

Miia Paavilainen

KUNTIEN JA KUNTAYHTYMIEN AR- VONLISÄVEROTUS SEKÄ OSTORES- KONTRAPROSESSI

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden
kuntayhtymä

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

| Tekijä/Tekijät | Tutkinto | Aika |
|--|-----------------|--------------------------|
| Miia Paavilainen | Tradenomi (AMK) | Maaliskuu 2021 |
| Opinnäytetyön nimi | | |
| Kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotus sekä ostoreskont- raprosessi | | 49 sivua 1 liitesivua |
| Toimeksiantaja | | |
| Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä | | |
| Ohjaaja | | |
| Anna-Mari Rossi | | |
| Tiivistelmä | | |
| <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelyn sekä siihen liittyvien dokumenttien ja laskumerkintävaatimusten vaikutus toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin. Lisäksi tavoitteena oli löytää mahdollisia muita ongelmakohtia ostolaskujen käsittelyprosessin eri vaiheista. Opinnäytetyön tavoitteena oli lopuksi tuottaa kehittämisehdotuksia mahdollisiin esiin tuleviin ongelmakoh- tiin.</p> | | |
| <p>Opinnäytetyön tutkimusongelma koskee toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessia ja siihen osallistuvia työntekijöitä. Toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessissa on ha- vaittu kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksen aiheuttavan epätietoisuutta, mikä vai- kuttaa suoraan käsittelyprosessissa ostolaskujen kiertonopeuteen sekä suurempaan käsit- telyvirheiden mahdollisuuteen.</p> | | |
| <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja aineistonke- ruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastatteluun valittiin vastaajat erityi- sesti heidän työntekijönsä perusteella toimeksiantajan talouspalvelujen työntekijöistä. Tee- mahaastattelut toteutettiin vallitsevan poikkeustilan vuoksi sähköpostitse.</p> | | |
| <p>Haastattelun vastauksista löydettiin toimeksiantajan nykytilanteessa kehittämistoimenpiteitä vaativia ongelmakohtia. Haastattelun tuloksien perusteella ostolaskujen käsittelyprosessiin merkittävimmin vaikuttaa epätietoisuus kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelystä, ostolaskujen käsittelyprosessin puutteellinen automatisointi, vir- heelliset tai puutteelliset laskumerkinnät sekä sisäinen ja ulkoinen viestintä.</p> | | |
| <p>Opinnäytetyön johtopäätöksenä esiin nousseisiin ongelmiin tuotettiin tavoitteiden mukai- sesti neljä kehittämisehdotusta. Kehittämisehdotuksien kohteena on toimeksiantajalle suunnattu ja räätälöity tietopaketti kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksesta sekä sii- hen liittyvistä dokumenteista ja laskumerkintävaatimuksista, ostolaskujen käsittelyprosessin automatisointi maksimoimalla verkkolaskujen ja -liitteiden määrä sekä panostus ostolasku- jen käsittelyprosessiin liittyvään sisäiseen ja ulkoiseen viestintään.</p> | | |
| Asiasanat | | |
| arvonlisävero, ostoreskontrat, ostolaskut, kuntayhtymän liikelaitokset | | |

| Author (authors) | Degree | Time |
|--|-------------------------------------|-----------------------|
| Miia Paavilainen | Bachelor of Business Administration | March 2021 |
| Thesis title | | 49 pages |
| Value added taxation and accounts payable process of municipalities and federation of municipalities | | 1 pages of appendices |
| Commissioned by | | |
| The South Savo social and health care authority | | |
| Supervisor | | |
| Anna-Mari Rossi | | |
| Abstract | | |
| <p>The objective of the thesis was to examine how municipalities' and federation of municipalities' deduction and rebate procedures of value added tax (VAT) and VAT related documents and requirements for invoice marking affects the handling process of the purchase invoices of the commissioner. Another objective of the thesis was also to find out other possible problematics of the purchase invoice handling process and lastly to generate ideas for developing the process. The research problem of the thesis concerns the purchase invoice handling process of the commissioner and the employees who are involved in it. It has been noticed that there is confusion regarding municipalities' and federation of municipalities' value added taxation and it has a direct bearing on invoice turnover and the risks of processing flaws are greater.</p> <p>The method employed in this thesis was a qualitative research method and the data was gathered by a theme interview. For the theme interview, employees were chosen from the commissioner's economy department especially by their job description. Because of the prevailing state of emergency the theme interview was carried out by e-mail.</p> <p>From the answers of the interview some problematic issues emerged that need to be developed. As the outcome of the thesis four recommendation proposals for development were made as it was intended in the objective of the thesis. The development proposals consist of a tailor-made information package on municipalities' and federation of municipalities' value added taxation and its documentation and requirements for invoice marking, automation for the purchase invoice handling process by maximizing the number of e-bill and electronic supplements and putting efforts into internal and external communication which is related to the purchase invoice handling process.</p> | | |
| Keywords | | |
| value added tax, accounts payable, purchase invoice, federation of municipalities | | |

SISÄLLYS

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | ARVONLISÄVEROTUS SUOMESSA..... | 7 |
| 2.1 | Arvonlisäverotuksen yleisperiaatteet | 7 |
| 2.2 | Kunnan asema arvonlisäverotuksessa | 10 |
| 3 | OSTORESKONTRA | 16 |
| 3.1 | Ostolasku..... | 16 |
| 3.2 | Ostolaskujen käsittelyprosessi..... | 17 |
| 3.3 | Arvonlisäverolain laskumerkintävaatimukset | 19 |
| 4 | TOIMEKSIANTAJA ETELÄ-SAVON SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KUNTAYHTYMÄ..... | 20 |
| 4.1 | Yleistä Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymästä | 20 |
| 4.2 | Henkilöstö..... | 22 |
| 4.3 | Essotella käytössä olevat kirjanpidon ja ostoreskontran ohjelmistot..... | 23 |
| 4.4 | Ostolaskujen käsittelyprosessi Essotella | 24 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO | 25 |
| 5.1 | Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus | 25 |
| 5.2 | Puolistrukturoitu haastattelu | 26 |
| 5.3 | Laadullisen aineiston käsittely ja analyysi..... | 29 |
| 6 | HAASTATTELUN TULOKSET | 32 |
| 6.1 | Arvonlisäverotus | 33 |
| 6.2 | Laskujen käsittelyprosessi | 34 |
| 6.3 | Ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvä viestintä | 35 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 37 |
| 7.1 | Johtopäätökset | 37 |
| 7.2 | Kehittämissuhteet | 39 |
| 7.3 | Luotettavuuden arvioinnin kriteerit..... | 41 |
| 8 | LOPUKSI | 44 |

| | |
|--------------|----|
| LÄHTEET..... | 47 |
|--------------|----|

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihealue on Suomessa toteutettava arvonlisäveron käsittely sekä erityisesti kuntien ja kuntayhtymien asema arvonlisäverotuksessa. Lisäksi aihealueeseen kuuluu ostoreskontra ja ostolaskujen käsittelyprosessi, koska kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettely, siihen liittyvät dokumentit sekä laskumerkintävaatimukset vaikuttavat suoraan ostolaskujen käsittelyprosessiin.

Opinnäytetyön kohteena ja toimeksiantajana on Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä eli Essote. Essoten sisällä opinnäytetyön kohteena on talouspalvelujen ostoreskontra sekä siihen liittyvät ostolaskujen käsittelyprosessiin kuuluvat työntekijät. Opinnäytetyön empiirinen osuus tehtiin Essoten Mikkelin taloushallinnon yksikössä työntekijöille, jotka ovat osallisena eri työnimikkeillä ostolaskujen käsittelyprosessissa.

Toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessissa on havaittu kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksen aiheuttavan prosessiin osallistuvien työntekijöiden keskuudessa epätietoisuutta, joka vaikuttaa suoraan ostolaskujen käsittelyprosessin kiertonopeuteen sekä tiliöintien virheellisyyteen. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää teemahaastattelun avulla ostolaskujen käsittelyprosessiin osallistuvien työntekijöiden osaaminen kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelystä sekä haastateltavien näkökulma Essoten ostolaskujen käsittelyprosessista. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Essotella ostolaskujen käsittelyn eri vaiheiden mahdollisia ongelmakohtia sekä kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverokysymysten vaikutus prosessiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä onkin, mitä ongelmakohtia on Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän ostolaskujen käsittelyn eri vaiheissa. Opinnäytetyön tavoitteena on myös lopuksi tuottaa kehittämissuhteita ostolaskujen käsittelyprosessiin.

Opinnäytetyöhön aiheen opinnäytetyöntekijä sai toimeksiannosta ja toimeksiantajan toiveena oli aiheen keskittyminen nimenomaan kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksen ja sen vaikutukseen toimeksiantajan ostolaskujen

käsittelyprosessiin. Opinnäytetyö rajattiin siis käsittelemään ainoastaan luvussa kaksi käsiteltävään Suomessa toteutettavaan arvonlisäverotukseen, kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotukseen sekä luvussa kolme käsiteltäviin ostoreskontraan ja ostolaskujen käsittelyprosessiin.

2 ARVONLISÄVEROTUS SUOMESSA

Tässä luvussa opinnäytetyöntekijä käsittelee Suomessa toteutettavaa liiketoimintaa harjoittavien yritysten arvonlisäverovelvollisuutta. Erityisesti teoriaosuudessa käsitellään kuntien ja kuntayhtymien asemaa arvonlisäverotuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon näkökulmasta sekä kuntien ja kuntayhtymien oikeutta laskennallisen arvonlisäveron palautukseen. Koska opinnäytetyö käsittelee erityisesti ostoreskontran näkökulmasta verotusta, kunnan ja kuntayhtymien asemaakin arvonlisäverotuksessa käsitellään hyödykkeiden ostajana.

2.1 Arvonlisäverotuksen yleisperiaatteet

Arvonlisäverojärjestelmää käytetään ja sovelletaan kaikissa Euroopan unionin jäsenmaissa, jolloin arvonlisäveron yhtenäistämisen perusedirektiivi (2006/112/EY) sitoo Suomea mukailemaan direktiivin pakottavia säännöksiä (Suorto 2012, 13). EU-jäsenyyden yhtenä edellytyksenä onkin laajapohjaisen arvonlisäverojärjestelmän soveltaminen (Valtiovarainministeriö 2020). Arvonlisävero tunnetaan kulutusverona, jota maksetaan tavaroiden sekä palvelujen kulutuksesta ja sitä säätelee Suomessa myös Suomen arvonlisäverolaki AVL 1501/1993 (Niskakangas ym. 2020, 125). Tavarain tai palvelun ostohintaan sisältyvä arvonlisävero jää loppukuluttajan rasitukseksi eli maksettavaksi, mikäli ostaja on yksityishenkilö tai muu kuluttajan asemassa oleva (Tomperi 2020, 44).

Arvonlisävero käyttäytyy myös välillisenä verona, mikä tarkoittaa, että tavaroita ja palveluita myyvät verovelvolliset yritykset toimivat veron tilittäjinä valtiolle. Tavarain tai palvelun myyjä sisällyttää asettamaansa hintaan tilittävän arvonlisäveron osuuden, jolloin kuluttaja maksaa ostotapahtuman yhteydessä arvonlisäveron osuuden myyjälle. Veron tilittäjänä toimiminen koskee myös kuntia, riippuen siitä, mitkä kunnan myyntitapahtumista katsotaan arvonlisäverolliseksi toiminnaksi. (Suorto 2012, 13.)

Kaikista tuotanto- ja jakeluketjuissa tapahtuneista myynneistä kannetaan veroa, joka suoritetaan valtiolle portaassa syntyneen arvonlisäveron mukaan. Vähennysoikeuden avulla on kuitenkin estetty veron kertaantuminen. Tämä tarkoittaa sitä, että verovelvollinen saa vähentää myynnistä tilitettävän veron määrästä tuotantopanosostojen ostohintoihin sisältyvän veron. (Valtiovarainministeriö 2020.) Kunnan verolliseen myyntitoimintaan liittyvien kustannuksien veron kunta saa käsitellä vähennettävänä verona, jolloin valtiolle tilitettävä vero on myynnin arvonlisäverojen ja kunnan verolliseen toimintaan liittyvien kustannuksien sisältyvien vähennettävien verojen erotus. Kunta on kuluttajan kanssa samankaltaisessa asemassa puhuttaessa muista kuin verollista liiketoimintaa varten tehdyistä hankinnoista, jolloin kunnalla ei ole muista hankinnoista vähennysoikeutta. (Suorto 2012, 13–14.)

Verollinen myynti

Pääsääntönä verovelvollisuudesta onkin siis, että jokainen, joka harjoittaa liiketoimintaa myyden tavaroita ja palveluja, on arvonlisäverovelvollinen. Suomessa tapahtuvasta tavarantoiminnan ja palvelun myynnistä liiketoimintana, tavarantoiminnasta sekä tavarantoiminnan tai palvelun yhteisöhankinnasta maksetaan arvonlisäveroa. Pääsääntöisesti Suomen arvonlisäveroalueella ja Ahvenanmaan maakunnassa harjoitettu elinkeinotoiminta luetaan arvonlisäverolliseksi toiminnaksi. Tästä pääsäännöstä tehtävät poikkeukset on lainsäädännössä määritetty erikseen. (Suorto 2012, 16–17.)

Tavaroiksi määritellään AVL 17 §:n mukaan aineelliset esineet ja energiahyödykkeet. Verolliseksi tavarantoiminnan myynniksi luetaan arvonlisäverojärjestelmässä myös veden, maa-ainesten, puutavaran myynti ja esimerkkinä tavaroina pidettävistä energiahyödykkeistä sähkö, kaasu, lämpö sekä kylmyys. Palvelun myynnillä tarkoitetaan kaiken muun myyntiä, mikä ei ole tavaraa. Palveluksi määritellään tavaraan kohdistuvat työsuoritukset ja vuokraus. Palvelun luovutukseksi määritellään myös tavarantoiminnan valmistus, kun siihen käytettävät aineet ovat asiakkaan omia. Mainittujen määrittelyjen mukaan voidaan siis olettaa, että kaikki vaihdannan kohteet ovat tavaraa tai palvelua ja myös siis arvonlisäverotuksen alaisuuteen kuuluvia. (Suorto 2012, 17.)

Suomessa käytetyt alv-prosentit eli arvonlisäverokannat kertovat ja määrittävät kunkin tavarahan tai palvelun myynnissä käytettävän arvonlisäveron määrän. Suomessa käytetään seuraavia verokantoja: 24 %, 14 %, 10 % sekä 0 %. Yleinen verokanta on 24 %, jota käytetään useimpien Suomessa myytävien tavaroiden ja palvelujen verokantana. (Arvonlisäveroprosentit 2020.) Yleinen arvonlisäverokanta 24 % on ollut Suomessa käytössä vuodesta 2013, ja tällä hetkellä se on viidenneksi korkein EU-jäsenvaltioiden keskuudessa (Valtiovarainministeriö 2020). Alennettu verokanta on 14 %, jota käytetään elintarvikkeissa, rehuissa sekä ravintola- ja ateriapalveluissa. Kuitenkaan alennettu verokanta ei koske alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden myyntiä eikä tarjoilua. Toinen alennettu verokanta on 10 %, joka kattaa kirjat, sanoma- ja aikakauslehdet, lääkkeet, liikuntapalvelut, elokuvanäytökset, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien sisäänpääsymaksut, henkilökuljetukset, majoituspalvelut sekä televisio- ja yleisradiotoiminnasta saadut korvaukset. (Arvonlisäveroprosentit 2020.) Samaa alennettuun 10 % verokantaan kuuluu myös sähköisesti luovutettavat kirjat sekä sanoma- ja aikakauslehdet, tekijän suorittamat taide-esineiden myynnit ja kaikkien taide-esineiden maahantuonti, tekijänoikeusjärjestöjen saamat tekijänkorvaukset sekä julkisen esiintyjän esityskorvaukset (Valtiovarainministeriö 2020).

Nollaverokantaan 0 % kuuluu arvonlisäverottomien vesialusten myynti, vuokraus ja rahtaus sekä näihin aluksiin kohdistuvat työsuoritukset, jäsenlehtien ja mainosten veroton myynti yleishyödyllisille yhteisöille, varastointimenettelyihin liittyvä veroton myynti, vienti EU-alueen ulkopuolelle, tavarahan myynti EU-maihin arvonlisäverovelvollisille ostajille sekä muut kansainväliseen kauppaan liittyvät tavaroiden ja palveluiden myynnit, esimerkiksi veroton myynti diplomaateille ja kansainvälisille järjestöille. Jotkin liiketoiminnot jäävät arvonlisäverotuksen ulkopuolelle kokonaan. Tällaista toimintaa ovat muun muassa terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihuolto, yleissivistävä ja ammatillinen koulutus, korkeakouluopetus, taiteen perusopetus, rahoitus- ja vakuutuspalvelut, tietyt esiintymispalkkiot, tekijänoikeudet, kiinteistöjen ja osakehuoneistojen myynti ja vuokraus, postin yleispalvelut sekä eräät muut tavarat ja palvelut. (Arvonlisäveroprosentit 2020.)

Veroton myynti

Arvonlisäverotuksessa pääsääntönä on myynnin verollisuus, mutta laissa on voitu säätää toisin, jolloin poikkeuksena voi olla arvonlisäverottomuus (Suorto 2012, 19). Verotonta myyntiä kotimaassa voidaan suorittaa nollaverokannan alaisella myynnillä, jolloin myyjä ei ole velvollinen suorittamaan myynnistään veroa, mutta myyjällä on kuitenkin vähennysoikeus hankintoihinsa sisältyvään veroon (Niskakangas ym. 2020, 129). Verovelvollisuuden ulkopuolelle jää myös vähäinen liiketoiminta, eli toiminta, jonka tilikauden liikevaihto on enintään 10 000 euroa. EU-jäsenmaista tai niiden ulkopuolelta hyödykkeitä ostettaessa, ostolaskuun ei sisälly arvonlisäveroa. Tällöin yritys laskee itse arvonlisäveron ostohinnasta ja toimittaa veron kotimaassaan oma-aloitteisena verona. (Tomperi 2020, 45.)

Laissa luetellaan erikseen verosta vapautetut palvelut, joita ovat esimerkiksi julkisen rahoituksen varassa harjoitettavia toimintoja, kuten terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihoito ja koulutus. Näiden verosta vapautettujen palvelujen tuottamisessa käytetyt tuotantoresurssit eivät ole kuitenkaan vähennyskelpoisia. AVL 130 §:ssä on säädetty kuntapalautusoikeus, mikä oikeuttaa kunnan saamaan palautuksena verotonta toimintaansa varten tehtyjen hankintojen sisältämä vero. (Suorto 2012, 19–20.)

2.2 Kunnan asema arvonlisäverotuksessa

Suorto (2012, 28) pelkistää kunnan aseman arvonlisäverotusjärjestelmässä määräytyvän seuraavassa lueteltujen peruslähtökohtien mukaan:

kunnat ovat verovelvollisia vastikkeellisista tavaroiden ja palveluiden myynneistä, jos myynti tapahtuu liiketoiminnan muodossa, kunnan sisäinen myynti on arvonlisäverotonta, kunnan viranomaistoimintoja koskevat veloitukset ovat verottomia, kunta maksaa oman käytön veron verotta vuokrattuihin sekä vähennysrajoitteisiin kiinteistöihin kohdistuvista kiinteistöhallintapalveluista, verollista toimintaa varten tapahtuviin hankintoihin sisältyvän veron kunta käsittelee vähennettävänä verona, kunnan verottomaan toimintaan liittyvien hankintojen veron verovirasto maksaa palautuksena kunnalle takaisin, palautusmahdollisuus tai vähennysoikeus ei koske seuraavia hankintoja

- *hankinnat yksityiseen kulutukseen*
- *verotta vuokrattuihin kiinteistöihin liittyvät kustannukset*
- *arvonlisäverotuksessa vähennysrajoitusten piirissä olevat hankinnat (henkilöautot ja niiden kustannukset, edustuskulut yms.).*

Liiketoimintaa harjoittavat yhteisöt ovat arvonlisäverovelvollisia liiketoiminnastaan, mikä koskee siis myös kuntia ja kuntayhtymiä (Kuntaliitto 2021). Kuitenkin kuntien ja kuntayhtymien ydintoiminta, eli viranomaistoiminta, sekä osa muusta toiminnasta (esimerkiksi terveydenhuolto-, sosiaali- ja lakisääteiset koulutuspalvelut) ovat arvonlisäverotonta toimintaa perustuen AVL:n säännöksiin (Jokinen 2016). Kunta voi lisäksi luovuttaa palvelujaan ulkopuolisille ilmaiseksi (esim. liikunta-, nuorisotoimi- ja kulttuuripalvelut), mikä ei yleensä aiheuta kunnalle veroseuraamuksia. Myös tavaran myynti liiketoiminnan muodossa ulkopuolisille tahoille luetaan arvonlisäverolliseksi toiminnaksi, josta suoritettava vero on yleensä 24 % verottomasta hinnasta laskettuna. (Suorto 2012, 28–32.)

Arvonlisäverotonta toimintaa on sosiaalihuoltona tapahtuva palvelujen myynti, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoitosta, vanhusten huollosta, kehitysvammaisten huollosta, muiden vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta tai muusta tällaisesta toiminnasta. Arvonlisäverolain mukaan näitä palveluja voivat tuottaa verottomana vain valtio tai kunta tai sosiaaliviranomaisen valvomana muu sosiaalihuollon palvelun tuottaja. Sosiaalihuoltotoimintaa harjoittavan luovuttaessa huoltotoimensaajalle tavaroita tai palveluja huollon yhteydessä luetaan verovapaaksi. (Suorto 2012, 29.) Arvonlisäverottomiksi luetaan myös palvelut, jotka julkisyhteisön toimesta ostetaan yksityisten palvelun antajien rekisteriin merkityiltä tai kunnalle ilmoituksen tehneiltä palvelujen tuottajilta. Jotta sosiaalihuoltopalvelut yksityisen tuottajan taholta luetaan arvonlisäverottomiksi, vaaditaan siltä seuraavanlaisia edellytyksiä: palvelun tuottaja on rekisteröity yksityisten palvelujen antajien rekisteriin, sosiaalihuolto perustuu joko viranomaisen päätökseen tai palvelujen tuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen, palvelun tuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty palvelu- tai muu vastaava suunnitelma, palvelun tuottajalla on omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista palvelun tuottaja myöskin seuraa. (Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2021.)

Myös terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen myynti on arvonlisäverolain mukaan verotonta toimintaa, kun toiminnassa on kyseessä ihmisen terveydentilan ja toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi, palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi

tehtävät toimenpiteet (Suorto 2012, 29). Arvonlisäverotus terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen myynnissä määräytyy pääsääntöisesti sillä perusteella, että kuka palvelun suorittaa sekä millainen palvelu on luonteeltaan (Terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotus 2019). Terveyden- ja sairaanhoitotoiminnaksi, jota verottomuus koskee, on määritelty esimerkiksi kunnan terveydenhuollon toimintayksikössä annettu hoito, sairaankuljetus, terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät laboratoriopalvelut sekä hammastekniset työsuoritukset. Myös hoidon yhteydessä luovutetut hoitoon liittyvät oheistuotteet, kuten lääkkeet ja tarvikkeet, luetaan verottomaksi hoitotoiminnaksi. (Suorto 2012, 30.)

Kuntapalautus

Arvonlisäverolain yleisiä säännöksiä noudatetaan myös kuntien arvonlisäveron palauttamisessa. Palautusmenettely toimii samalla tavalla kuin vähennysmenettely, joskin kunnat hakevat palautusta kausiveroilmoituksella ja saavat palautuksen kuukausittain jo tilikauden aikana. (Suorto 2012, 34.) AVL 130 §:n mukainen kuntapalautus oikeuttaa kunnan saamaan palautuksena hankintojen sisältämän veron, jota ei voisi arvonlisäverolain yleisten säännösten mukaan vähentää tai josta kunta ei saisi nollaverokannan alaiseen toimintaan liittyvää vähennystä. AVL 131 §:ssä tarkoitetaan nollaverokannan alaisena toimintana vientimyyntiä tai myyntimaasäännösten nojalla ulkomailla tapahtuvaa myyntiä, josta olisi vähennysoikeus myynnin tapahtuessa Suomessa. Mikäli kunnan hankinta oikeuttaisi vähennyksen sekä kuntapalautuksen käyttöön, tulee käyttö jakaa kyseisten järjestelmien kesken. Jaon perusteena käytetään tavarain tai palvelun käyttöä, joka todellisuudessa on tapahtunut. (Kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotusohje 2017.)

Jakoa tulee käyttää myös silloin, mikäli hyödykettä käytetään osittain palautukseen oikeuttavaan ja osittain palautusoikeuden rajoitusten alaiseen toimintaan. Arvonlisäverolaissa (AVL 114 §) on rajoitettu kunnan palautusoikeutta tietyiltä osin. Esimerkiksi vuokrattuihin kiinteistöihin kohdistuvien sekä yksityiskäyttöön tehtyjen hankintojen sisältämää arvonlisäveroa kunnalla ei ole palautusoikeutta. Rajoitukset koskevat myös edustuskäyttöön, henkilöautoihin, moottoripyöriin, matkailuperävaunuihin, huviveneisiin ja eräisiin ilma-aluksiin sekä henkilökunnan asunnon ja työpaikan välisiin matkoihin liittyviä hankintoja. (Kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotusohje 2017.)

Laskennallinen palautus

Arvonlisäverolaissa tarkoitetuista verottomista terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalihoitoon liittyvistä hankinnoista ja tällaisen toiminnan harjoittajalle myönnetystä avustuksesta kunta on oikeutettu saamaan laskennallista palautusta, jonka tarkoituksena on lieventää verotuksen neutraalisuusongelmaa kuntien verottomissa hankinnoissa. Yksityiseltä sektorilta tehdyt verottomat ostot sisältävät piilevää veroa, jonka kunta on oikeutettu saamaan laskennallisena palautuksena verotuksessa. Arvonlisäverolaissa 130 a § säädetään laskennallisen palautuksen myöntämisestä seuraavista verottomana hankituista tavaroista ja palveluista:

1. *arvonlisäverolain 34 §:ssä tarkoitetut verottomat terveyden- ja sairaanhoitopalvelut sekä hoitotoimien harjoittajan hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyvien palvelujen ja tavaroiden luovutukset. Palautukseen oikeuttaa lisäksi arvonlisäverolain 36 §:n 1–4 kohdissa tarkoitetut sairaankuljetukset, tutkimus- ja laboratoriopalvelut, hammasproteesit ja niihin kohdistuvat hammastekniset työsuoritukset sekä äidinmaito, ihmisveri, ihmiselimet ja ihmiskudokset;*
2. *arvonlisäverolain 37 §:ssä tarkoitetut sosiaalihoitoon liittyvät palvelut ja tavarat sekä*
3. *edellä mainittujen tavaroiden yhteisöhankinnat ja maahantuonnit, silloin kun ne ovat verottomia. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)*

Terveyden- ja sairaanhoidon sekä sosiaalihoitopalvelujen arvonlisäverotuksessa kerrotaan verohallinnon ohjeet verottomuuden edellytyksistä, koska laskennalliseen palautukseen ei suoraan oikeuta kaikki kunnan verottomana ostamat palvelut. Myöskään palvelujen myyntimaasäännösten mukaan ulkomailla myydyt palvelut eivät oikeuta laskennalliseen palautukseen. Kuitenkin jos palvelun myyntimaana on säännösten mukaan Suomi, on edellytysten täytyessä kunnalla oikeus tehdä laskennallinen palautus esimerkiksi laboratoriopalvelusta, joka on ostettu ulkomaalaiselta myyjältä. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Terveyden- ja sairaanhoidon tai sosiaalihoitoon verottoman toiminnan harjoittajalle suoraan maksetusta tuesta tai avustuksesta kunta on oikeutettu laskennalliseen palautukseen. Kunta ei voi kuitenkaan saada palautusta työsuhteen perusteella maksetuista korvauksista, mutta esimerkiksi omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaisesta omaishoitajan tuesta sekä perhehoitolain

(263/2015) mukaisesta perhehoitajan palkkiosta kunta on oikeutettu laskennalliseen palautukseen, koska nämä palkkiot luetaan sosiaalihoitopalveluiksi eikä työsuhde perusteiseksi. Verohallinnon ohjeistuksessa Palkka ja työkorvaus verotuksessa kerrotaan ja avataan työsuhteen käsitettä. Laskennalliseen palautukseen oikeuttaa myös esimerkiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista lakiin perustuen tukihenkilölle maksetut palkkiot, mikäli tukihenkilön tuottamat palvelut täyttävät edellytyksen verottomista terveyden- tai sairaanhoitopalveluista tai sosiaalihoitopalveluista eikä työsuhdetta muodostu. Mikäli kunta käyttää oikeuttaan ulkoistaa kunnallisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluitaan, on tällöin otettava huomioon laskulla laskutettavien palvelukokonaisuuksien erittelyt, jolloin laskennalliseen palautukseen oikeuttavat palveluostot täyttävät edellytykset verottomista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Laskennallisen palautuksen määrä on 5 %, ja palautus lasketaan aina summasta, jonka kunta suorittaa palvelusta tai tavarasta, maahan tuodun tavarain tai yhteisöhoitokannan veron perusteesta tai avustuksen tai tuen määrästä. Palautus lasketaan myös kunnan suorittamasta bruttokorvauksesta sekä kunnan maksamasta osakorvauksesta, mikäli palveluntuottaja saa asiakkaalta myös asiakasmaksun. Tällaisia ovat myös tilanteet, joissa kunta käyttää palveluseteleitä tai maksusitoumuksia ostaessaan palveluita. Yksityisen palveluntuottajan laskuttaessa esimerkiksi matkakulukorvauksia tai muita palvelun tuottamiseen liitettäviä kuluja, katsotaan kyseessä olevan kuitenkin kokonaisuudessaan yksi veroton sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelun myynti. Tällöin kunta on oikeutettu koko laskun loppusummasta laskennalliseen palautukseen. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Arvonlisäverolain 34 §:n 36 §:n tai 37 §:n perusteella kunnalle verottomia palveluita myytäessä on aina annettava lasku, jossa laskennalliseen palautukseen oikeuttavat perusteet tulee olla selkeästi merkittynä. Verottomuuden peruste tulee olla myöhemminkin selvitettävissä, jolloin laskulla on oltava merkintä myynnin verottomuudesta tai viittaus arvonlisäverolain tai -direktiivin kyseessä olevaan säännökseen. Myyjä on aina vastuussa laskussa olevista merkinnöistä, joten Verohallinto suosittelee laskuun merkittävän aina terveyden- tai sairaanhoitopalvelun osalta "AVL 34 §:ssä tarkoitettu myynti" ja

taasen sosiaalihuoltopalvelujen osalta ”AVL 37 §:ssä tarkoitettu myynti”. Tällöin kunnan ei tarvitse selvittää verottomuuden perustetta muulla tavoin. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Menettely ja ajallinen kohdistaminen

Kuntapalautukseen (AVL 130 §) ja laskennalliseen palautukseen (AVL 130 a §) sovelletaan arvonlisäverolain ja oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain säännöksiä ajallisesta kohdistamisesta, veron palauttamisesta, ilmoittamisvelvollisuudesta, veron määräämisestä, ohjauksesta ja ennakkoratkaisusta sekä oikaisusta ja muutoksenhausta. Kuntien kuukausittain ilmoitettavassa arvonlisäveroilmoituksessa palautukseen oikeuttava veron määrä ilmoitetaan vähennettävän veron kohdassa, mutta koko kalenterivuodelta saatujen palautusten yhteismäärä ilmoitetaan kuntapalautusilmoituksella kalenterivuotta seuraavan helmikuun loppuun mennessä. Laskennalliset palautukset ja muut palautukset ilmoitetaan kuitenkin omina erinään kuntapalautusilmoituksessa. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Kuntien palautuksien kohdistaminen tapahtuu sille kalenterikuukaudelle, jona tavara tai palvelu on vastaanotettu, ennakkomaksu maksettu tai maahantuotu tavara tullattu. Palautus tavaran yhteisöhankinnasta kohdistetaan tavaran toimituskuukautta seuraavalle kalenterikuukaudelle, jos ostajalle ei ole annettu toimituksesta laskua tai muuta vastaavaa asiakirjaa toimituskuukautena. Muutoin kohdistus tapahtuu tavaran yhteisöhankinnassa toimituskuukaudelle. Myös kunnan maksaman tuen tai avustuksen kohdistaminen tapahtuu sille kalenterikuukaudelle, jolloin se maksetaan. (Kuntien ja kuntayhtymien... 2017.)

Kuten arvonlisäverollista liiketoimintaa harjoittavat yleensä, kuntasektorillakin arvonlisäveroä pidetään pelkkänä läpikulkueränä. Arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettely kuitenkin saattaa verovelvollisella johtaa siihen, että arvonlisäveroon kohdistuvat säästömahdollisuudet sekä siihen sisältyvät riskit jäävät huomioimatta. Koska kuntien ja kuntayhtymien toiminta on laaja-alaista, arvonlisäverotukseen kohdistuvat käsittelyvirheet saattavat johtaa merkittäviin kustannuksiin sekä sanktioihin. Myös julkisesti saatavilla olevien verotukseen liittyvien tietojen vaikutus toimijan maineeseen voi olla seuraamuksiltaan verrattavissa sanktioihin, jotka kohdistuvat toimijan talouteen. (Jokinen 2016.)

3 OSTOESKONTRA

Tässä luvussa käsitellään ostoeskontraan kuuluvat vaiheet ostolaskun muodostumisesta sen kirjaamiseen ostoeskontrasta kirjanpitoon. Lisäksi viimeisenä tässä luvussa käsitellään vielä arvonlisäverolain mukaiset laskumerkintävaatimukset, joilla on merkittävä vaikutus arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelyssä.

3.1 Ostolasku

Taloushallinnon ja kirjanpidon yksi tärkeimmistä osa-alueista on ostolaskut. Ostolaskut usein sisältävät myös yrityksen toimintaa varten hankittuja tavaroita tai palveluja eli hyödykkeitä, joiden arvonlisäveron saa vähentää veronalaisen liiketoiminnan tuloveroista. Myös yrityksen kirjanpitovelvollisuus edellyttää tositteiden käsittelyä ja tallennuksen. Yrityksen liiketoiminnan sujumisen kannalta on siis tärkeää, että toimintamalli olisi mahdollisimman helppo, luotettava, kustannustehokas sekä käyttäjälleen selkeä. (Lappalainen 2019.) Ostolaskujen käsittelyprosessi on myös yleensä organisaation talousosastolla eniten resursseja vievä toiminto, joten prosessin hyvällä tehostamisella ja automatisoinnilla voidaan saavuttaa usein parhaimmat hyödyt (Lahti & Salminen 2014, 52).

Yrityksen ostaessa hyödykkeitä, ostolaskujen lähettäjä muodostaa ostajalle ostovelan. Ostolasku voi olla paperinen tai sähköinen lasku. Ostolasku sähköisessä muodossa tarkoittaa laskua, joka voi olla sähköpostilasku, verkkolasku taikka sähköisestä palvelusta lähetetty lasku, joka lopulta saapuu vastaanottajalle paperisena laskuna. (Lappalainen 2019.) Paperiset laskut ovat muutettavissa sähköiseen muotoon skannaamalla, jolloin laskun perustietoja voidaan tallentaa järjestelmään. Paperisten laskujen skannaaminen on kuitenkin huomattavasti työläämpää kuin oikean verkkolaskudatan hyödyntäminen. Jotta ostolaskujen käsittelyprosessi olisi mahdollista täysin automatisoida, olisi skannauksesta aiheutuvan manuaaliryön poistamiseksi pyrittävä maksimoimaan oikeiden verkkolaskujen määrä esimerkiksi vaatimalla toimittajilta verkkolaskuja. (Lahti & Salminen 2014, 52–77.)

Ostoreskontra on vastaanotettujen ostolaskujen sähköinen järjestelmä, josta löytyy tiedot itse ostolaskuista, ostoveloista sekä maksetuista laskuista (Lappalainen 2019). Yritykseen saapuvat ostolaskut kirjataan aina ostoreskontraan sekä maksetaan ostoreskontran kautta (Hakonen ym. 2016, 152).

3.2 Ostolaskujen käsittelyprosessi

Ostolaskujen käsittelyprosessi siis alkaakin, kun lasku vastaanotetaan ja päättyy, kunnes ostolasku on maksettu sekä kirjattu kirjanpitoon ja tositteet arkistoitu. Yrityksen koosta riippuen ostolasku vaatii myös hyväksymistarkastuksen eli laskun kierrätyksen ja tarkistuksen. (Lappalainen 2019.) Saapuvien ostolaskujen tiedot on aina tarkistettava, ja niiden oikeellisuuden tarkistus on yleensä ostoreskontranhoitajan tehtävänä. Ostoreskontranhoitajan työtehtäviin kuuluu myös esimerkiksi, toimittajien tietojen ylläpito (esim. tilinumero, ennakkoperintärekisteri), laskujen kirjaus ostoreskontraan, laskujen hyväksymismenettelyn valvominen sekä avoimien ostolaskujen seuraaminen ja maksaminen. Ostoreskontranhoitajan tai hyödykkeen vastaanottajan tehtävänä on myös tehdä ostolaskulle numerotarkastus eli laskua verrataan lähetysluetteloon tai tehtyyn ostotilaukseen. (Hakonen ym. 2016, 152–153.)

Kun ostolasku on numerotarkastettu, laskulle tehdään esikirjaus ostoreskontraan eli laskun tiedot syötetään järjestelmään. Tämän jälkeen ostolasku tarvitsee hyväksymistarkastuksen, joten lasku lähtee kiertoon. (Hakonen ym. 2016, 152–153.) Jotta ostolaskun tarkistus ja kiertoon lähettäminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa, tulisi laskun sisältää selkeät laskumerkinnät esimerkiksi hyödykkeen tilaajasta. Schaeffer (2004, 10) tuo esille tilanteen, jossa ostoreskontraan saapuu ostolasku ilman tietoja tuotteen tai palvelun tilaajasta tai missä tuotteet olisi otettu edes vastaan. Tällaisen asian selvittely vie ostoreskontranhoitajalta paljon aikaa ja aiheuttaa ylimääräistä työtä.

Ostolaskun esikirjauksen jälkeen lasku menee sähköisesti asiatarkastukseen (Hakonen ym. 2016, 154). Tällöin laskun vastaanottaja saa viestin sähköpostiinsa, jotta hän tietää hänellä olevan käsittelyä odottava lasku (Lahti & Salmiinen 2014, 66). Asiatarkastuksen tekee yleensä tilauksen tehnyt henkilö tai hänen esimiehensä. Tarkastukseen kuuluu tehdyn sopimuksen ehtojen täyttymi-

nen laskulla, esimerkiksi alennukset, toimituskulut ym. Asiatarkastuksen jälkeen ostolasku jatkaa hyväksymistarkastukseen, jonka tekee yleensä tilaajan esimies. Esimiehen tehtävänä on tarkastaa ja hyväksyä lasku, mikäli se täyttää yrityksessä hyväksytyjen toimintatapojen vaatimukset. Hyväksymistarkastuskierroksen jälkeen ostoreskontranhoitajan tehtävänä on vielä kerran tarkastaa laskun kirjanpitomerkinnot, jolloin lasku on lopulta maksukelpoinen. (Hakonen ym. 2016, 154.)

Jotta yrityksessä vältettäisiin turhat viivästyskorkokulut, pitäisi ostolasku saada hyväksymistarkastuskierroksen läpi hyvissä ajoin ennen kuin lasku pitäisi maksaa eli ennen laskun eräpäivää. Ostoreskontranhoitajan onkin tärkeää seurata, missä kohdin kiertoa lasku on menossa sekä mahdollisesti muistuttaa asiatarkastajia ja hyväksyjä laskun tarkastamisesta. Ostolaskun maksuehdoissa saattaa olla myös oikeus käteisalennukseen (esim. maksuehto 14 pv - 2 %, 30 pv netto), jolloin yrityksen tulisi laskun kiertonopeudessa pyrkiä hyödyntämään alennus. (Hakonen ym. 2016, 155.)

Yrityksen ostolaskujen määrän ollessa suuri, yrityksen kannattaa hyödyntää ostolaskujen maksuun ostoreskontran maksuominaisuuksia. Tällöin ohjelmassa voidaan laittaa avoimet laskut eräpäivän mukaisesti maksatukseen ja luettelo näistä laskuista pankkiin. Pankki palauttaa yritykselle palauteluettelon, jonka avulla saadaan ostolaskujen suoritukset ja maksetut laskut kirjattua. Nämä tiedot kirjauksista siirretään yleensä vähintään kerran kuukaudessa ostoreskontrasta kirjanpitoon, jolloin ostoreskontran avoimien laskujen loppusumma tulisi täsmätä kirjanpidon ostovelat-tilin saldoon. (Hakonen ym. 2016, 156.)

Erilaisten yritysten kesken ostolaskujen käsittelyprosesseista saattaa löytyä pieniä eroavaisuuksia (Hakonen ym. 2016, 156). Tärkeintä olisi kuitenkin, että yritys hyödyntäisi digitalisaation sähköisellä ja automatisoidulla taloushallinnolla. Sähköinen ja automatisoitu taloushallintojärjestelmä tarkoittaa esimerkiksi olemassa olevien tietojen hyödyntämistä, eri ohjelmistojen välistä keskustelua, reaaliaikaisuutta sekä automatisointia tiliöinteihin. Yritykselle oikein kohdistettu taloushallinnon automatisointi tuottaa hyötyä sekä lisää kustannustehokkuutta toimintaan. (Lappalainen 2019.)

3.3 Arvonlisäverolain laskumerkintävaatimukset

Verohallinnon syventävistä vero-ohjeista löytyy arvonlisäverolain määräykset tiedoille, mitä laskun tulee sisältää. Laskumerkintävaatimukset ovat tärkeitä, jotta ostaja voi todentaa oikeutensa vähennykseen, mutta myös verovalvonnan kannalta (AVL 22 luku 209 a–b §). Tällaiset laskumerkintävaatimukset (taulukko 1) ovat siis pakollisia laskumerkintöjä. (Tomperi 2020, 56–57.)

Taulukko 1. Pakolliset laskumerkintävaatimukset (Tomperi 2020, 56–57)

| |
|--|
| 1. Laskun antamispäivä. |
| 2. Juokseva tunniste. Jolla lasku voidaan kiistatta yksilöidä. Tunnisteessa voidaan käyttää myös kirjaimia. |
| 3. Myyjän Y-tunnus (= alv-tunniste). |
| 4. Ostajan arvonlisäverotunniste mm. silloin, kun kysymyksessä on yhteisömyynti tai käännetyn verovelvollisuuden tilanne. |
| 5. Myyjän ja ostajan nimi ja osoite. |
| 6. Myytyjen tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji. Tavaroiden yksilöimiseen voidaan käyttää myös koodimerkintöjä, jos myyjällä, ostajalla ja tarvittaessa myös Verohallinnolla on käytettävissä koodi-selite. Palvelun laajuus ilmaistaan esimerkiksi vuokrauksessa laskutettavan vuokrauden ilmoittamisella. |
| 7. Tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä, jos se voidaan määrittää eikä se ole sama kuin laskun antamispäivä. Jatkuvaluonteisten tavaratoimitusten ja palvelusuoritusten osalta toimituksen tai suorituksen katsotaan tapahtuvan jatkuvasti sen kuukauden aikana, jota laskutus koskee, esim. "Marraskuun 202X sähkö". |
| 8. Veron peruste kunkin verokannan osalta, yksikköhinta ilman veroa sekä alennukset, jos niitä ei ole otettu huomioon yksikköhinnassa. Jos samalla laskulla myydään sekä verollisia että verottomia hyödykkeitä, ne on selkeästi erotettava toisistaan. Verohallituksen ohjeen mukaan käteisalennusten osalta (maksuehto esim. 14 päivää - 2 %, 30 päivää netto) laskuun on merkittävä kummankin eräpäivän mukainen verollinen loppusumma tai vähintään käteisalennuksen verollinen arvo valmiiksi laskettuna. |
| 9. Verokanta. Jos laskulla myydään eri verokannan alaisia hyödykkeitä, laskuun merkitään jokainen sovellettu verokanta. |
| 10. Suoritettava vero sen jäsenvaltion valuutassa, jossa myynti tapahtuu. Veroa ei tarvitse merkitä verokannoittain. Verohallinto pitää sitä kuitenkin suositeltavana. |
| 11. Verottomuuden peruste, jos myynnistä ei ole suoritettava veroa. Esim. "ALV 0 % Veroton myynti Yhteisön ulkopuolelle", "ALV 0 % Yhteisömyynti". |
| 12. Jos ostaja on verovelvollinen, merkintä "käännetty verovelvollisuus". |
| 13. Jos ostaja laatii laskun, merkintä "itselaskutus". |
| 14. Yksiselitteinen viittaus aikaisempaan laskuun, jos laskulla muutetaan tätä laskua. Viittauksessa voidaan käyttää laskun tunnustetta. Jos kysymyksessä on esimerkiksi vuosialennusta koskeva muutoslasku, joka koskee tietyn ajanjakson aikana tapahtuneita myyntejä, voidaan viitata tähän ajanjaksoon. |

Laskumerkinnät verottomuudesta, käännetystä verovelvollisuudesta tai muusta sellaisesta merkitään vain silloin, mikäli liiketapahtumassa on kyse tällaisesta myynnistä. Erityistä huomiota on siis syytä kiinnittää vaadittaviin laskumerkintöihin ja niiden puutteellisuus tulee välittömästi korjata. Mikäli puutteellisia tai virheellisiä merkintöjä ei korjata, ostaja saattaa menettää oikeutensa arvonlisäveron vähennykseen. (Laskumerkinnät 2020.)

Arvonlisäverolain kevennetyt laskumerkintävaatimukset koskevat tilanteita, joissa laskun loppusumma on enintään 400 euroa, vähittäiskaupassa tai muussa samankaltaisessa lähes yksinomaan yksityishenkilölle suuntautu-

vassa myynnistä annettavat myyntilaskut, ravintola- tai ateriapalveluja tai henkilökuljetuksia koskevat laskut myös vaikka myynti ei suuntaudu lähes yksinomaan yksityishenkilölle sekä pysäköintimittareiden yms. laitteiden tulostamat tositteet. Näitä kevennettyjä laskumerkintävaatimuksia ovat:

1. *Laskun antamispäivä.*
2. *Myyjän nimi sekä Y-tunnus.*
3. *Myytyjen tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laji.*
4. *Suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain. Laskuissa voidaan siis käyttää verollisia hintoja, kunhan suoritettavan veron määrä on merkitty laskuun. Veron perustetta ei näin ollen tarvitse ilmoittaa. (Tomperi 2020, 59.)*

Kirjanpitolaki määrittää myös kirjanpidon tositteille merkintävaatimuksensa. Liiketapahtuma on pystyttävä todentamaan kirjauksella, joka perustuu päiväkseen sekä järjestelmällisesti numeroituun tai jollakin vastaavalla tavalla yksilöityyn tositteeseen. Näin ollen kirjauksen, tositteen sekä liiketapahtuman välillä oleva yhteys tulisi olla ilman vaikeuksia todettavissa. Tositteen tulisi olla myös maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen tai muun siihen verrattavissa olevan antama. Mikäli ulkopuolisen antamaa tositetta ei ole saatavilla, tulee kirjanpitovelvollisen todentaa kirjaus varmennetulla tositteella, joka on itse asianmukaisesti laadittu. (Kerbs 2020, 15.)

4 TOIMEKSIANTAJA ETELÄ-SAVON SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KUNTAYHTYMÄ

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Essote) aloitti toimintansa maaliskuussa 2016 Etelä-Savon sairaanhoitopiirin (Esshp) perustalta. Täydessä laajuudessaan Essote aloitti toimintansa 1.1.2017, jolloin kuntayhtymän palvelukseen siirtyi koko jäsenkuntien henkilöstö. (Essote sai nettisivut 2016.) Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän päätoimiala on maakuntien liitot ja kuntayhtymät ja sen toimialaluokitus (86101) on varsinaiset sairaalatalvelut (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä 2020).

4.1 Yleistä Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymästä

Etelä-Savoon laaja-alaisen sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajakuntayhtymän muodostava Essote yhdistää yhdeksi kokonaisuudeksi maakunnan kuntien ja

sairaanhoidopiiriin sosiaali- ja terveysterveyst. Essote on yhdeksän jäsenkunnan kuntayhtymä ja tuottaa sosiaali- ja terveysterveyst sekä erikoissairaanhoidoa Mikkelin, Hirvensalmen, Juvan, Kangasniemen, Mäntyharjun, Pertunmaan ja Puumalan kunnille. Essote tuottaa edellä mainittujen lisäksi Joroisten sekä Pieksämäen erikoissairaanhoidon palvelut. Vuonna 2016 jäsenkuntien yhteenlaskettu väestömäärä oli noin 104 000. (Jäsenkunnat 2016.) Asiakkaille tarjottaviin palveluihin kuuluu diagnostiset palvelut, elintapaohjaus, ensihoito, hammaslääkäripäivystys ja hammashoitolat, kotisairaala, kuntoutuspalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, neuvolapalvelut, näytteenottopalvelut, perhe- ja sosiaalipalvelut, päivystys, raskaus- ja synnytyspalvelut, ravitsemis- palvelut, sairaala-apteekkipalvelut, terveysterveyst, toimitilapalvelut, vainajapalvelut, vanhus- ja vammaispalvelut, välinehuoltopalvelut ja äidinmaitokeskus (Palvelut 2018).

Etelä-Savon viimeisin julkinen toimintastrategia on Essoten valtuuston hyväksymä päiväyksellä 17.5.2017. Visiona Essotella on olla lähellä ja asiakkaan hyvinvoinnin tukena. Essoten missio on seuraavanlainen: ”Palvelemme sinua erilaisissa elämäntilanteissa. Osaavat ammattilaisemme suunnittelevat ja toteuttavat kanssasi sinulle tarpeesi mukaiset palvelut. Olemme tunnustettu ja jatkuvasti uudistuva toimija – voit luottaa meihin”. (Strategia 2020.)

Essoten arvoihin kuuluu olla palveleva, osaava, vaikuttava ja innostava organisaatio. Essote pitää tärkeänä asiakkaan hyvää palvelukokemusta, jolloin palvelun tulee olla laadukasta, tarpeen mukaista, saatavilla sekä sujuvaa. Henkilöstön osaamisesta Essote huolehtii kannustamalla työntekijöitään ammatilliseen kehittymiseen, panostamalla osaavan henkilöstön rekrytointiin sekä edistämällä työhyvinvointia ja työyhteisöjen toimivuutta. Vaikuttavana organisaationa Essote tuottaa asiakkailleen hyvinvointia ja terveyttä. Innostavuutta Essote tuo esille myönteisellä Essote -hengellä sekä kannustavalla ja vastavuoroisella johtamisellaan. (Strategia 2020.)

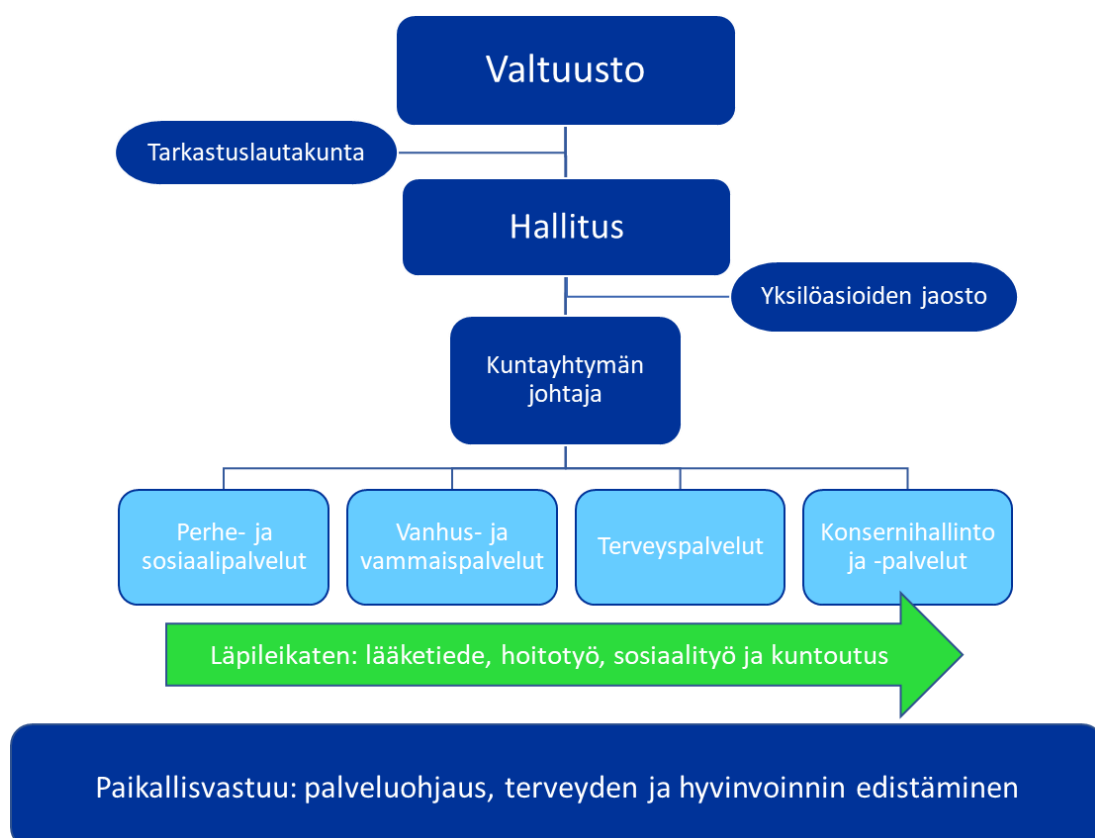
Essoten asemaa markkinoilla on haastavampaa arvioida kuin jonkin muun yritysmuodon omaavaa yritystä. Kuntayhtymää ja sen toimintaa säätelee tarkemmin sosiaali- ja terveysterveyst tarjoavan liiketoiminnan lait ja säädökset, jolloin kilpailu markkinoilla esiintyy vain maan muiden sosiaali- ja terveysterveyst tarjoavien kuntayhtymien ja yksityisten liiketoiminnan harjoittajien välillä.

Vuonna 2019 Suomessa toimi 20 sairaanhoitopiiriä, joilla on yhteensä 295 jäsenkuntaa (Sairaanhoitopiirit 2019).

Tällä hetkellä laki sallii asiakkaalle valinnan vapauden siihen, mistä asiakas haluaa ostaa tarvitsemansa sosiaali- ja/tai terveyspalvelunsa. Tämä luo toimialalle tietenkin kilpailua, joka on yksi Essoten markkina-asemaa horjuttava tekijä. Essotella on kuitenkin maantieteellisesti hyvä toimintaympäristö ja organisaation toimiva yhteistyö kuntarajallisesti lähimpien kilpailevien sairaanhoitopiirien kanssa, luo Essotelle edellytykset vakaaseen toimintaan tulevaisuudessakin.

4.2 Henkilöstö

Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymässä oli vuoden 2018 lopussa voimassa olevia palvelussuhteita yhteensä 3719. Tähän lukuun sisältyy vakituiset ja määräaikaiset palvelussuhteet, poissaolijat sekä osa-aikaista työtä tekevät henkilöt. Henkilöstömäärältään vastuualueena suurimpana olivat terveyspalvelut sekä vanhus- ja vammaispalvelut, jotka organisaatiokaaviossa (kuva 1) sijoittuvat kaavion toiseksi alimpaan kategoriaan. (Henkilöstöstrategia 2020.)



Kuva 1. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden organisaatiokaavio (Organisaatio 2020)

Organisaatiokaavion toiseksi alimpana esiintyvät neljä eri osa-aluetta jakaantuvat kukin omaan työyhteisöön. Osa-alueiden työyhteisöillä on jokaisella oma hierarkiensa, jossa ylimpänä kyseessä olevan palvelun johtaja. Palvelun johtaja hierarkiassa seuraa ko. palvelun päällikkö sekä palvelusta vastaava ylilääkäri. Talouspalveluissa hierarkiassa ylimpänä toimii talousjohtaja. Seuraavana hierarkiassa samalla tasolla toimivat talouspäällikkö, laskentapäällikkö, hankintapäällikkö sekä controller. Vuonna 2018 Essote laati henkilöstöohjelman vuosille 2018 sekä 2019. Keskeisiksi teemoiksi henkilöstöohjelmaan nousivat erityisesti Essoten kuntayhtymän strategian arvot palveleva, osaava, vaikuttava ja innostava. (Henkilöstöstrategia 2020.)

4.3 Essotella käytössä olevat kirjanpidon ja ostoreskontran ohjelmistot

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän taloushallinnon ostoreskontrassa sekä kirjanpidossa eniten käytössä oleva ohjelma on Aditro. Aditro sisältää eri toimintoja tarjoavia ohjelmia kuten esimerkiksi Intime, Workflow sekä Cloud. Lisäksi käytössä on myös Readsoft-ohjelma sekä Officen ohjelmat. Organisaation sisäiseen viestintään käytetään Essoten intranetiä, jossa tiedotetaan organisaation sisäiset asiat sekä sieltä löytyy organisaation henkilökunta, yrityksen tiedot ja koko henkilöstölle avoimet tiedostot sekä kirjoitus- ja lomakepohjat.

Intime-ohjelmaa käytetään kirjanpidossa esim. kirjanpitoventtien ja vyörytysten eli menojen kohdennuksien tekoon. Workflow-ohjelmassa käsitellään sähköisessä muodossa olevat ostolaskut. Workflow-ohjelma sisältää eri toimintoja, kuten Registrator sekä Invoice Caption. Registrator-toiminnolla käsitellään sähköiset ostolaskut skannauksen jälkeen siihen asti, kunnes ne ovat valmiita ostoreskontraan siirrettäväksi. Invoice Caption-toiminnolla korjataan jo käsitellyt sähköiset ostolaskut, jotka ovat jääneet järjestelmään virheeseen laskun järjestelmässä olemassa olevien tietojen perusteella. Workflow-ohjelmasta voidaan ostolaskut siirtää myös käsiteltäväksi Effector-järjestelmään tai Marela-järjestelmään, josta ne tarkistuksen ja tiliöinnin jälkeen palautetaan Workflow-ohjelmaan.

Readsoft-ohjelmalla skannataan kaikki ulkoisessa ja sisäisessä postissa saapuvat paperiset ostolaskut sähköiseen muotoon. Paperisten ostolaskujen sähköiseen muotoon skannaamisen jälkeen ostolaskut voidaan siirtää Workflow-järjestelmään ja ne voidaan käsitellä. Kuitenkin suurin osa yrityksen ostolaskuista tulee operaattori Tieto Oyj tarjoaman palvelun kautta sähköisessä muodossa suoraan Workflow-järjestelmään.

4.4 Ostolaskujen käsittelyprosessi Essotella

Essotelle palvelun tuottaja vastaa laskun toimittamisesta Essotelle maksettavaksi. Palvelun tuottaja voi lähettää laskunsa postitse tai sähköisesti Essoten antamilla tunnuksilla. Riippuen palvelun tuottajan laskuun merkitystä osoitteesta, ostolaskujen käsittelyprosessi Essotella voi alkaa kahdesta eri kanavasta: sähköisten laskujen tarkistamisella Workflow-ohjelmalla tai paperisten laskujen skannaamisella ja tietojen kirjaamisella Readsoft-ohjelmalla, jotta ne saadaan siirrettyä Workflow-ohjelmaan. Workflow-ohjelmassa reskontranhoitaja tarkistaa laskut, tiliöi mahdollisuuksien mukaan sekä ohjaa laskun sisällön mukaisesti asiatarkastus-/hyväksyntäkiertoon.

Laskussa mainitun tilausviitteen perusteella osa laskuista siirretään Effector-tai Marela-järjestelmään, josta käsittelyn jälkeen palaavat takaisin Workflow-ohjelmaan. Kun kierrossa olleet laskut on käsitelty, ne muuttuvat Hyväksytytilaan. Hyväksytyt laskut tarkistetaan vielä kertaalleen ennen kuin laskut muutetaan Valmiit ostoreskontraan siirrettäväksi -tilaan, jolloin ne voidaan siirtää Intime-kirjanpito-ohjelmaan. Intime-ohjelmalla laskut saadaan myös lopulta maksatukseen ja merkityksi kirjanpitoon.

Essotella ostolaskut saattavat vaatia liitteeksi laskun sisältöön kuuluvia asiakirjoja, jotta lasku voidaan tiliöidä oikein ja laittaa hyväksymiskiertoon oikeille asiatarkastajille ja hyväksyjille sekä kohdistaa oikeaan menokohtaan kirjanpidossa. Liitteet voivat olla verkkolaskussa valmiina, mutta monet asiakirjat saapuvat myös ostoreskontranhoitajille sähköpostitse tai paperisena postin kautta. Etenkin asiakirjat, jotka sisältävät potilastietoja tai muita henkilötietoja, on toimitettava Essotelle erillisenä verkkolaskusta. Myös suurin osa palvelusetelillä matkustavien taksikuljetuksista kuljettajan tulostamat kuitit saapuvat Essotelle postitse.

Paperisena saapuvat asiakirjat pitää saada kuitenkin sähköiseen muotoon ja tämä tapahtuu skannaamalla asiakirjat taloushallinnossa yleisellä monitoimituslaitteella. Asiakirjat lähetetään skannatessa ostoreskontranhoitajan sähköpostiin, josta ne liitetään sitten laskuun liitteeksi Workflow-ohjelmassa. Laskun liitteeksi saapuviin asiakirjoihin lähettäjän pitää selvästi merkitä, mihin ostolaskuun kyseiset asiakirjat tulisi liittää.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO

Tässä luvussa opinnäytetyöntekijä käsittelee valitsemaansa tutkimusmenetelmää opinnäytetyöhönsä. Ensin opinnäytetyöntekijä käsittelee laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, josta edetään puolistrukturoidun haastattelun sekä lopuksi käsitellään laadullisen aineiston käsittely ja analyysi.

5.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan suurta joukkoa tutkimuskäytäntöjä, jotka ovat erilaisia sekä tulkinnanvaraisia. Laadullinen tutkimusmenetelmä on myös vaikeasti määriteltävissä, koska se ei omista täysin omia metodeja, teoriaa eikä paradigmaa. (Metsämuuronen 2006, 83.) Menetelmän selkeän määrittelyn vuoksi laadullinen tutkimus määritellään usein vastakohtaksi kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle, joka on yleensä tilastollista. Määrittely osoittaaakin, että kvalitatiivinen tutkimus ei perustu mittaamiseen sekä saattamaan kerättyä aineistoa numeeriseen muotoon. (Koskinen ym. 2005, 30.)

Kuitenkin Alasuutarin mukaan (2011, 32) kyseinen määrittely vastaa huonosti todellisuutta, koska tieteellisissä tutkimuksissa on paljon yhteisiä periaatteita. Näihin periaatteisiin sisältyy esimerkiksi tutkijan pyrkimys loogiseen ja objektiiviseen todisteluun, minkä tulee nojautua tutkijan omaan havaintoaineistoonsa (Alasuutari 2011, 32). Pyrkimyksenä siis on, että tutkijan vaikutus tutkimusaineistoon minimoidaan mahdollisimman hyvin (Koskinen ym. 2005, 32).

Kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset analyysit voidaan toki erottaa toisistaan, mutta niiden soveltaminen samassa tutkimuksessa sekä tutkimusaineiston analy-

soinnissa on täysin mahdollista. Näitä analyysimalleja ei tulisi siis pitää toisensa vastakohtina tai toisiansa poissulkevinä, vaan tietynlaisen analyysimenetelmien jatkumona. (Alasuutari 2011, 32.)

Opinnäytetyöntekijän alkuperäisessä opinnäytetyön suunnitelmassa oli tarkoituksena käyttää opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisesta tutkimusmenetelmällä kerätystä aineistosta opinnäytetyöntekijä olisi saanut kokonaiskuvan toimeksiantajan nykytilanteesta kaikkien ostolaskujen käsittelyprosessiin osallistuvien näkökulmasta, jolloin kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä olisi voitu määrällisen tutkimuksen tulosten perusteella syventyä suoraan valikoituihin ilmenneisiin mahdollisiin ongelmakohtiin. Opinnäytetyöntekijä kuitenkin päätyi käyttämään opinnäytetyössään tutkimusmenetelmänä pelkästään laadullista tutkimusmenetelmää, koska opinnäytetyöntekijä arvioi laadullisella tutkimusmenetelmällä saadun aineiston riittävän sekä syventyvän myös suoraan opinnäytetyön aiheeseen. Myös vallitsevat tilanteet ja aikataulut opinnäytetyön tutkimusta tehdessä vaikuttivat tutkimusmenetelmän lopulliseen valintaan.

5.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Haastattelut jaetaan yleensä klassisen jaon mukaisesti strukturoituihin, puolistrukturoituihin sekä avoimiin haastatteluihin. Lomakehaastattelussa eli strukturoidussa haastattelussa on kaikille vastaajille samat valmiit kysymykset suunniteltuna sekä niiden esittämisjärjestys pysyy kaikille samana. (Metsämuuronen 2006, 114.) Suomessa teemahaastatteluksi kutsuttu puolistrukturoitu haastattelu taasen sallii laajemmin vapauksia haastateltavalle, jolloin tutkija on suunnitellut kysymykset ennalta, mutta haastateltava voi vastata niihin täysin omin sanoin sekä jopa ehdottaa omia kysymyksiä (Koskinen ym. 2005, 104). Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelu kohdistuu valittuihin tiettyihin teemoihin, mutta kysymysten muoto tai esittämisjärjestys voi vaihdella haastattelun edetessä. Avoin haastattelu, jota kutustaan myös syvähaastatteluksi, on taas olemukseltaan lähellä keskustelua, jolloin haastattelija ei ohjaa keskustelun kulkua vaan keskustelu etenee vapaasti haastateltavan mukaan. (Metsämuuronen 2006, 115.)

Puolistrukturoitu haastattelu soveltuu erinomaisesti tilanteisiin, joissa teeman kohteena ovat intiimit tai arat aiheet tai tarkoituksena olisi selvittää heikosti tiedostettuja asioita. Tällaiset tiedostamattomat asiat voivat liittyä arvostuksiin, ihanteisiin sekä perusteluihin. (Metsämuuronen 2006, 115.) Oikein käytettynä teemahaastattelu on erinomainen ja tehokas menetelmä, koska haastattelua voidaan ohjata tutkijan toimesta, kuitenkin ilman todellista kontrollointia. Kun haastattelu on tehty ja suunniteltu huolellisesti tutkijan toimesta, on haastattelu tällöin motivoiva kokemus haastateltavalle. Myös haastateltavalta vaadittu väivannäkö puolistrukturoituun haastatteluun osallistumisesta on pieni verrattuna osallistumisesta esimerkiksi havainnointitutkimukseen. Myös käytännön syyt ohjaavat käyttämään haastattelua tutkimuksessa. Haastatteluihin käytettävä aika päivissä vie noin 1,5 kertaa haastattelujen määrän, kun taas havainnointitutkimus saattaa viedä jopa vuoden. Haastattelun täydentää myös hyvin muita menetelmiä sekä saattaa olla usein ainoa keino kerätä asioista ihmisten antamia tulkintoja sekä merkityksiä. (Koskinen ym. 2005, 105–106.)

Keskeisenä välineenä haastattelun ohjaamiseen on käytettävissä haastattelu-runko, jonka tarkoituksena on antaa haastattelulle hahmo, varmistaa tutkijan esittämään tarvittavat kysymykset sekä mahdollistaa luontevan sujuvuuden haastattelulle. Haastattelu-runkoa suunniteltaessa pitää ottaa huomioon erityisesti kysymysten muoto, määrä, tyyppi sekä järjestys. Teemahaastattelun kysymysten muoto pidetään yleensä avoimena, jolloin haastateltava voi vastata niihin omin sanoin. Suljetut kysymykset ovat taasen faktojen selvittämistä varten, kuten iän, tutkinnon, sukupuolen yms. Haastatteluun käytettävä aika on 1–2 tuntia. Tällöin haastattelukysymyksien määrä on yleensä 5–12 kysymystä, jolloin haastateltavalle jää sopivasti aikaa asioiden käsittelyyn. Teemahaastattelun joustava menetelmä antaa mahdollisuuden kysymysten tyyppin olla sensitiivisiä, abstrakteja ja laajoja. Haastattelijan havaitessa kysymyksensä olevan liian vaikea, voi tutkija selventää kysymystään, jolloin haastateltavan vastausminen helpottuu. Yleensä puolistrukturoitu haastattelu etenee kolmessa osiossa, josta ensimmäisessä kysytään ns. lämmittelykysymyksiä mm. haastateltavan asemasta työssä. Seuraavassa osassa haastattelu-runko jatkuu sisällöllisesti olennaisilla kysymyksillä ja viimeisessä osassa kysymykset valmistelevat haastateltavaa lopetukseen. Lopetuskysymykset voivat käsitellä esimerkiksi alan tulevaisuutta tai kysyä olennaisten asioiden unohtumista haastateltavan mielestä. (Koskinen ym. 2005, 108–110.)

Tutkimukseen osallistuvien haastateltavien määrän ratkaisee yleensä käytettävissä olevat resurssit. Näitä resursseja ovat mm. aika ja raha, jotka eivät pelkästään liity aineiston kokoamiseen vaan myös sen analyysiin. Analyysiin vaikuttaa olennaisesti onko muistiinpanot viidestä haastateltavasta vai nauhoitettuna 30 ihmisen haastattelut. Pääsääntöisesti kuitenkin voidaan todeta laadullisten tutkimuksien aineistojen määrän olevan pientä tai vähäistä verrattuna kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Aineiston riittävyden määrittelyyn käytettävä menetelmä on saturaatio eli kylläntyminen. Tällaisella saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jolloin tiedonantajat eli haastateltavat eivät tuota tutkimuksen kannalta enää mitään uutta tietoa vaan aineisto toistaa itseään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73–75.) Aineiston kylläntymiseen kerrotaan riittävän noin 15 vastausta, mutta Tuomen & Sarajärven mukaan (2018, 75) kokemukset kylläntymispisteestä eli saturaatiosta ovat vaihtelevia.

Kysymysten teeman suunnittelussa opinnäytetyön tekijä käytti omaa tietämystään aiheesta, minkä on saanut syventävästä harjoittelustaan Essotella sekä aiheeseen liittyvää olemassa olevaa tietoa. Kysymykset suunniteltiin kulkemaan loogisessa järjestyksessä: ensin tutustutaan haastateltavaan sekä hänen luotettavuuteensa alkutiedoissa, mistä seuraavaksi perehdytään haastateltavan tietämykseen arvonlisäverotuksesta ja ostolaskujen käsittelyprosessista sekä viimeisessä osiossa ostolaskuihin liittyvien tahojen väliseen viestintään. Haastatteluun kysymyksiä kertyi yhteensä 18 kappaletta.

Haastateltavat valittiin luonnollisesti Essoten työntekijöistä, joiden työnkuvaan kuuluu olla osana Essoten ostoreskontraprosessia. Erityisesti haastateltavan työnkuvaan tuli olla osallisena ostolaskujen käsittelyprosessissa, mikä osoittaa jonkin asteista tietämystä sekä osaamista ostolaskujen käsittelystä sekä laskeissa käsiteltävästä arvonlisäverosta. Myös haastateltavan aiempi työkokemus aiheeseen kuuluvista työtehtävistä tuo luotettavuutta haastattelun sisältöön. Haastatteluun sopivia valikoitui yhteensä kuusi henkilöä, joiden vastauksia tullaan opinnäytetyössä käsittelemään anonymisti. Haastateltavien määrään vaikutti olennaisesti myös käytettävissä oleva aika opinnäytetyön valmistamisen kannalta sekä haastattelijan omiin kokemuksiin perustuva arvio aineiston kylläntymisestä.

Haastattelu suunniteltiin opinnäytetyön suunnitelmassa toteutettavaksi kasvokkain, jolloin haastattelija olisi voinut muokata kysymyksiä haastattelussa ilmenevien tilanteiden tai uusien tietojen esiintymisen mukaan. Myös täysin uusia kysymyksiä olisi voinut syntyä haastattelun edetessä, koska haastateltavalta saatu tieto olisi mahdollistanut niiden esittämisen. Kuitenkin haastattelijasta riippuvien ja riippumattomien vallitsevien tilanteiden vuoksi haastattelu päädyttiin tekemään sähköpostitse. Haastattelukysymysten muotoilu ja teemoittaminen luovat kuitenkin haastatteluun puolistrukturoidun haastattelun ominaisuuden, jolloin haastateltavalle annetaan mahdollisuus vastata omin sanoin ja vapaammin kuin esimerkiksi strukturoidussa haastattelussa tai lomakkeella tehtävässä kyselyssä. Lisäksi haastattelija voi kysyä lisätietoja haastateltavilta, mikäli näkee sen tarpeelliseksi vastausten perusteella.

Haastattelun ajankohdan haastattelija suunnitteli myös haastateltavia mahdollisimman vähän kuormittavaan ajankohtaan. Haastattelijan harjoittelussa saamien kokemusten mukaan tällainen ajankohta ostolaskujen käsittelyssä on noin puolessa välissä kuukautta, jolloin ostolaskuja on vähiten käsiteltävänä. Aikaa vastata haastattelukysymyksiin haastattelija antoi kolme päivää. Haastattelija arvioi, että tämä aika riittää vastaajalle löytämään itselleen sopivan ajankohdan vastata kysymyksiin. Haastattelija laittoi haastattelukysymykset saateteksteineen 13.10.2020 sähköpostitse haastateltaville ja vastaukset pyydettiin palauttamaan 15.10.2020 mennessä. Haastattelukysymyksiin haastattelija sai vastauksia viideltä haastateltavalta.

5.3 Laadullisen aineiston käsittely ja analyysi

Aineiston varsinaiseen sisällön analyysiin päästään etenemään vasta, kun aineisto on saatettu sellaiseen muotoon, jossa sen analysoiminen on mahdollista. Pääsääntöisesti muistiinpanot ja tallennetut haastattelut litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi. Toisena vaihtoehtona on tehdä valikoituja litterointeja, joissa litteroidaan vain tutkimuksen raportoinnin kannalta oleellimmat osat. (Metsämuuronen 2006, 122.)

Metsämuuronen esittelee (2006, 121) laadullisen aineiston analyysimenetelmistä seuraavat: diskurssianalyysi, kenttämuistiinpanojen analyysimuodot sekä tietokoneavusteisen analyysin. Metsämuuronen mukaan (2006, 122)

kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analysointi tapahtuu jokseenkin osittain yhtä aikaa, mutta tutkimusaineisto on kuitenkin järjestettävä sellaiseen muotoon, että ”sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä henkilöistä, tapahtumista ja lausumista ja siirtää yleiselle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle”.

Diskurssianalyysi on tutkimussuuntaus, joka tutkii erilaisista näkökulmista tekstiä, puhetta tai kielen käyttöä. Diskurssianalyysissä voidaan tutkia erilaisia valmiita tekstejä, puheita, mainontaa, oppikirjoja, haastatteluja sekä joukkotiedotusta, mutta tekstin tai haastattelun analysoinnissa erityisen tärkeää on tunnistaa kertojan suhde tekstiin eli enonsiaation käsite. Tässä analyysimenetelmässä kriittinen suhtautuminen tekstiin sekä tieteellinen objektiivinen ote yhdistyvät sekä hyödynnetään diskurssianalyysin mukaisia peruskysymyksiä. Tällaisia peruskysymyksiä ovat: kuka sanoi, mitä sanoi ja tarkoitti, miksi sanoi, mihin pyrki sanomallaan sekä kehen pyrki vaikuttamaan. (Metsämuuronen 2006, 106–107.)

Kenttämuistiinpanoja on neljä erilaista muotoa analysoida. Näitä tapoja ovat sisällönanalyysi, henkilösuhteiden analyysi, sosiaalisten tyyppien mukaan analysointi sekä sosiaalisen rakenteen kuvausten muodostaminen. (Metsämuuronen 2006, 122.) Kaikissa laadullisissa tutkimuksissa voidaan käyttää perusanalyysimenetelmänä sisällönanalyysiä, jossa voidaan systemaattisesti ja objektiivisesti analysoida dokumentit. Dokumentti voi siis olla mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali, josta pyritään analyysissä saamaan tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkittavasta aiheesta. Diskurssianalyysin tavoin, myös sisällönanalyysi on tekstianalyysia. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 87.)

Henkilösuhteiden analyysissä tuotetaan tietoa vuorovaikutussuhteista, jotka esiintyvät tutkittavassa kentässä. Erilaisissa tutkimuksissa voi olla erittäin hyödyllistä tuoda esille pohdintoja ja kuvaus tutkittavien henkilöiden erilaisista vuorovaikutussuhteista, esimerkiksi aloitteentekijä sekä yhteydenpidon määrä ja aktiivisuus. Sosiaalisten tyyppien mukaan analysointi tapahtuu kohdejoukon omista lähtökohdista käsin, jolloin aineistosta nousee esille erilaisia tyyppisiä, esimerkiksi ”arkkityyppejä”, erotteleviksi tekijöiksi. Näiden tyyppien tarkoituk-

senä on auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavana olevaa maailmaa sekä hyödyntämään tyyppianalyysiä tutkittavien ilmiöiden välisten suhteiden johtopäätöksien tekemiseen. Sosiaalisten rakenteiden analyysissä taasen tuotetaan tietoa kanssakäymisen eli vuorovaikutussuhteiden laadusta. Laatia kanssakäymisestä sosiaalisten rakenteiden keskuudessa voidaan kuvailla esimerkiksi seuraavanlaisilla ulottuvuuksilla: affektiot, torjunnat, ystävyys, pidättyvyys, vihollisuus, vapautuneisuus, kunnioitus, tasa-arvoisuus, seksuaalisuus sekä välttäminen. Sosiaalisten rakenteiden analyysi ei kuitenkaan sovellu kaikkiin tutkittaviin kohteisiin. Tietokoneavusteisessa analyysissä kaikessa yksinkertaisuudessaan taasen koodataan aineisto niin, että tutkija puhtaaksi kirjoittaessaan luo samalla kategorioita ja niihin indikaattoreita. Tutkijan kootessa indikaattoreita, hän saa samalla tiedon henkilöstä indikaattorin taustalla. Tämä analyysimenetelmä on siis nopeampaa ja tuottaa suoraan tutkijalle painetun jäljen. (Metsämuuronen 2006, 122–128.)

Analyysin konkreettisimpia tapoja ovat luokittelu, teemoittelu sekä tyypittely. Luokittelu ajatellaan kaikista yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona ja alkeellisimmillaan siinä määritellään aineistosta luokkia laskettavaksi, kuinka monta kertaa kukin luokka esiintyy analysoitavassa aineistossa. Luokittelussa saatu aineisto voidaan saattaa taulukkomuotoon. Teemoittelusta löytyy luokittelun piirteitä, mutta teemoittelussa tulee painottaa sitä, mitä kustakin valitusta teemasta on kerrottu. Teemoittelussa on siis kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ryhmiin, jotta voidaan vertailla tiettyjen aihepiirien eli teemojen esiintymistä. Analysoitava aineisto voidaan aluksi ryhmitellä esimerkiksi haastateltavien sukupuolen tai iän mukaan, minkä jälkeen aineistosta vasta aletaan etsiä tiettyä teemaa eli aihetta kuvaavia näkemyksiä. Tyypittelyssä taasen pyritään ryhmittelyn avulla muodostamaan eräänlainen yleistys eli tyyppiesimerkki. Tyypittelyssä etsitään valituista teemoista näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia, jotka tiivistetään yleistykseksi. Tärkeää on siis miettiä, onko tarkoituksena hakea analysoitavasta aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79.)

Haastatteluun vastanneiden vastaukset opinnäytetyöntekijä ensin tallensi sähköpostista tietokoneelleen. Luettuaan ja perehdyttyään vastauksiin haastateltava kerrallaan, haastattelija arvioi lisäkysymysten esittämisen tai tietojen tarkentamisen olevan tarpeetonta. Melkein kaikissa vastauksissa tuli toistoa,

mikä kertoo aineiston riittävydestä kylläntymisellä. Haastatteluaineiston analyysitavaksi opinnäytetyöntekijä valitsi teemoittelun. Teemoittelu on analyysitapana konkreettinen sekä sopii luokittelutyylillään teemahaastattelun analysointiin. Tuomen ja Sarajärvenkin (2018) mukaan, teemoittelu analyysissä saadaan myös tuotua vahvemmin esille, mitä kustakin haastatteluun valituista teemoista on kerrottu eli voidaan ottaa kaikki vastaukset sellaisenaan huomioon.

Teemoittelu analyysitavan mukaisesti ensimmäisenä opinnäytetyöntekijä ryhmitteli haastateltavien vastaukset, keräten kaikki vastaukset niihin kuuluvien haastattelukysymysten alle, jolloin vastauksista on helpompi löytää tiettyjen aihepiirien esiintyminen. Analysoitavasta aineistosta eli haastatteluvastauksista on tarkoituksena hakea samanlaisuutta, joten haastateltavien yhtäläiset vastaukset opinnäytetyöntekijä etsi haastattelukysymys kerrallaan. Yhtäläiset vastaukset kerättiin teemoittain omiin kategorioihinsa, joista vastauksia oli helppo tarkastella ja raportoida tutkimuksen tuloksiin.

Yhtäläisistä vastauksista poikkeavat vastaukset opinnäytetyöntekijä etsi myös kysymys kerrallaan ja keräsi omaan kategoriaan vastaavan kysymyksen alle. Haastatteluvastaukset käsiteltiin täysin luottamuksellisesti eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa haastattelun tuloksissa. Kuitenkin kaikki vastaukset huomioitiin ja raportoidaan opinnäytetyön haastattelun tuloksissa luvussa 6, koska jokainen vastaus tuo tärkeää tietoa opinnäytetyön tavoitteeseen.

6 HAASTATTELUN TULOKSET

Tässä luvussa esiteltävät opinnäytetyön haastattelun tulokset on luokiteltu ja otsikoitu haastattelun mukaisin teemoin. Haastatteluvastaukset on käsitelty luottamuksellisesti eikä tuloksista pystytä tunnistamaan ketään yksittäistä vastaajaa. Haastattelukysymykset teemoineen löytyvät liitteestä 1.

Alkutiedot

Haastattelun alkutiedoissa opinnäytetyön tekijä halusi selvittää haastateltavien työnimikkeet ja työkuvat Essotella sekä työkokemukset liittyen erityisesti osto-reskontraan ja ostolaskujen käsittelyyn. Nämä tiedot vahvistavat haastatte-

lussa saatavien tietojen luotettavuutta, sillä haastateltavan ammatillinen osaaminen sekä tietämys ovat erityisen tärkeitä. Kaikki haastatteluun osallistuneiden työnimikkeet kuuluvat taloushallintoon. Haastateltavien työnkuvaan kuuluu mm. Essoten ulkoinen ja sisäinen kirjanpito, kustannusten laskentaa, ostolaskujen käsittely, toimittajien perustaminen, liitteiden käsittely, sisäinen ja ulkoinen asiakaspalvelu, tiliotteiden käsittely, maksuliikenteen hoito, ostolaskujen siirto kirjanpitoon, myyntireskontra, viitesuoritusten käsittely, matkalaskujen käsittely sekä palkkojen maksu. Työkokemusta ajallisesti haastateltavilla oli 4–30 vuotta ja vaihtelevasti eri työnantajien palveluksessa erilaisissa taloushallinnon tehtävissä.

6.1 Arvonlisäverotus

Seuraavaksi opinnäytetyöntekijä selvitti Essoten ostolaskuissa sekä kirjanpidossa esiintyviä arvonlisäverotukseen liittyviä haasteita sekä tietämystä kuntien laskennallisesta arvonlisäverosta. Lisäksi opinnäytetyöntekijä halusi selvittää Essotella arvonlisäverotukseen liittyvän ohjeistuksen saatavuuden sekä tarvittaisiinko arvonlisäverotuksesta lisäohjeistusta haastateltavien mielestä. Haastatteluun vastaajat kokivat haasteelliseksi kuntien ja kuntayhtymien laskennallisen palautuksen ostolaskujen käsittelyssä. Myös yhteisöhanke (EU) ostolaskuissa koettiin haastavaksi saada selvää laskutettavasta hyödykkeestä eli onko kyseessä tavara vai palvelu. Kansainvälisissä ostolaskuissa haasteellista oli arvonlisäveroprosentin käyttö, koska oli tiedettävä, onko toimittaja EU-maa vai ei. Haasteita arvonlisäveroprosenttien kanssa toimimiseen toi myös vuokralaskut, joista on vaikeaa saada selvää, onko kyseessä vuokraustoiminnasta vaiko kiinteistön vuokrasta. Kuntien ja kuntayhtymien laskennallisesta arvonlisäverotuksesta neljä vastaajaa osasi kertoa mikä se on ja miten se toimii. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymyksen.

Arvonlisäverotuksen ohjeistuksen saatavuuteen vastattiin ohjeiden löytyvän internetistä Verohallinnon sivuilta sekä KHO:n päätöksistä. Osa kertoi saaneensa opastuksen arvonlisäverotukseen perehdyttämisessä sekä tiedon löytyvän myös toimipaikalla säilytettävästä kuntien arvonlisäverotusta koskevasta kirjasta. Ohjeistuksen saatavuuden kerrottiin olevan haasteellista ja vastauksissa toivottiin ohjeiden löytyvän helpommin pelkästään yhdestä dokumentista. Arvonlisäverotukseen liittyvää lisäohjeistusta taikka lisätietoa vastaajat

kaipasivat yksityisten sosiaalipalvelujen rekisterin löydettävyyteen sekä laskennallisesta arvonlisäverosta tietopakettia, josta löytyisivät tiedot mm. milloin laskennallista arvonlisäveroa voidaan käyttää, mitkä ehdot pitää täyttyä/riittää vähennysoikeuteen ja toimittajien rekisteristä.

6.2 Laskujen käsittelyprosessi

Opinnäytetyöntekijä pyysi haastateltavia kuvailemaan Essoten ostolaskujen käsittelyprosessia, sen sujuvuutta, mahdollisia ongelmakohtia sekä puuttuvia laskumerkintöjä. Joidenkin vastaajien mielestä osa ostolaskujen käsittelystä onnistuu sujuvasti, mikäli kaikki vaaditut tiedot löytyvät laskulta. Moni vastaajista kertoi paperisten ostolaskujen käsittelyn vievän kohtuuttomasti aikaa, koska skannaus sekä tietojen tarkastus ja lisäys on hidasta. Myös käsintehtyjen erilaatuisten paperisten laskujen sekä tilisiirtojen skannaus koettiin haasteelliseksi ja hitaaksi. Vastauksista tuli ilmi, että ulkoisen postin kautta paperiset ostolaskut saattavat saapua skannattavaksi myöhässä, jolloin laskun viimeinen maksupäivä on jo mennyt tai laskun eräpäivään oleva aika ei riitä laskun hyväksymiskiertoon. Myös ulkoisen postin kautta saapuvien ostolaskujen liitteiden odottaminen koettiin hidastavan prosessia ja hyväksymiskiertoon ei jää tarpeeksi aikaa.

Haastateltavista kaikki vastasivat ostolaskujen käsittelyprosessiin tuovan ongelmia hyväksymiskierron hitauden. Laskujen hyväksymiskiertoon vastaajat kertovat vaikuttavan suuresti asiatarkastajien ja/tai hyväksyjien laskun käsittelyn hitauden. Asiatarkastajan tai hyväksyjän laskun käsittelyaikaan kerrotaan osin vaikuttavan heidän muut työkiireet. Hyväksymiskierron venymisen haastateltavat kertovat tuovan ostolaskuista maksumuistutuksia sekä aiheuttavan viivästyskorkoja ja näin ollen teettävän ylimääräistä työtä. Myös toimittajien maksutietojen muutokset koettiin tuovan ongelmia prosessiin, koska muutosta ei välttämättä huomaa, kun vasta laskuttajan huomauttaessa suorituksen viivästymisestä.

Haastateltavista moni kertoo osassa ostolaskuista olevan puutteelliset tiedot, jolloin joudutaan laskuttajalta pyytämään lisätietoa, jotta lasku saataisiin hyväksymiskiertoon. Erityisesti ongelmalliseksi vastauksissa esiin tuli puutteelli-

set Palse (palveluseteli) -viitteet sekä apuvälinelaskujen tilausviitteet. Myös tilaajatietojen puuttuminen kerrotaan aiheuttavan ongelmia laskun käsittelyssä, koska tällöin ostolaskusta ei saada selville esimerkiksi tilaajan nimeä tai kustannuspaikkaa. Haastateltavat vastasivat laskuista puuttuvan joskus jopa laskun numeronkin tai lasku on osoitettu esimerkiksi suoraan työntekijälle eikä laskumerkintävaatimusten mukaisesti Essotelle. Tällöin laskusta on pyydetävä oikein Essotelle osoitettu korjattu lasku. Osa vastaajista kertoo laskutietojen oikeellisuudesta vastaavan osin ostoreskontranhoitaja ja asiatarkastaja sekä viimekädessä hyväksyjä.

Opinnäytetyöntekijä halusi lisäksi selvittää haastateltavien kehittämissuunnitelmia ostolaskujen käsittelyprosessiin sekä olisiko vastaajilla jotakin muuta kerrottavaa Essoten laskujen käsittelyyn liittyvää. Vastaajista suurin osa toivoisi mahdollisimman monen laskuttajan laskuttavan verkkolaskulla ja riittäväillä laskutiedoilla, jolloin paperilaskujen skannaaminen jäisi pois ja laskun hyväksymiskierton laittaminen olisi sujuvaa. Myös postissa paperisena tulevia laskujen liitteitä toivottiin voivan liittää suoraan verkkolaskuihin. Vastauksissa kerrotaan Essoten panostaneen automatiikkaan viime aikoina ja tätä kehoitetaan jatkamaan Essotella. Kehittämistarpeita ehdotettiin vastauksissa myös ostolaskuille, jotka sisältävät selvän tunnistetiedon (esim. Palse-viite, materiaali- ja apteekkitilausviite), voitaisiin laittaa suoraan asiatarkastajalle. Monta eri kustannuspaikkaa sisältävä lasku pitää jakaa oikeille asiatarkastajille ja hyväksyjille omilla summillaan, mikä vie aikaa. Tähän toivottiin käsittelyä helpottavia ja nopeuttavia keinoja. Vastauksissa haluttiin erikseen mainita, että olisi hienoa, mikäli palvelujen tilaajat, laskujen asiatarkastajat ja hyväksyjät osaisivat arvostaa talouspalvelujen toimia saadakseen laskujen käsittelyn sujuvaksi, vaikka laskujen määrä on suuri vuositasolla.

6.3 Ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvä viestintä

Opinnäytetyön tekijä halusi haastateltavien kuvailevan Essoten sisäistä viestintää ja sujuvuutta. Osa vastaajista kuvaili viestinnässä olevan parantamisen varaa sekä viestinnän olevan vaikea laji. Osin vastaajat kokivat, ettei yksiköiden sisällä kulje tieto, mutta viestintä näissä olisi parantunut ja etenkin pieninä dynaamisena yksikkönä taloustoimistossa koettiin viestinnän olevan su-

juvaa ja jokapäiväistä kommunikointia. Haasteellisena koettiin vallitsevan koronatilanteen vuoksi etätöihin siirtyminen, jolloin päivittäin samassa tilassa työskentely on jäänyt pois ja kommunikointi vähentynyt. Vastajat kertovat viestinnässä esiintyviä haasteita olevan myös jatkuvat muutokset (esim. projektit, kustannuspaikat) sekä hyväksymiskiertoon kuuluvien sijaisten vaihtumisen ilmoittaminen taloustoimistolle. Vastauksissa tulee ilmi, että toisinaan joudutaan kehottamaan käsittelemään asiata tarkastajalla tai hyväksyjällä kierrossa oleva lasku. Essoten intranet koettiin päivittyvän hyvin ja sisältävän ajankohtaista tietoa. Yksi vastaajista koki sisäisen viestinnän puuttuvan kokonaan.

Haastattelussa haluttiin selvittää myös, kokeeko vastaajat Essoten palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan välisen viestinnän riittäväksi sekä mahdollisia kehittämistarpeita. Palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan välisen viestinnän kerrotaan tapahtuvan kirjeitse, sähköpostilla tai puhelimitse. Vastauksissa kerrotaan laskuissa usein olevan puutteellisia tai virheellisiä tietoja (esim. tilausviite, maksusitoumusnumero), jonka arvellaan johtuvan joko palvelun tilaajan puutteellisesta tai myöhäisestä tietojen toimittamisesta palvelun tuottajalle tai laskuttaja ei laita riittäviä tietoja laskuun. Tähän kehittämisenä toivottiin, että laskuissa olisi selvästi mainittu laskutusyhteyshenkilön tiedot sekä, että palvelun tilaaja olisi asiantuntijana suoraan yhteydessä palvelun tuottajaan tietojen selvittämiseksi eikä odottaisi taloustoimiston selvittävän asian. Vastauksissa kerrottiin myös usein pyydetyn laskuttamaan verkkolaskuna toimittajan tähän suostumatta. Lisäksi kehittämistä toivottiin yksityisten elinkeinonharjoittajien ja toiminimien YEL-todistusten toimittamisesta esimerkiksi sähköisessä muodossa. Yksi vastaajista ei osannut ottaa kantaa palvelun tilaajan ja tuottajan väliseen viestintään.

Viimeisenä haluttiin vielä selvittää haastateltavien kokemukset palvelujen tilaajien ja ostolaskujen käsittelijöiden välisestä viestinnästä ja mahdollisista kehittämistarpeista sekä olisiko vastaajilla jotakin muuta kerrottavaa ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvästä viestinnästä. Moni vastaajista kertoo palvelun tilaajien ja ostolaskujen käsittelijöiden välillä olevan harvoin viestintää, jolloin esimerkiksi muutoksista (mm. vuokrasopimusten irtisanomiset) ja kierrossa olevan laskun hylkäämisperusteesta ei saada tietoa taloustoimistoon. Vastauksissa muistutetaan palvelun tilaajaa pyytämään palvelun tuottajaa sisällyt-

tämään laskuun tarpeeksi tietoa, jotta vältettäisiin lisätyö taloustoimistolta. Lisäksi vastauksissa toivotaan, että tietoa jaettaisiin sekä alati muuttuvana aikana tiedot ja ohjeet olisivat ajan tasalla ja kaikkien saatavilla. Vastauksissa pyydettiin myös osaamaan ottamaan viestinnässä huomioon viestinnän kohdentamisen oikeille kohderyhmille, jotta tiedon tarvitsevat pystyisivät hoitamaan työnsä mahdollisimman sujuvasti ja tuottamalla samalla hyötyä muille.

7 JOHTOPÄÄTOKSET

Tässä luvussa opinnäytetyöntekijä käsittelee haastattelusta saamiensa tulosten perusteella tehtäviä johtopäätöksiä. Luku sisältää myös toimeksiantajalle suunnattuja ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyviä kehittämissuhteita. Luvun lopuksi opinnäytetyöntekijä käsittelee luotettavuuden arvioinnin kriteerejä sekä oman työnsä luotettavuutta.

7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelyn vaikutusta toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin sekä laatia mahdollisiin esiin nouseviin ongelmakohtiin kehittämissuhteita. Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastattelulla, jonka kohteena oli toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin osallistuvat työntekijät talouspalveluissa. Haastatteluilla opinnäytetyöntekijä sai viisi eri näkökulmaa, riippuen vastaajan työnimikkeestä, toimeksiantajan nykyisestä tilanteesta opinnäytetyön aihealueella. Haastattelun tuloksissa nousi esiin erityisesti kuntien ja kuntayhtymien laskennallisen arvonlisäveron palautusmenettelyn haasteellisuus sekä arvonlisäverotuksen ja toimeksiantajan omien vaatimusten mukaisien laskumerkintöjen puuttuminen. Myös muita ostolaskujen käsittelyprosessiin vaikuttavia ongelmia löytyi haastateltavien vastauksista ja yksi merkittävä esiin noussut ongelma on sisäisenviestinnän sekä palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan välinen viestintä.

Haastattelun tuloksista voidaan päätellä, että yleisesti arvonlisäverotus ei tuota ongelmia toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessissa. Vaikka neljä viidestä vastaajasta osasi määritellä kuntien ja kuntayhtymien laskennallisen arvonlisäveron, se tuottaa haasteita ostolaskujen käsittelyssä. Myös yhteisöuudistukset sekä eri vuokraustoiminnan muotoihin liittyvä arvonlisävero

tuovat haasteita laskumerkintöjen tai laskun sisällön ollessa epäselviä. Vastauksissa tulee esiin myös se, että arvonlisäverotukseen liittyvät ohjeistukset ja niiden löytäminen on haasteellista. Tällaiset ongelmat ostolaskujen käsittelyprosessissa hidastavat laskun kiertonopeutta sekä lisäävät käsittelyvirheiden mahdollisuutta aiheuttaen ylimääräisiä kustannuksia ja työmäärää. Kuten Jokinenkin (2016) toteaa, arvonlisäveroon liittyvät säästömahdollisuudet sekä siihen sisältyvät riskit saattavat jäädä huomioimatta arvonlisäveron vähennys- ja palautusmenettelyn vuoksi. Myös kuntien ja kuntayhtymien toiminnan laajalalaisuus voi aiheuttaa arvonlisäverotukseen kohdistuvia käsittelyvirheitä ja näin ollen johtaa merkittäviin kustannuksiin ja sanktioihin (Jokinen 2016).

Toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessi ei ole täysin automatisoitu ja vastaajistakin suurin osa kokee paperisten laskujen ja niiden liitteiden skannaamisen hitaana ja työläänä. Paperisten ostolaskujen sekä liitteiden saapuminen ulkoisen postin kautta vaikuttaa hyväksymiskiertoon negatiivisesti. Tällöin lasku tai liitteet saapuvat myöhässä laskun eräpäivään nähden ja laskun hyväksymiskiertoon ei jää tarpeeksi aikaa tai laskun viimeinen maksupäivä on jo mennyt. Lahti ja Salminen (2014, 52–77) kehottavatkin ostolaskujen käsittelyprosessin saamista täyteen automatisointiin pyrkimällä maksimoimaan oikeiden verkkolaskujen määrä esimerkiksi vaatimalla toimittajilta verkkolaskuja. Tällöin skannaamisesta aiheutunut työläs ja aikaa vievä manuaalisyö jäisi pois ja mahdollisten virheellisten kirjausten määrä minimoitaisiin.

Ongelmia toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin tulee hyväksymiskierron hitaudesta. Hyväksymiskiertoon vaikuttaa suuresti asiastarkastajien ja/tai hyväksyjien laskujen käsittelyn hitaus, mikä osin johtuu edellä mainittujen muista työkiireistä. Vastauksissa ei käy ilmi, että käsittelyajan venyminen johtuisi esimerkiksi käsittelijöiden taloushallinnon osaamisen tai ohjauksen puutteesta. Kun laskun hyväksymiskierto venyy liian pitkäksi ja kierrossa olevan laskun eräpäivä ylittyy ennen laskun maksatukseen päättymistä, tuo tällainen ongelma ostolaskuista ylimääräisiä kuluja mm. maksumuistutuksen, viivästyskorkojen, perintäkulujen sekä näistä aiheutuvan ylimääräisen työn muodossa. Myös Hakonen ym. (2016, 155) kertovat, että turhien viivästyskorkokulujen välttämiseksi tulisi ostolasku saada hyväksymistarkastuskierroksen läpi hyvissä ajoin ennen laskun eräpäivää.

Arvonlisäverolaki määrittelee tiedot, mitä laskun tulee sisältää. Sekä verovalvonnan kannalta, että ostaja pystyy todentamaan oikeutensa vähennykseen, ovat laskumerkintävaatimukset tärkeitä. (Tomperi 2020, 56–57.) Myös toimeksiantajan omat laskumerkintävaatimukset ovat merkittäviä, jotta laskun tiliointi ja oikein hyväksymiskiertoon laittaminen olisivat sujuvaa. Osassa toimeksiantajalle tulevissa ostolaskuissa on puutteelliset laskumerkinnät, jolloin laskuttajalta joudutaan pyytämään lisätietoja tai lähettämään uusi korjattu lasku. Erityisesti ongelmia ostolaskujen käsittelyssä aiheuttavat puutteelliset Palse- ja apuvälinelaskujen viitteet sekä tilaajatietojen puuttuminen. Tämä aiheuttaa ostoreskontraan ylimääräistä työtä sekä hidastaa ostolaskun kiertonopeutta.

Toimeksiantajan sisäinen viestintä on osittain sujuvaa, mutta erityisesti ongelmia ostolaskujen käsittelyyn liittyvään viestintään tuo jatkuvat muutokset, esimerkiksi projektit ja kustannuspaikat, sekä hyväksymiskiertoon kuuluvien sijaisten vaihtumisen ilmoittaminen taloustoimistolle. Toimeksiantajan palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan välinen viestintä on selvästi heikkoa, koska ostolaskuissa on usein puutteellisia tai virheellisiä tietoja (esimerkiksi tilausviite tai maksusitoumusnumero). Tämä kertoo siitä, että joko palvelun tilaaja toimittaa laskutustiedot puutteellisena tai myöhässä palvelun tuottajalle tai laskuttaja ei vain sisällytä riittäviä tietoja laskuun. Toimeksiantajalla palvelun tilaajan ja ostolaskun käsittelijän välillä viestintää on harvoin. Viestinnän puuttuminen, esimerkiksi muutoksista vuokrasopimuksissa tai kierrossa olevan laskun hylkäämisperusteista, aiheuttaa taloustoimistoon lisätyötä ja näin ollen vaikeuttaa ja viivästyttää ostolaskujen käsittelyä.

7.2 Kehittämisehdotukset

Haastattelun tulosten ja johtopäätösten perusteella opinnäytetyöntekijä sai hyvän kokonaiskuvan toimeksiantajan nykytilanteesta ostolaskujen käsittelyprosessiin epäsuosiollisesti vaikuttavista tekijöistä talouspalveluiden näkökulmasta. Näistä saatujen tietojen perusteella, toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin löydetty kehittämissarpeet painottuvat neljään kehittämisehdotukseen.

Arvonlisäverotuksen ja siihen liittyvän ohjeistuksen toivotaan olevan helpommin löydettävissä ja saatavilla. Erityisesti lisäohjeistusta ja tietoa kaivataan

kuntien ja kuntayhtymien laskennallisesta arvonlisäverotuksesta sekä toimittajien rekisteristä. Haastattelun tulosten perusteella toimeksiantaja hyötyisi suuressi, sekä toisi tehokkuutta ostolaskujen käsittelyprosessiin, toimeksiantajalle suunnatulla ja räätälöidyllä arvonlisäverotukseen liittyvällä tietopakettilla. Tietopakettiin olisi kerättyä ”yksiin kansiin” toimeksiantajalle tärkeät arvonlisävero-ohjeistukset sekä siihen välittömästi liittyvät tiedot ja rekisterit. Tietopaketti voisi olla erityisesti sitä tarvitsevien ostolaskujen käsittelijöiden saatavilla esimerkiksi nettipohjaisella alustalla ja tietojen ajantasaisuudesta sekä tietopaketin päivittämisestä vastaisi yksi työntekijä. Tietopaketin hoitamiseen pieni osa yhden työntekijän työpanoksesta voisi tuoda huomattaviakin säästöjä ja tehokkuutta ostolaskujen käsittelyprosessissa.

Toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessin automatisointiin tulisi panostaa nykytilanteesta vielä lisää, jotta laskujen hyväksymiskierto olisi mahdollisimman sujuva. Palvelun tuottajilta tulisi vaatia verkkolaskuja sekä laskujen mahdolliset paperiset liitteet olisi hyvä voida liittää suoraan verkkolaskuun, jotta hidas ja työläs manuaalinen skannaaminen saataisiin poistettua. Automatisointia voitaisiin kehittää myös ostolaskuissa, jotka sisältävät selvän tunnistetiedon. Tällaisia tunnistetietoja ovat esimerkiksi Palse-viitteet sekä materiaali- ja apteekkitilausviitteet. Selvät tunnistetiedot omaavat ostolaskut voitaisiin ohjata hyväksymiskieroon suoraan asiastarkastajalle, jolloin tämä työvaihe saataisiin ostoreskontranhoitajalta pois.

Koska ostolaskujen sisältämien tietojen virheellisyys tai puutteellisuus aiheuttaa ostolaskujen käsittelyprosessissa ongelmia ja hitautta, tulisi toimeksiantajalla palvelun tilaajien ja palvelun tuottajien väliseen viestintään panostaa enemmän. Viestintää tulisi kehittää niin, että ostolaskujen arvonlisäverotuksen sekä toimeksiantajan omat laskumerkintävaatimukset ohjeistettaisiin laskutus-tiedoissa selvästi ja vaadittaisiin näiden tietojen sisällyttämistä laskuun, jotta maksu voitaisiin suorittaa.

Toimeksiantajan sisäiseen viestintään tulisi panostaa lisää siinä määrin, että hyväksymiskierrossa seisovien ostolaskujen käsittelystä huomautettaisiin useimmin. Koska ostolaskut odottavat käsittelyä osin asiastarkastajien ja/tai hyväksyjän muiden työkiireiden vuoksi, voisi toimeksiantaja panostaa tähän ja selvittää olisiko kyseisille käsittelijöille mahdollista sisällyttää työaikaan hetki

laskujen käsittelyä varten taikka olisiko mahdollista laskujen käsittely siirtää tai jakaa muille työntekijöille. Sisäisessä viestinnässä tulisi panostaa myös siihen, että laskujen käsittelijöille annettaisiin selvät ohjeet, miten laskun tietoihin kommentoidaan perusteet laskun hylkäämiselle. Tällöin ostoreskontranhoitajan työmäärä ei lisäänty ylimääräisestä selvitystyöstä ja lasku saadaan käsiteltyä nopeammin. Lisäksi sisäistä viestintää tulisi kehittää niin, että viestintä kohdennettaisi oikeille kohderyhmille, jolloin esimerkiksi tiedot muutoksista projekteissa, kustannuspaikoissa tai hyväksymiskiertoon kuuluvien sijaisten vaihtumisessa tulisi ensisijaisena välittömästi taloustoimiston tietoon.

7.3 Luotettavuuden arvioinnin kriteerit

Luotettavuuden arvioinnin kriteerit kertovat siis, miten laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida. Koskisen ym. mukaan (2005, 253) termeihin reliabiliteetti, validiteetti sekä yleistäminen, tukeudutaan silloin, kun arvioidaan jonkin tutkimuksen tai siinä esitetyn väitteen luotettavuutta.

Validiteetin tarkoituksena on auttaa ymmärtämään sitä, kuinka paljon jokin tietty tutkimuksen väite, tulkinta tai tulos ilmaisullaan liittyvät tarkoitettuun kohteeseen. Validiteetin lajeista sisäinen validiteetti kertoo loogisuudesta sekä ristiriidattomuudesta, mitkä vallitsevat tulkinnan sisällä. Tulkinnan yleistymisestä tutkimuksen ulkopuolisiin tapauksiin kertoo puolestaan ulkoinen validiteetti. Validiteettitarkastelulla pyritään ehkäisemään virhepäätelmät eli tilanteet, joissa uskotaan tuloksen oikeellisuuteen vaikkei se sitä olisi tai päinvastoin. Validi tieto osoittaa tutkijan löytöjen perustuvan tyypillisessä tilanteessa tehtyihin oikeisiin aineistoihin. Reliabiliteetti ilmaisee, että jotkin tapaukset voidaan sijoittaa samankaltaisuudellaan yhteiseen luokkaan, vaikkakin havainnoitsijan tekijä sekä havainnointi aika ovat erilliset. Reliabiliteetti auttaa ymmärtämään kongruenssin, instrumentin tarkkuutta, instrumentin objektiivisuutta sekä ilmiön jatkuvuutta. (Koskinen ym. 2005, 253–255.)

Laadullisessa tutkimuksessa yleistämisellä on merkitystä, koska se liittyy tutkimuksen oikeuttamiseen sekä yleisemmän tiedon informatiivisuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa voi kohdata kritiikkiä havaintomäärän pienuudesta, jolloin luotettavia yleistyksiä ei voisi tehdä. Tutkimuksen luotettavuutta yleistämällä määritellään tapausmäärästä, vaikkakin minkäänlaisia yleisiä periaatteita

asiasta ei ole. Kuitenkin vaikka tapausmäärät ovat pienempiä laadullisessa tutkimuksessa kuin tilastollisessa tutkimuksessa, on eräänlaista yleistämistä myös havaintojen pelkistäminen pienestäkin tapausmäärästä. (Koskinen ym. 2005, 263–267.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 119–120) tuovat esille kuitenkin, että tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on kritisoitu validiteetti ja reliabiliteetti käsitteiden käyttöä. Kritisointi perustuu pääasiallisesti siihen, että käsitteet ”ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja käsitteinä niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita”. Puusa ja Juuti (2020) kiteyttävät laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kolmen käsitteen avulla: uskottavuus, luotettavuus sekä eettisyys. Käsitteet eivät kuitenkaan ole yksiselitteisesti määriteltävissä ja ne ovat kokonaisuuksina abstrakteja sekä vaikeaselkoisia. Yhdenkin käsitteen näistä ollessa heikompi, vaikuttaa koko tutkimuksen pohjaan. (Puusa & Juuti 2020.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioimiseen käytettävät sanat eivät kuitenkaan Tuomen ja Sarajärven (2018, 120) mukaan ole tärkeimpiä vaan se, minkälainen sisältö niille luodaan. Laadullisen tutkimuksen piirissä luotettavuudesta kertovat käsitteet ovat saaneet erilaisia tulkintoja sekä erilaisia käännöksiä suomalaiseen kirjallisuuteen. Tällaisia luotettavuuden kriteeri -käsitteitä ovat esimerkiksi credibility (uskottavuus, vastaavuus), transferability (siirrettävyys), dependability (luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi, varmuus, riippuvuus) sekä confirmability (vakiintuneisuus). Kuten taulukon 1 vertailussa tulee hyvin esille edellä mainittujen käsitteiden suomentamiseen liittyvä hankaluus, kuin myös se, miten eri henkilöiden tulkinnoissa painottuu eri asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 120–122.)

Taulukko 2. Luotettavuuden arvioinnin kriteerit, mukailten Tuomi & Sarajärvi (2018, 120–122) taulukkoa

| | Niiranen (1990) | Tynjälä (1991) | Eskola & Suoranta (1996) | Parkkila ym. (2000) |
|-------------------------------------|---|---|---|--|
| Credibility | | | | |
| Uskottavuus | - | Luotettavuus, jonka osatekijöitä ovat totuusarvo, sovellettavuus, pysyvyys ja neutraalisuus. | Vastaavako tutkijan tekemä käsitteellistäminen ja tulkinta tutkittavien käsityksiä. | Tutkimukseen osallistuneiden riittävä kuvaus ja arvio kerätyn aineiston totuudenmukaisuudesta. |
| Vastaavuus | Vastaavako tutkijan tuottamat rekonstruktiot tutkittavien todellisuudesta alkuperäisiä konstruktioita. | Vastaavako tutkijan tuottamat rekonstruktiot tutkittavien todellisuudesta alkuperäisiä konstruktioita. | - | - |
| Transferability | | | | |
| Siirrettävyys | Tulosten siirrettävyys toiseen kontekstiin riippuen siitä, miten samankaltaisia tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat. | Tulosten siirrettävyys toiseen kontekstiin riippuen siitä, miten samankaltaisia tutkittu ympäristö ja sovellusympäristö ovat. | Tulosten siirrettävyys toiseen kontekstiin mahdollista tietyn ehdoin, vaikka yleistykset eivät ole mahdollisia (sosiaalisen todellisuuden monimuotoisuuden vuoksi). | Tulosten siirrettävyys tutkimuskontekstin ulkopuoliseen vastaavaan kontekstiin. |
| Dependability | | | | |
| Luotettavuus | Ulkopuolinen henkilö tarkastaa tutkimusprosessin toteutumisen. | - | - | - |
| Tutkimus-tilanteen arviointi | - | Tutkijan tulee ottaa huomioon paitsi erilaiset ulkoiset vaihtelua aiheuttavat tekijät, myös tutkimuksesta ja ilmiöstä itsestään johtuvat tekijät. | - | - |
| Varmuus | - | - | Tutkijan pitää ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon tutkimukseen ennustamattomasti vaikuttavat tekijät. | - |
| Riippuvuus | - | - | - | Tutkimus on toteutettu tieteellisen tutkimuksen toteuttamista yleisesti ohjaavin periaattein. |
| Confirmability | | | | |
| Vakiintuneisuus | Ulkopuolinen henkilö arvioi tutkimuksen tuotokset (aineiston, löydökset, tulokset, suositukset ym.). | - | - | - |

Taulukko 1 vahvistaa myös sitä, että laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei tapahdu minkään tietyn yksiselitteisen kaavan mukaan ja tutkimusta tulisikin arvioida kokonaisuutena, jolloin tutkimuksen sisällön johdonmukaisuus painottuu vahvasti arvioinnissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)

Oman työn luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön tutkimuksessa opinnäytetyöntekijä käytti kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teema-haastattelua. Teemahaastatteluun valittiin vastaajat erityisesti heidän työku- vansa perusteella. Koska haastatteluun vastaajien kokemus ja osaaminen ta- loushallinnon työtehtävistä sekä ostoreskontrasta vaikuttaa opinnäytetyön tu- losten luotettavuuteen, oli tärkeää, että vastaajien työkuvaan kuului olla osana ostolaskujen käsittelyprosessia talouspalveluissa. Uskottavuutta työlle tuo siis myös haastatteluun osallistuneiden riittävä kuvaus (taulukko 1).

Teemahaastattelun kysymykset oli muotoiltu yleiskäytännöllisiksi, jolloin haastattelijan omat asenteet tai mielipiteet eivät tule esiin kysymyksissä. Haastattelijan omat kokemukset toimeksiantajalla aihealueesta antoivat kuitenkin viitteet haastattelun teemojen sisällölle. Haastattelun tuloksiin ei vaikuttanut opinnäytetyöntekijän omat mielipiteet tai kokemukset ja haastattelun tulokset on kerrottu suoraan haastateltavien omista vastauksista. Sähköpostiviestiin, jonka liitteenä teemahaastattelu lähetettiin, opinnäytetyöntekijä kirjoitti saateviestin opinnäytetyöstä ja sen aiheesta, haastattelukysymysten sisällöstä, vastausten palauttamisesta, vastausten käsittelystä anonyymisti sekä opinnäytetyöntekijän yhteystiedot, mikäli haastateltavalla heräisi kysyttävää.

Haastattelusta saatuihin vastauksiin ja niiden tuloksiin opinnäytetyöntekijä on tyytyväinen. Teemahaastattelu osoittautui hyväksi tutkimusmenetelmäksi ja kohderyhmä oli opinnäytetyöntekijän mielestä oikea. Opinnäytetyöntekijä olisi halunnut lisätä opinnäytetyön luotettavuutta sisällyttämällä tutkimukseen kyselyn, joka olisi kohdistunut kaikkiin ostolaskujen käsittelyprosessiin kuuluviin työntekijöihin toimeksiantajalla. Kyselyä ei voitu kuitenkaan toteuttaa opinnäytetyöntekijästä riippuvista syistä.

Opinnäytetyöntekijä pohti myös haastateltavien määrän vaikuttamista oman työn luotettavuuteen. Opinnäytetyöntekijä oli yhteydessä toimeksiantajan talouspäällikköön suunnitellessaan haastateltavia ja päätyivät yhdessä valikoituihin haastateltaviin. Opinnäytetyöntekijä oli aluksi epäileväinen haastateluista saatavan tiedon määrän riittävyteen, mutta palautettujen vastausten perusteella opinnäytetyöntekijä sai kuitenkin mielestään tarpeeksi kattavan kuvan toimeksiantajan tilanteesta, jotta opinnäytetyön tavoite saavutettaisiin.

Haastattelukysymykset (liite 1) ovat käytettävissä ja hyödynnettävissä muidenkin yritysten tai konsernien ostolaskujen käsittelyprosessin kehittämisessä, erityisesti kun halutaan selvittää kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksen vähennys- ja palautusmenettelyn vaikutusta prosessiin.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessin eri vaiheiden mahdollisia ongelmia sekä kuntien ja kuntayhtymien

arvonlisäverotuksen vähennys- ja palautusmenettelyn vaikutusta prosessiin sekä tuottaa esiin tulleisiin ongelmiin kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyöntekijällä oli omakohtaisia kokemuksia prosessista toimeksiantajalla opintojen syventävän harjoittelun suorittamisesta kesällä 2019, joten joitakin ongelmakohtia tiedettiin jo olevan olemassa ennen opinnäytetyön aloitusta. Nämä tiedostetut ongelmakohdat antoivatkin viitekehukset ja teeman opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyötä opinnäytetyöntekijä alkoi varsinaisesti kirjoittamaan jo tammi-kuussa 2020 ja tavoitteena oli tehdä kyselyt ja haastattelut helmi- ja maaliskuun aikana, jolloin opinnäytetyö olisi valmiina toukokuun loppupuolella esitettäväksi seminaarissa. Haasteita aikatauluun toi opinnäytetyöntekijästä johtuvat välttämättömät syyt sekä vallitseva koronatilanne, joten loppujen lopuksi teemahaastattelu saatiin toteutettua vasta lokakuussa 2020. Opinnäytetyöntekijä koki opinnäytetyön suunnitelman ja aikataulun pettämisen erittäin stressaavana ja oli pettynyt tilanteeseen. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmistä jouduttiin myös karsimaan kysely pois huomioiden opinnäytetyöntekijän hyvinvointi ja terveydentila. Tällöin myös opinnäytetyöntekijä itse osasi ottaa huomioon oman tilansa ja antoi aikaa opinnäytetyön tekemiselle riittävästi. Muita varsinaisia suurempia haasteita ei opinnäytetyöntekijä kokenut tulleen eteen opinnäytetyötä tehdessä.

Yllätyksenä hieman kuitenkin opinnäytetyöntekijä koki teoriaosuudessa verotukseen liittyvän teorian kirjoittamisen. Verotuksen perustuessa lakiin ja säädöksiin on tällöin haasteellista tuottaa täysin omaa tekstiä. Myös kirjallisuuden löytyminen nimenomaan kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotuksesta on erittäin rajallinen ja internetlähteenä aiheessa toimii melkein pelkästään Verohallinto.

Ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvät ongelmat ja haasteet oli opinnäytetyöntekijän mielestä kiinnostava aiheena. Haastattelun tuloksissa esiin tulleet ongelmat olivat pääosin tiedossa, mutta opinnäytetyöntekijän yllätti toimeksiantajan ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvät viestinnän ongelmat ja jopa sen puuttuminen. Tämän huomaa myös siitä, että teoriaosuudessa ei juurikaan käsitellä yrityksen sisäistä- tai ulkoista viestintää, joihin olisi kuitenkin tulosten perusteella ollut syytä perehtyä. Tosin ostolaskujen käsittelyprosessiin

liittyy muutenkin opinnäytetyössä käsiteltyjä aiheita paljon enemmän toimintoja ja käsitteitä, joita opinnäytetyöntekijän oli vaikeaa karsia, jotta aihealue pysyisi rajattuna.

Opinnäytetyöprosessissa tekijä sai syventyä arvonlisäverotukseen ja sai arvokasta tietoa aiheesta ja sen välittömistä vaikutuksista ostolaskujen käsittelyprosessiin. Opinnäytetyöntekijä sai myös oleellista tietoa yrityksen sisäisen- ja ulkoisen viestinnän tärkeydestä, jotta eri toiminnot yrityksen sisässä etenee sujuvasti. Myös yleisiä viestintä- ja kommunikointitaitoja opinnäytetyöntekijä pääsi harjoittamaan ja toteuttamaan opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyöntekijä on kuitenkin kaiken kaikkiaan kohtuullisen tyytyväinen laatimaansa opinnäytetyöhön, kun otetaan huomioon kaikki siihen vaikuttaneet vallitsevat olosuhteet. Seuraavaa opinnäytetyötä aloittaessa, tekijä ottaisi paremmin huomioon teorian aiheet, mihin syventyä enemmän ja mitä käsitellä yleisemmällä tasolla. Aikataulun jonkin asteiseen venymiseen opinnäytetyöntekijä oli varautunut, mutta se mihin se lopulta kaikkiaan venyi, oli täysin odottamaton. Onneksi kuitenkin opinnäytetyöhön osallisena olleet tahot, kuten esimerkiksi opinnäytetyön ohjaaja, toimeksiantaja ja opinnäytetyöntekijän perhe, ovat olleet ymmärtäväisiä sekä tukeneet ja tsempanneet opinnäytetyöntekijää prosessin aikana.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Arvonlisäveroprosentit. 2020. Verohallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 24.4.2020. Saatavissa: <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/arvonlis%C3%A4veroprosentit/> [viitattu 27.6.2020].

Essote sai nettisivut. 2016. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.8.2016. Saatavissa: <https://www.essote.fi/essote-sai-nettisivut/> [viitattu 3.10.2020].

Hakonen, M., Eklund, I. & Roos, M. 2016. Taloushallinnon taitajaksi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Henkilöstöstrategia. 2020. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 25.6.2020. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tietoa-meista/henkilokunta/henkilostostrategia/> [viitattu 3.10.2020].

Jokinen, M. 2016. Kuntien arvonlisäverotukseen liittyy sekä riskejä että mahdollisuuksia. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.6.2016. Saatavissa: <https://www.bdo.fi/fi-fi/nakemyksia/julkaisut/artikkelit/kuntien-arvonlisaverotukseen-liittyy-seka-riskeja> [viitattu 21.2.2021].

Jäsenkunnat. 2016. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.10.2016. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tietoa-meista/hallinto-ja-paatokseteko/jasenkunnat/> [viitattu 3.10.2020].

Kerbs, T. 2020. Juoksevasta kirjanpidosta tilinpäätökseen käytännönläheisesti. E-kirja. 3. painos. Kauppakamari. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/juoksevasta-kirjanpidosta-tilinpaatoksen-kaytannonlaheisesti-2020#kohta:Juoksevasta\(\(20\)kirjanpidosta\(\(20\)tilinp\(\(e4\)\)t\(\(f6\)kseen\(\(20\)k\(\(e4\)yt\(\(e4\)nn\(\(f6\)nl\(\(e4\)heisesti](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/juoksevasta-kirjanpidosta-tilinpaatoksen-kaytannonlaheisesti-2020#kohta:Juoksevasta((20)kirjanpidosta((20)tilinp((e4))t((f6)kseen((20)k((e4)yt((e4)nn((f6)nl((e4)heisesti) [viitattu 21.3.2021].

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kuntaliitto. 2021. Arvonlisäverotus. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.1.2018. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/talous/verotus/arvonlisaverotus> [viitattu 20.2.2021].

Kuntien ja kuntayhtymien arvonlisäverotusohje. 2017. Verohallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.1.2017. Saatavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48201/kuntien-ja-kuntayhtymien-arvonlisaverot/> [viitattu 1.11.2020].

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lappalainen, A. 2019. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.11.2019. Saatavissa: <https://www.isolta.fi/ostoreskontra> [viitattu 25.10.2020].

Laskumerkinnät. 2020. Suomen yrittäjät. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.10.2020. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/laskumerkinnat-317545#> [viitattu 21.3.2021].

Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Ky.

Niskakangas, H., Viitala, T. & Hokkanen, M. 2020. Johdatus Suomen verojärjestelmään. 4., uudistettu painos. E-kirja. Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 1.2.2021].

Organisaatio. 2020. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.4.2020. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tie-toa-meista/hallinto-ja-paatoksenteke/organisaatio/> [viitattu 3.10.2020].

Palvelut. 2018. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.8.2018. Saatavissa: <https://www.essote.fi/asiakkaalle/palvelut/> [viitattu 3.10.2020].

Puusa, A. (toim.) & Juuti, P. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaudeamus Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 23.2.2021].

Sairaanhoitopiirit. 2019. Kuntaliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Ervat_Sairaanhoitopiirit2019.pdf [viitattu 3.10.2020].

Schaeffer, M. S. 2004. Accounts payable. E-kirja. 2. painos. John Wiley & Sons, Inc. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 21.3.2021].

Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisävero. 2021. Verohallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 29.1.2021. Saatavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlis%C3%A4vero/> [viitattu 20.2.2021].

Strategia. 2020. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.4.2020. Saatavissa: <https://www.essote.fi/tie-toa-meista/hallinto-ja-paatoksenteke/strategia/> [viitattu 3.10.2020].

Suorto, A. 2012. Arvonlisävero-opas kunnille ja kuntayhtymille. 4., uudistettu painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Terveystalouden ja sairaanhoidon arvonlisävero. 2019. Verohallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.4.2019. Saatavissa: <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48270/terveyden-ja-sairaanhoidon-arvonlis%C3%A4vero/> [viitattu 20.2.2021].

Tomperi, S. 2020. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Valtiovarainministeriö. 2020. Arvonlisäverotus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/verotus/arvonlisaverotus> [viitattu 20.2.2021].

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä. 2020. Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.6.2020. Saatavissa: <https://tietopalvelu.ytj.fi/yritystiedot.aspx?yavain=669551&tar-kiste=5EA73414FD54994BB4A562A08CCC08C909FEFDC6> [viitattu 3.10.2020].

ESSOTEN OSTORESKONTRAPROSESSI SEKÄ LASKENNALLINEN ARVONLISÄVERO

Haastattelu

Alkutiedot

1. Nimenne.
2. Mikä on työpaikkanne ja työnimikkeenne?
3. Kuvailkaa lyhyesti työnkuvaanne.
4. Työkokemuksenne, erityisesti ostoreskontraan ja ostolaskujen käsitte-
lyyn kohdistuvat työkokemukset.

Arvonlisäverotus

5. Mitä alv-prosentteja pääasiassa käsiteltävissä laskuissa on?
6. Kuvailkaa alv-prosenttien kanssa toimimisen haasteita laskuilla sekä
kirjanpidossa.
7. Osaatteko kertoa kuntien laskennallisesta arvonlisäverosta jotain? Esi-
merkiksi mikä se on tai miten se toimii?
8. Onko arvonlisäverotukseen liittyvä ohjeistus helposti saatavilla? Mistä
tieto löytyy tai mistä sen pitäisi löytyä?
9. Millaista lisäohjeistusta tai lisätietoa kaipaisitte arvonlisäverotukseen
liittyen?

Ostolaskujen käsittelyprosessi

10. Kuvailkaa Essoten ostolaskujen käsittelyprosessia ja sen sujuvuutta.
11. Onko laskujen käsittelyssä ongelmakohtia? Jos, niin millaisia?
12. Puuttuuko laskuista tietoa? Jos, niin mitä tietoa puuttuu? Kuka vastaa
ostolaskujen tietojen oikeellisuudesta?
13. Miten kehittäisitte ostolaskujen käsittelyprosessia?
14. Haluaisitteko kertoa vielä jotakin muuta Essoten ostolaskujen käsitte-
lyyn liittyvää?

Ostolaskujen käsittelyprosessiin liittyvä viestintä

15. Kuvailkaa Essoten sisäistä viestintää ja sen sujuvuutta.
16. Onko Essoten palvelun tilaajan ja palvelun tuottajan välinen viestintä
riittävää? Jos ei, miten kehittäisitte sitä?
17. Onko Essotella palvelujen tilaajien ja ostolaskujen käsittelijöiden väli-
nen viestintä riittävää? Jos ei, niin miten kehittäisitte sitä?
18. Haluaisitteko kertoa vielä jotakin muuta prosessiin liittyvästä viestintä-
nästä?