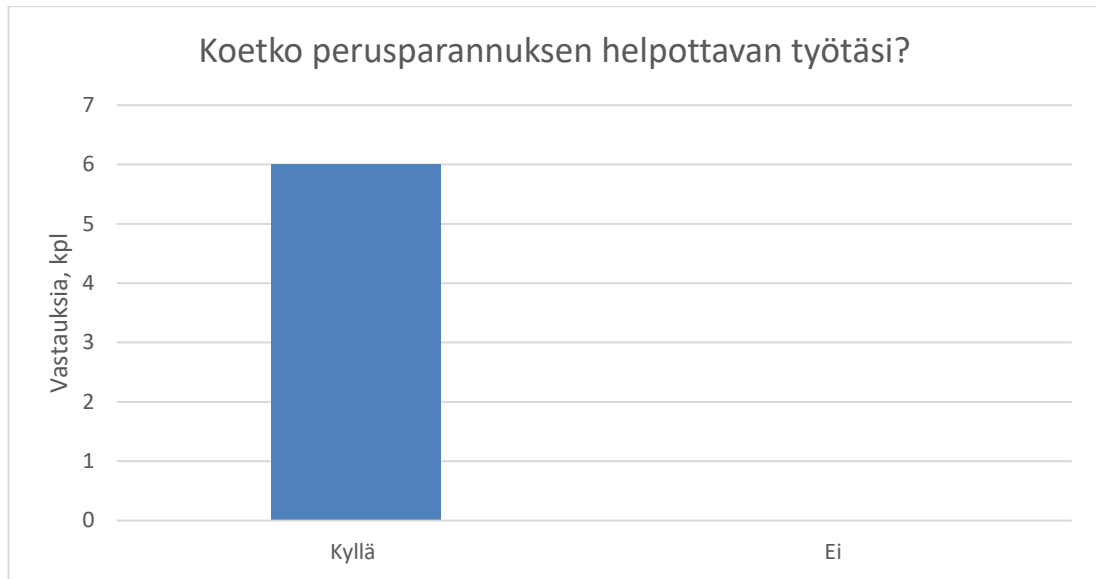
”Asiakkaille peruskartalla oleva tie on yhtä kuin lupa käyttää.”

Asiointipalvelun puutteeksi nousi siis tieoikeuden sijainti ja perustiedot. Tämän lisäksi otettiin esille mahdollisuus tilata käyttöoikeusyksikköote asiointipalvelun kautta. Näiden kahden mahdollisuuden lisääminen nostaisi asiointipalvelun merkitystä sekä keventäisi mahdollisesti asiakaspalvelun yhteydenottoja.

Maanmittauslaitoksessa onkin suunnitteilla uusia toiminnallisuuksia asiointipalveluun. Näkyviin on tarkoitus saattaa käyttöoikeusyksiköiden ja niiden mukana tieoikeuksien, perustiedot sekä sijainti kartalla ja mahdollisen tiekunnan yhteyshenkilö. Näiden lisäksi käyttöoikeusyksikköote tulee mahdolliseksi tilata asiointipalvelun kautta. Nämä toiminnallisuudet on tarkoitus toteuttaa lähivuosina.

Muita tietoja kukaan haastateltavista ei nostanut esille tarpeelliseksi lisättäväksi asiointipalvelun tietoihin.

8.2.3 Perusparannuksen vaikutus



Kuvio 17. Perusparannuksen vaikutus työhön

Kaikki haastateltavat kokivat perusparannuksen helpottavan työtään vähintään jossain määrin (Kuvio 17). Asiakaspalvelussa suhtauduttiin perusparannukseen hieman kriittisemmin ja he kokivat voimakkaammin, ettei perusparannukseen voi sokeasti luottaa. Asiakaspalvelu kaipasi tietoihin varmuutta ennen asiakkaille vastaamista. Helpottava tekijänä mainittiin arkistotunnusten esiintyminen käyttöoikeusyksiköissä, jolloin niitä ei tarvitse erikseen etsiä asiakkaan halutessa tarkempia tietoja ja ominaisuuksia tieoikeudesta.

Toimitusinsinöörit kokivat perusparannuksen helpottavan työtään sekä säästävän työaikaansa, kun tieoikeuksia ei tarvinnut tutkia tai perusparantaa toimitusten yhteydessä. Heille perusparannuksen luotettavuus ei ollut niin iso tekijä, sillä he pystyivät toimituksissaan korjaamaan asioita tarkemmiksi.



Kuvio 18. Perusparannuksen vaikutus arkistonselvityksiin

Asiakaspalvelun kohdalla (3 kpl) arkistonselvitykset olivat hyvin tapauskohtaisia (Kuvio 18), riippuen asiakkaan tarpeesta ja kiinteistörekisterin ilmeestä, jota asiakaspalvelussa on opittu tulkitsemaan. Asiakaspalvelussa nostettiin esiin kiinteistöille, perusparannuksesta huolimatta, jätetyt vanhat yleismerkinnät, ”aiemmin perustetut rasitteet koskevat kiinteistöä” tai ”rasitteista kts. pöytäkirjaa”. Nämä aiheuttavat aina tarpeen arkistonselvitykselle ja luovat vaikutelman, ettei perusparannukseen voi täysin luottaa.

”Varmuuden saaminen vaatii arkistotutkimuksen.”

Asiakkaan kysyessä asiakaspalvelusta tieoikeudesta, joka on käyttöoikeusyksikönä ja asia on selkeä, ei arkistonselvitykselle ole yleensä tarvetta. Asiakkaat kuitenkin kysyvät myös tietoa tienpidosta, perustamisesta, tai puuttuvasta oikeudesta, jotka vaativat arkistonselvityksen sillä tieto löytyy vain toimitusasiakirjoista. Myös epäselvät tilanteet vaativat aina arkistonselvitystä.

Toimitusinsinöörit kertoivat jättävänsä arkistonselvityksen tieoikeuksien osalta tekemättä, jos kiinteistö on perusparannettu. Mutta saattavat kuitenkin ottaa toimitusta varten ylös tieoikeuden perustamiseen ja muuttamiseen liittyvät päivämäärät ja arkistonumerot, joista muutokseen liittyviä tietoja saattaa joskus joutua hie- man etsimään. Yksityistietoimituksissa arkistonselvitykset tehdään aina, sillä mahdollisuus epäselvyyteen on, koska toimitusta haetaan.

Perusparannus siis selkeästi vähentää arkistotutkimuksen tarvetta, mutta samalla sen paikkansapitävyyteen osataan suhtautua sopivalla varauksella.



Kuvio 19. Kokemus perusparantamisesta

Kysymys perusparannuksen tekemisestä esitettiin, jotta saataisiin kuva, onko perusparannusta itse tehneillä myönteisempi kuva perusparannukseen. Perusparannusta kuitenkin tehdään niin monella tapaa ja eri osa-alueilla, ettei yhteyttä löytynyt. Kuudesta vastaajasta neljä oli tehnyt perusparannusta jollain tapaa, tietoisuutta esimerkiksi alueellisina yksityistietoimituksina, sisätoimintoina arkistotutkimuksella tai muuta kiinteistörekisterin perusparannusta kuten osuusselvityksiä (Kuvio 19).

Seuraatko perusparannustilannetta alueellasi?

Tämä kysymys esitettiin toimitusinsinööreille, jotka kaikki myönsivät jollain tapaa seuraavansa perusparannusta. Se tapahtuu kuitenkin enemmän työpaikan sosiaalisen kanssakäymisen tai paikallisen tiedottamisen kautta, kuin tilastoja seuraamalla.

8.2.4 Vanhat yhteiset tiet

Omaksi teemakseen nousivat vanhat yhteiset tiet, jotka aiheuttavat omat haasteensa ja ongelmansa. Asiakaspalvelussa vanhojen yhteisten teiden tutkimiseen saattaa mennä paljon aikaa, eikä asia siltikään välttämättä selvene asiakkaalle, vaan hän joutuu hakemaan yksityistietoimitusta saadakseen asiaan selvyyden.

Perusparannuksessa vanhan yhteisen tien sijainti on saatettu tulkita ja perusparantaa eri kohtaan, kuin miten se on alun perin määrätty jakokartassa. Ongelmia tuottaa myös vanhojen yhteisten teiden kapeus, joka saattaa olla 2-3 metriä, mutta useimmiten tien leveyttä ei ole asiakirjoissa määritelty. Asiakkaille on selitettävä, että vaikka tie on fyysisesti saattanut levetä aikojen ja tarpeen niin vaatiessa, tieoikeus ei ole itsestään leventynyt vaan virallinen leventäminen vaatii yksityistietoimituksen.

Toimitusinsinöörit toivoivat vanhojen yhteisten teiden tulevan perusparannetuksi käyttöoikeusyksiköiksi, jolloin ne olisivat tiedossa ja niitä olisi helpompi käsitellä toimituksissa. Perusparantamattomat vanhat yhteiset tiet voivat aiheuttaa yllätyksiä kiinteistökaupoissa, yhden tai useamman kiinteistön käyttäessä kaupatun kiinteistön alueella kulkevaa tietä. Näin vanhat yhteiset tiet saattavat tulla esille vasta riitatilanteen kautta, esimerkiksi uuden maanomistajan halutessa kieltää kulku maillaan.

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tieoikeuksiin liittyvien tarpeiden laatua sekä tarkastella, miten tarpeet eroavat perusparannettujen ja perusparantamattomien alueiden kesken. Teoriaosa taustoittaa tutkimuksen ymmärtämisen kannalta tärkeitä asioita.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin. Tutkimuksella saatiin kattava kuva asiakkaiden tarpeista tieoikeuksiin liittyen läpi Suomen. Kunnittain asiakkaiden yhteydenottomäärät olivat enemmän suhteessa kuntien kiinteistöjen määriin kuin perusparannettuihin alueisiin. Kuitenkin yleisesti ottaen perusparannelluilta alueilta oli vähemmän yhteydenottoja kuin perusparantamattomilta alueilta.

Tutkimusta aloittaessa tieoikeuksiin liittyvien yhteydenottojen määrä yllätti. Puhuttaasti tieoikeuksiin liittyviä yhteydenottoja oli tullut asiakaspalveluun keskimäärin 9 kpl/arkipäivä. Se kertoo asian merkityksestä. Tieoikeus voi olla ainoa kulkureitti kiinteistölle ja sen vuoksi erittäin tarpeellinen. Silti se on tutkimuksen mukaan asiakkaille kohtalaisen vieras käsite.

Tutkimus myös alleviivasi tosiasian, että tietoa tieoikeuksista on saatavilla vain Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelusta. Tietoa kuitenkin haetaan asiakaspalvelusta monikanavaisesti. Uskon että Maanmittauslaitoksen kehittäessä tieoikeuksiin liittyvän informaation saatavuutta sähköiseen asiointipalveluun, keventää se asiakaspalvelun kuormaa tieoikeuden olemassaolon, sijainnin ja perustietojen tiedustelujen suhteen. Tämä kuitenkin vaatii myös asiakkailta enemmän ymmärrystä alan termistöltä. Sanat käyttöoikeusyksikkö ja tieoikeus eivät tutkimuksen mukaan merkitykseltään täysin avaudu asiakkaille. Toki on myös asiakkaita, jotka kaipaavat varmistusta ja selvitystä asioista asiantuntijataholta saakka. Tämän vuoksi asiakaspalvelulla on tulevaisuudessakin tärkeä osuus tieoikeuspalveluissa.

Asiakkaiden pääasialliset tarpeet riippumatta asiakasryhmästä tai perusparannuksen tilanteesta olivat samankaltaiset, mikä on luonnollista. Tieoikeuksien perusparannus ei käytännössä näy asiakkaille, ennen kuin he haluavat ottaa selvää tieoikeuksistaan. Yleisin kysymys alueesta tai perusparannuksen tilasta huoli-

matta oli tieoikeuden olemassaolo. Tuolloin perusparannus ilmenee kiinteistörekisterissä olevista ajantasaisista käyttöoikeusyksikön tiedoista. Asiakkaan ottaessa yhteyttä asiakaspalveluun, asiakaspalvelija voi kiinteistörekisteriä tarkastelemalla antaa vastauksen tieoikeuden perustiedoista. Jos perusparannusta ei ole tehty ja kiinteistöllä on tieoikeuksia vanhoina tai jopa lakanneille kiinteistöille jääneinä merkintöinä, on tieoikeuksien selvittely hieman hankalampaa. Se vaatii tuolloin vanhojen toimitusasiakirjojen ja karttojen tutkimista ja vie huomattavasti enemmän aikaa sekä asiakaspalvelussa että toimitusten yhteydessä. Arkistoselvitysten suhde perusparannetuilla ja perusparantamattomilla alueilla sekä teema-haastattelut tukivat tätä tulkintaa.

Käyttöoikeusyksikkö ei kuitenkaan sisällä kaikkea tietoa tieoikeudesta. Asiakkaiden tarpeet ovat laajempia ja he hakevat tarkempaa tietoa tieoikeudestaan, sen ominaisuuksista, ylläpidosta tai perustamisesta. Nämä vaativat aina arkistoselvityksen mutta siltikään tietoa ei aina löydy, etenkin vanhoista toimitusasiakirjoista. Toimituksissa on mahdollisesti käsitelty tien leveys ja sijainti mutta vielä harvemmin kunnossapito.

Perusparannus ei ole mustavalkoista vaan harmaan sävyjä. Kiinteistörekisteriä parannetaan, mutta edelleen on kiinteistöjä, joille ei ehkä koskaan ole perustettu tieoikeutta tai oikeudet ovat historian ja muuttuneiden olosuhteiden vuoksi epäselvät. Huomioitavaa on myös, että perusparannusta tekevät ihmiset, ja vaikka ohjeistus ja lainsäädäntö ohjaavat perusparannusta, asioita voi tulkita ja nähdä eri tavoin. Myös asiakkaat voivat tulkita vanhoja tieoikeuksia eri tavoin kuin Maanmittauslaitos. Erityisesti vanhat yhteiset tiet ovat hyvä esimerkki sellaisista tilanteista. Haastatteluissa nousivat esille asiakkaiden turhautuminen heidän joutueensa hakemaan mahdollisten konfliktitilanteiden vuoksi maksullista yksityistietoitusta tielle, jota he ovat vuosikymmeniä, parhaimmillaan sukupolvia käyttäneet.

Perusparannuskaan ei siis tuota täysin valmista tai luotettavaa kiinteistörekisteriä tieoikeuksien suhteen. Asiakaspalvelussa ja toimitustuotannossa ollaan tästä tietoisia ja tilanteisiin suhtaudutaan niiden vaatimalla asenteella. Perusparannuksen koetaan helpottavan työtä, mutta siihen ei kuitenkaan luoteta sokeasti, ja tarpeen vaatiessa arkistoselvitykset tehdään ja sijainteja tarkennetaan toimitusten yhteydessä.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä. Otokseen valitut 658 tikettiä vastasivat määrällisesti valtakunnallista perusjoukkoa, mutta aineisto ei kuitenkaan jakaumaltaan kattanut kaikkia Suomen kuntia vaan noin 70 % niistä. Tätä puutetta voisi korjata laajemmalla aikarajauksella. Satunnaisvirheitä pyrittiin rajaamaan käyttämällä tarkkaa selostusta aineiston keräämistä ja analysointia kuvatessa. Samalla on pyritty vahvistamaan tutkimuksen toistettavuutta. Tikettien analysoinnissa tehdyt tulkinnot asiakasryhmistä ja asiakkaiden tarpeista, jotka eivät olleet suoraan taulukkoon siirrettäviä tietoja, samoin kuten teemahaastattelujen analysointi, pohjautuvat tulkitsijan johtopäätöksiin niiden sisällöstä. Tämä voi aiheuttaa tulkintaeroja toistettaessa analysointi toisella tulkitsijalla.

Toinen ajanjakso voi tuottaa erilaisen tulosjakauman, liittyen esimerkiksi COVID-19-tilanteeseen tai toisenlaiseen sesonkiin esimerkiksi kiinteistökaupassa. Pidempi aikarajaus taas toisi laajemman ja tarkemman jakauman alueellisesti. Myös perusparannus etenee ja vaikuttaa suoraan eri ajanjaksojen tuloksiin. Edellä mainitut eivät kuitenkaan vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen vaan kertovat erilaisista ajoista.

Tämän tutkimuksen voidaan katsoa antavan kattavan yleiskuvan valitun ajankohdan tilanteesta. Luotettavuutta lisää aineiston ja menetelmien monimuotoisuus, niistä saatujen tulosten tukiessa toisiaan.

Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla kysely asiakkaille, jotka ovat olleet yhteydessä Maanmittauslaitokseen tieoikeuksiin liittyen. Millaista palvelua he kokevat saaneensa ja saivatko he tieoikeuksiin liittyvät tarpeensa selvitettyä. Miten he ymmärtävät tieoikeudet ja mitä palveluita he Maanmittauslaitokselta kaipaavat.

LÄHTEET

Asp, K. 2017. Hämmästyttävä tapaus: Varas vei tien – "Tieasiat kuumentavat suomalaisten tunteita". Helsingin uutiset 18.8.2017. Viitattu 18.9.2020 <https://www.helsinginutiset.fi/paikalliset/1441871>.

HE 227/1994. Hallituksen esitys eduskunnalle kiinteistönmuodostamista koskevan lainsäädännön uudistamisesta.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo/Helsinki: Edita.

Isotalo, K. 2014. Tieoikeudet arkistosta rekisteriin. Tietoa Maasta 4/2014. Viitattu 22.6.2020 https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/old/tietoa_maasta_4-2014.pdf.

Karppinen, S. 2020. Lupa liikkua. Metsälehti 12/2020. Viitattu 18.9.2020 <https://www.metsalehti.fi/artikkelit/lupa-liikkua/>.

Kiinteistönmuodostamislaki 12.4.1995/554.

Kiinteistörekisterilaki 16.5.1985/392.

KKO:1993:56. Korkeimman oikeuden ennakkopäätös.

Kuntaliitto 2019. Kaupunkien ja kuntien lukumäärät ja väestötiedot 3.4.2019. Viitattu 12.8.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumäärät-ja-vaestotiedot>.

Kuukasjärvi, K. 2018. Yksityistielain kokonaisuudistus. Maanmittauspäivät 22.3.2018. Viitattu 20.9.2020 http://www.maankaytto.fi/arkisto/mmp/2018/kuukasjarvi_kaisa.pdf.

Kuukka, E. 2020. Keskustelu tieoikeuksien periytymisestä 18.8.2020.

Markkula, M. 2005. Yksityiset tiet. Helsinki: Edita.

Majamaa, V. & Markkula, M. 2016. Kiinteistönmuodostamislaki. 2.uudistettu laitos. Helsinki: Edita.

Maanmittauslaitos 2020a. Kiinteistörekisteri. Viitattu 5.6.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kiinteistotiedot-ja-niiden-hankinta-4>.

- 2020b. Käyttöoikeusyksikköte. Viitattu 22.6.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kiinteistotiedot-ja-niiden-hankinta/rekisteriotteiden-8>.

- 2020c. Kiinteistörekisteriote. Viitattu 22.6.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kiinteistotiedot-ja-niiden-hankinta/rekisteriotteiden-5>.

- 2020d. Maanmittauslaitoksen esittelykalvot 21.7.2020. Ei julkinen.

- 2020e. RT pelisäännöt 12.2.2020. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2019a. Johtamisen käsikirja. Versio 2.3. MML 1001/000100/2016. Ei julkinen.

- 2019b. RETI RT-koulutus. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2017. RT Käyttöpolitiikka 21.7.2017. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2015. Request Tracker (RT) 13.10.2015. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2014. Asiakslähtöisyys toimitustuotannossa. Ei julkinen.

Maanmittauslaitos 2011. RETI-Tiimi. Työohje 14.2.2011. Rasitemerkintöjen muuttaminen käyttöoikeusyksiköiksi kiinteistörekisterin perusparannustehtävänä. Ei julkinen.

Mäkinen, P. 2020. Keskustelu tieoikeuksien periytymisestä 13.8.2020.

Nevavuori, K. 2016. Alueellinen yksityistietoimitus. Maankäyttö 4/2016. Viitattu 17.6.2020 http://www.maankaytto.fi/arkisto/mk416/mk416_1955_nevavuori.pdf.

Notko, P. 2019. Yksityistielain uudistus lisäsi tieosakkaiden toimivaltaa. Maanmittauslaitos blogi 17.1.2019. Viitattu 16.8.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/yksityistielain-uudistus-lisasi-tieosakkaiden-toimivaltaa>.

Suomen virallinen tilasto: Rakennukset ja kesämökit 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.9.2020 http://www.stat.fi/til/rakke/2019/rakke_2019_2020-05-27_tie_001_fi.html.

Takala, S. 2018. Kiinteistörekisteriä parannetaan jatkuvasti. Tietoa Maasta 3/2018. Viitattu 2.6.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/tietoa-maanmittauslaitoksesta/ajankohtaista/lehdet-ja-julkaisut/tietoa-maasta/kiinteistorekisteria-parannetaan>.

Tieteen termipankki 2020. Oikeustiede: kiinteistörekisteri. Viitattu 2.6.2020 <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:kiinteistorekisteri>.

Tilastokeskus 2020. Kunnat 2020, Aineisto on ladattu Tilastokeskuksen rajapintapalvelusta 24.09.2020 lisenssillä CC BY 4.0.

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

Yksityistielaki 13.7.2018/560.

Yliselä, P. 2018. Asiakkaan odotukset ylittävä palvelukokemus. Tietoa Maasta 1/2018. Viitattu 24.5.2020 <https://www.maanmittauslaitos.fi/tietoa-maanmittauslaitoksesta/ajankohtaista/lehdet-ja-julkaisut/tietoa-maasta/asiakkaan-odotukset>.

LIITTEET

Liite 1. Asiakasryhmien tarpeet -taulukko

Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset

Asiakasryhmien tarpeet

Tarve	Yksityis- henkilö	Kiinteistö- välittäjä	Muu yritys	Metsän- hoito- yhdistys	Muut viran- omaiset	Kaupungit ja kunnat	Laki- palvelu	Metsä- yhtiö	Asain- hoitaja	Seura- kunta	Yhteis- metsä/ metsäyts- seura
Tieoikeuden olemassaolo	200	28	17	8	6	4	2	2	3		2
Tilaus: otteita, karttoja, yhteyshenkilö	134	37	13	7	5	2	5	3	1		2
Tieoikeuden saaminen	61	1	6		2				1		
Tieoikeuden ominaisuudet	57	4	5	2	1		1				1
Tieoikeuden sijainti	53	2	6	5				2			
Tieoikeuden muutos	37	1	1		1						
Epäsopua tienkäytöstä	21	1			1	1					
Tieoikeuksista kiinteistön kaupan yhteydessä	15	2	1			1	3				
Kiinteistörekisterin vanhat merkinnät	14	12	3	1	1			1			
Kiinteistörekisterin rasitteista ja oikeuksista	13	3	2	1	1	1					
Puute tai virhe rekisterissä	11	1		1		1		2			
Muu asia	6										
Perusparannuksesta johtuvia kysymyksiä	3	1		1							
Tikettiä ei sisältöä	1										
Yhteensä	626	93	54	26	18	10	11	10	5	2	3

Kysymykset asiakaspalvelulle:

Näkemyksesi tieoikeuksien tilanteesta kiinteistörekisterissä, hyvä/huono?

Onko tieoikeutta kuvaavan käyttöoikeuden sijainti aiheuttanut tarkistamista/korjaamistarpeen? Jos on, niin millaisen?

Näkemys osaavatko asiakkaat tulkita/ymmärtävätkö rekisterin käyttöoikeusyksikömerkintää tai termistöä yleensä?

Puuttuuko asiakkaiden näkökulmasta asiointipalvelun tiedoista jotain olennaista liittyen tieoikeuksiin?

Koetko perusparannuksen helpottavan työtäsi? jos niin miten?

Jos kiinteistön tieoikeudet on perusparannettu (tieoikeusmerkinnät muutettu käyttöoikeusyksiköksi) teetkö arkistotutkimuksia?

Oletko tehnyt perusparannusta itse?

Kysymykset toimitusinsinööreille:

Näkemyksesi tieoikeuksien tilanteesta kiinteistörekisterissä, hyvä/huono?

Onko tieoikeutta kuvaavan käyttöoikeuden sijainti aiheuttanut tarkistamista? korjaamistarpeen? Jos on, niin millaisen?

Näkemys asiakkaiden tieoikeuksien tai käyttöoikeusyksiköiden tuntemuksesta yleensä?

Puuttuuko asiakkaiden näkökulmasta asiointipalvelun tiedoista jotain olennaista liittyen tieoikeuksiin?

Koetko perusparannuksen helpottavan työtäsi? jos niin miten?

Jos kiinteistön tieoikeudet on perusparannettu (tieoikeusmerkinnät muutettu käyttöoikeusyksiköksi) teetkö arkistotutkimuksia?

Oletko tehnyt perusparannusta itse muuten kuin toimitusten yhteydessä?

Seuraatko perusparannustilannetta alueellasi?