

TILITOIMISTON PROSESSIEN KEHITTÄMINEN

Vilma Hämäläinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014

Liiketalouden koulutusohjelma
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) Hämäläinen, Vilma	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 7.5.2014
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi TILITOIMISTON PROSESSIEN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Svärd, Erica		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi jyvaskyläläinen, neljän työntekijän tilitoimisto ja tutkimuskohteena olivat toimeksiantajatilitoimiston prosessit. Yrityksessä ei ollut aikaisemmin määritelty prosesseja tai yhteisiä toimintamalleja, joten tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata tilitoimiston prosessien nykytilanne. Tutkimuksen tavoitteena oli luoda prosesseille kehitysehdotuksia, joiden avulla yrityksessä voitaisiin tehostaa ja yhtenäistää jokapäiväistä työtä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena kehittämistutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin havainnoimalla ja haastatteleamalla toimeksiantajayrityksen työntekijöitä. Haastatteluissa olivat mukana kaikki yrityksen neljä työntekijää. Teemahaastatteluiden teemat määriteltiin tutkimuksen alussa toimeksiantajan kanssa, ja käsiteltäviksi teemoiksi valikoituivat tyypillisimmät tilitoimiston prosessit: asiakkassuhde, kirjanpito, tilinpäätös ja veroilmoitus, laskutus sekä palkanlaskenta.</p> <p>Tutkimustulokset eli prosessien nykytilanne esitettiin sanallisina kuvauksina. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että toimeksiantajayrityksen työntekijöillä on erilaisia työskentelytapoja, kaikki työskentelymenetelmät eivät ole jokaiselle työntekijälle tuttuja ja että yksi suuri työn tehokkuuteen vaikuttava tekijä on asiakkaiden tietämys ja aktiivisuus. Tutkimustulosten pohjalta lähdettiin etsimään ratkaisuja prosessien kehittämiseen. Kehitysehdotuksissa keskityttiin lähinnä edellä mainittujen kokonaisuuksien kehittämiseen eri tavoin, kuten esittämällä kokonaan uusia toimintamalleja ja laatimalla erilaisia työkaluja toimeksiantajayrityksen käyttöön.</p> <p>Tulevaisuudessa opinnäytetyötä voidaan käyttää toimeksiantajayrityksessä kehittämistyön lisäksi esimerkiksi apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Jatkotutkimuksena toimeksiantajayrityksessä voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakastytyvyyssuutkimus.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Prosessit, taloushallinto, tilitoimistot, kehittäminen		
Muut tiedot		



Author(s) Hämäläinen, Vilma	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 7.5.2014
	Pages 55	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title PROCESS DEVELOPMENT IN AN ACCOUNTING COMPANY		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) Svärd, Erica		
Assigned by		
Abstract <p>The thesis was assigned by an accounting company which employs the entrepreneur and three other employees. The research subject was the processes of the client company. Before the assignment, the processes or any common methods of the company had not been defined. Therefore, the purpose of the study was to describe the status of the processes. The goal was to give suggestions for how to make the company's daily operations more unified and efficient.</p> <p>The research was conducted as a qualitative development study. The research material was collected by observing and interviewing the entrepreneur and the employees of the company. The themes for the interviews, which were defined with the client at the beginning of the research, were customer relationship, accounting, financial statement and tax return, invoicing and calculation of pay.</p> <p>The results or the current status of the processes were presented as verbal descriptions. It turned out that the employees were using different methods, and that not every method was familiar to all the employees and what affected the working efficiency the most was the customers' knowledge and level of activity. Based on the results, some solutions were recommended to be tried in order to develop the processes. The development suggestions mainly dealt with the targets mentioned before. These targets could be developed, for example, through new methods of action and through new tools for the client to use.</p> <p>In the future, the results of the thesis can also be utilized in the orientation of recruits in addition to the development work. As for further research, the company could, for example, conduct a survey of customer satisfaction.</p>		
Keywords Process, financial management, accounting firm, development		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	Johdanto	3
1.1	Tutkimuksen teoreettinen viitekehys.....	4
1.2	Aikaisemmat tutkimukset.....	4
2	Tutkimusasetelma	5
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä.....	5
2.2	Luotettavuuskysymykset.....	7
3	Prosessien kehittäminen	8
3.1	Liiketoimintaprosessi.....	8
3.2	Prosessijohtaminen.....	8
3.3	Prosessikäsitteitä.....	9
3.4	Prosessien kehittämismalli.....	10
4	Tilitoimiston prosessit	12
4.1	TAL-STA-toimialastandardi.....	12
4.2	Asiakasprosessi.....	13
4.3	Palveluprosessit.....	15
5	Tutkimustulokset	18
5.1	Asiakassuhdeprosessin kuvaus.....	19
5.2	Kirjanpitoprosessin kuvaus.....	19
5.3	Laskujen maksatus -prosessin kuvaus.....	25
5.4	Tilinpäätös- ja veroilmoitusprosessin kuvaus.....	25
5.5	Palkanlaskentaprosessin kuvaus.....	28
6	Pohdinta	30
6.1	Kehitysehdotukset.....	30
6.2	Luotettavuustarkastelu.....	42
6.3	Tavoitteiden toteutuminen ja jatkotutkimus.....	42
	Lähteet	44
	Liitteet	46
	Liite 1. Toimeksiantosopimus.....	46
	Liite 2. Kirjanpidon asiakaskortti.....	50
	Liite 3. Uuden asiakkaan muistilista.....	51
	Liite 4. Palkanlaskennan asiakaskortti.....	53

Liite 5. Asiakirjojen luovutus -lomake.....	54
Liite 7. Asiakirjojen luovutus -kortti.....	55

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on prosessien kehittäminen tilitoimistossa.

Tutkimuksen toimeksiantaja on jyvaskyläläinen tilitoimisto, ja aihe-ehdotus tuli tilitoimistoyrittäjältä. Toimeksiantajayritys on yrittäjän ja kolmen työntekijän tilitoimisto, jonka asiakkaat ovat pääosin pienehköjä, eri toimialojen henkilö- ja osakeyhtiöitä, yhdistyksiä ja asunto-osakeyhtiöitä eri puolilta Suomea.

Toimeksiantajatilitoimisto on perustettu vuonna 2001. Ulkopuolisia työntekijöitä yrityksessä on ollut vasta vuodesta 2010, joten yritystä voidaan nykyiseltä organisaatorakenteeltaan pitää melko uutena. Henkilökunnassa on ollut kokoonsa nähden suhteellisen paljon vaihtuvuutta vuosien 2012–2014 aikana, mikä on tuonut omia haasteitaan toimeksiantajayrityksen päivittäisiin työskentelyrutiineihin ja työnjakoon. Työyhteisössä ei ole määritelty yhteisiä toimintatapoja, mikä on hankaloittanut uusien työntekijöiden perehdyttämistä, ja näin ollen työntekijöiden keskuudessa vallitsee erilaisia käytäntöjä, mitä tulee esimerkiksi työväliseen toimivan ohjelmiston käyttöön, asiakkaiden kanssa kommunikointiin, omien töiden priorisointiin ja sisäiseen viestintään.

Tämän tutkimuksen tarkoitus onkin selvittää prosessien nykytila ja tulosten pohjalta etsiä ratkaisuja, joiden avulla toimintoja voitaisiin kehittää yhtenäisemmiksi ja tehokkaammiksi. Tutkimuksen tavoitteena on laatia kehitysehdotukset niille toiminnoille, joissa havaitaan kehitettävää tai puutteita tai jotka jopa kokonaan puuttuvat toimeksiantajayrityksen tämän hetkisistä prosesseista. Kehitysehdotukset ovat käytännön esimerkkejä uusista, vaihtoehtoisista toimintatavoista tai konkreettisia työkaluja, joilla voidaan tehostaa jokapäiväistä työtä. Tavoitteen toteuduttua toimeksiantajayrityksessä on käytössä uudistetut, yhtenäiset toimintatavat ja käytänteet, joita voidaan tulevaisuudessa käyttää ohjeena esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja jotka takaavat työn vaivattoman jatkuvuuden esimerkiksi lomien, äkillisten sairastumisten tai muiden työntekijävaihdosten sattuessa kohdalle.

1.1 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu prosessien kehittämiseen liittyvästä teoriasta, jota käsitellään luvussa kolme sekä neljännessä luvussa käsiteltävästä Taloushallintoliiton toimialastandardista, joka käsittelee sekä tilitoimistopalveluiden eettisiä laatuvaatimuksia, että lainsäädännöllisiä vaatimuksia. Tilitoimistopalveluiden tuottamista koskevia keskeisimpiä vaatimuksia käsitellään lisäksi tarpeen mukaan muun lainsäädäntöön perustuvan aineiston avulla. Tutkimustulosten analysoinnissa esitettyä teoriaa hyödynnetään tarkastelemalla onko toiminnoissa joitakin puutteita. Lisäksi toimialastandardien pohjalta etsitään ratkaisuja toimintojen kehittämiseen.

1.2 Aikaisemmat tutkimukset

Aiheesta on tehty aikaisempia tutkimuksia, joista esimerkkeinä voidaan mainita esimerkiksi Hukan (2012) tutkimus tilitoimiston prosesseista ja niiden kehittämisestä sekä Tykkyläisen (2013) tutkimus taloushallinnon prosesseista rakennusalan yrityksessä. Molemmissa tutkimuksissa tutkimustulosten pohjalta on laadittu prosessikuvat havainnollistamaan niiden kulkua. Hukan tutkimuksessa tarpeelliseksi on nähty niin ikään toimintatapojen yhtenäistäminen sekä mahdollisten puutteiden havaitseminen. Tykkyläisen työssä tarpeellisena on nähty prosessien yksityiskohtaisten kuvausten dokumentointi henkilöriskin ja niin sanotun hiljaisen tiedon olemassaolon takia. (Hukka 2012, 5; Tykkyläinen 2013, 5.) Tilitoimistojen tai muiden organisaatioiden taloushallinnon prosessit rakentuvat pitkälti lainsäädännöllisten vaatimusten pohjalta tietynlaisiksi, eikä prosessien kulku eri yritysten kohdalla juurikaan vaihtele, vaan puutteet ja kehittämistarpeet liittyvät enemmänkin yksittäisiin toimintoihin. Niinpä omassa tutkimuksessani ei prosesseista laadita prosessikuvia vaan keskitytään pienempiin yksityiskohtiin, joihin pyritään laatimaan konkreettisia ratkaisuja aikaisemmin mainituilla tavoilla.

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tutkimusasetelma, joka koostuu tutkimusongelman määrittelystä, tutkimuksen rajauksesta sekä tutkimusmenetelmällisistä ratkaisuista. Lisäksi luvussa käsitellään tutkimuksen luotettavuuden varmistamista tutkimusprosessin aikana.

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön tutkimusongelma on: Miten tilitoimiston prosesseja voidaan kehittää? Tutkimusongelmaan haetaan vastaus seuraavien tutkimuskysymysten avulla: Miten prosessit toteutuvat toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä? Mitä kehitettävää prosesseissa on?

Tutkimuksen rajaus

Tutkimus on rajattu koskemaan toimeksiantajatilitoimiston tavallisimpia prosesseja, jotka on määritelty yhdessä tilitoimistoyrittäjän kanssa. Tutkimukseen on otettu mukaan asiakassuhde-, kirjanpito-, tilinpäätös-, verotus-, laskutus- ja palkanlaskentaprosessit. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin muu taloushallinnon konsultointi sekä joitakin epätavallisempia prosesseja, jotka eivät kuulu kaikkien työntekijöiden työtehtäviin ja jotka tulevat kyseeseen vain muutamien asiakkaiden kohdalla. Muut taloushallinnon konsultointi – tilanteet ovat aina itsenäisiä tapauksiaan, joita ei pystytä ennalta määrittelemään. Mikäli jokin erillinen konsultointitehtävä liittyy toiseen prosessiin, käsitellään se kyseisen prosessin yhteydessä.

Koska tutkimuksen tarkoituksena on kehittää tietyn työyhteisön toimintoja, on kyseessä kehittämistutkimus, joka toteutetaan kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin. Kvalitatiivinen tutkimus sopii tilanteisiin, joissa ilmiöstä ei ole tietoa, ilmiöstä halutaan mahdollisimman tarkka kuvaus tai näkemys, halutaan luoda uusia teorioita tai käytetään triangulaatiota eli erilaisten menetelmien, aineistojen tai teorioiden yhdistelemistä. Tässä opinnäytetyössä halutaan kuvata todellista ilmiötä,

toimeksiantajayrityksen prosesseja, menetelmätriangulaatiota hyödyntäen, joten kyseessä on kvalitatiivinen tutkimusote. (Kananen 2012, 29–30.)

Tutkimusaineiston tiedonkeruumenetelminä käytetään havainnointia ja teemahaastatteluja. Havainnointi toteutetaan osallistuvana havainnointina, joka tarkoittaa sitä, että tutkija on mukana toiminnassa, tässä tapauksessa siis työskentelemällä toimeksiantajayrityksessä (Kananen 2008, 70). Havainnoinnin avulla pyritään ensinnäkin selvittämään kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä ja toisaalta vahvistamaan haastatteluilla saatujen tutkimustulosten oikeellisuutta. Havainnointi toteutetaan strukturoimattomana, ja käytössä ei ole valmista lomaketta tai muuta dokumenttipohjaa, vaan havaintoja kirjataan niiden tullessa esiin.

Teemahaastattelut toteutetaan sekä yksilö- että ryhmähaastatteluina ja haastateltavina ovat yrityksen kaikki työntekijät. Yksilö- ja ryhmähaastatteluissa on molemmissa omat etunsa ja haittansa, joten parhaan tuloksen saavuttamiseksi tutkimuksessa käytetään molempia menetelmiä. Yksilöhaastatteluilla pyritään saamaan jokaiselta työntekijältä mahdollisimman tarkka kuvaus tämän omista työskentelytavoista sekä selvittämään tämän henkilökohtaiset kehitysehdotukset, joita ryhmähaastatteluissa ei välttämättä tulisi esiin. Ryhmähaastatteluiden tarkoituksena on luoda haastateltavien välille vuorovaikutus, jonka tuloksena haastattelu voi tuottaa tutkittavasta ilmiöstä erilaista, monipuolisempaa tietoa verrattuna yksilöhaastatteluihin (Kananen 2008, 75.)

Teemahaastatteluiden teemat on valittu yhdessä toimeksiantajayrityksen yrittäjän kanssa. Teemoiksi valittiin opinnäytetyössä tutkittavat, tilitoimiston tavallisimmat prosessit: asiakassuhde-, kirjanpito-, tilinpäätös-, veroilmoitus- ja palkanlaskentaprosessit. Haastattelut nauhoitetaan digitaalisesti, jotta pystytään luomaan haastattelijan ja haastateltavan välille mahdollisimman hyvä vuorovaikutus sekä teemahaastatteluille tyypillinen, keskustelunomainen tilanne. Nauhoitetut haastattelut litteroidaan propositiotasolla, eli aineistosta poimitaan sanomien ydinsisältö (Kananen 2008, 81). Litteroidut haastattelut analysoidaan teemoittelemalla aineisto alkuperäisten teemojen mukaan ja edelleen aineistosta nousevien uusien teemojen mukaan.

2.2 Luotettavuuskysymykset

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin eli pysyvyyden ja validiteetin eli pätevyyden avulla. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuustarkastelu eroaa kvantitatiivisesta tutkimuksesta, johon kyseiset mittarit soveltuvat paremmin. Reliabiliteetilla eli tutkimustulosten pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Ulkoinen validiteetti mittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä eli sitä, pitävätkö tulokset paikkansa siirrettäessä ne toisiin vastaavanlaisiin tilanteisiin. (Kananen 2012, 172–173.)

Koska laadullinen tutkimus ei yleensä pyri yleistämään, vaan tarkoituksena on, kuten tässäkin tutkimuksessa, tutkia ainutlaatuisia ilmiöitä, eivät perinteiset luotettavuuden mittarit sellaisinaan sovi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisätä myös muun muassa dokumentaatiolla: kaikki tutkimuksen eri vaiheissa tehdyt ratkaisut ja valinnat, kuten tutkimusmenetelmän, tiedonkeruumenetelmän ja analyysimenetelmän valinnat, perustellaan. (Kananen 2012, 173.) Toinen tässä tutkimuksessa käytetty tapa luotettavuuden lisäämiseksi on tutkimustulosten vahvistaminen niiden informanteilta eli tutkimusta varten haastatelluilta henkilöiltä.

Tutkijan rooli ei tämän tutkimuksen kohdalla heikennä luotettavuutta: vaikka tieteellisessä tutkimuksessa yleensä pyritään objektiivisuuteen, on kehittämistutkimuksessa tutkijan tarkoitus saada aikaan muutoksia toimeksiantajayrityksessä (Kananen 2012, 166). Tutkimuksen luotettavuutta lisää niin ikään aineistotriangulaation käyttäminen. Triangulaatiolla tarkoitetaan eri aineistojen, teorioiden tai menetelmien yhdistelemistä tutkimusaineistoa kerätessä (Kananen 2008, 40). Tässä tutkimuksessa tutkimusaineiston keräämiseen on käytetty sekä havainnointia että haastatteluja: havainnoimalla pyritään varmistamaan haastattelutulosten oikeellisuus ja toisinpäin.

3 Prosessien kehittäminen

Tässä luvussa käsitellään prosessijohtamisen toimintamallia. Aluksi määritellään prosessijohtamisen käsitteistöä ja tarkastellaan prosessijohtamisella saavutettavia hyötyjä. Lopuksi esitellään prosessien kehittämismalli, jota toimeksiantajayrityksen prosessien kehittämisessä hyödynnetään.

3.1 Liiketoimintaprosessi

Liiketoimintaprosessi on joukko toisiinsa liittyviä, määriteltyjä tehtäviä, jotka muodostavat yhdessä liiketoiminnan kannalta hyödyllisen tuloksen sekä lisäarvon prosessin sisäiselle tai ulkoiselle asiakkaalle. Prosessi voidaan määritellä myös toimintoketjiksi, jonka avulla muutetaan yrityksen saamat panokset tuotoksi asiakkaalle. Prosessi eroaa projektista siten, että prosessi on toistuva tehtäväsarja, jolla on alku ja loppu sekä ennalta määritelty syöte ja lopputulos. Prosessia voidaan mitata sekä ohjata vastaamaan asetettuja laatuvaatimuksia. Projekti on ainutkertainen, yksittäinen tapahtuma, kun taas prosessi määrittelee ne toimet, joiden avulla valmistuu mikä tahansa projekti. Yksinkertaistettuna liiketoimintaprosessi lähtee liikkeelle yrityksen sisäisen tai ulkoisen toimittajan syötteistä, lähtötiedoista ja materiaaleista, jotka toimintoketjussa jalostuvat asiakkaalle luvatuiksi suoritteiksi. Prosessin toimintoketju muodostuu ihmisistä, menetelmistä, tiedoista ja taidoista, koneista, muista resursseista ja ohjauksesta. (Lecklin 2006, 123–124; Poirier & Walker 2005, 42.)

3.2 Prosessijohtaminen

Prosessijohtaminen tarkoittaa organisaation johtamista prosessien avulla. Prosessijohtamisen ajatuksena on luopua funktionaalisesta eli toiminnallisesta organisaatiosta, ja siirtyä käsittämään organisaation toiminta hierarkkisena prosessirakennelmana, jossa kaikki prosessit linkittyvät toisiinsa. Prosessijohtamisen

myötä käytännön toiminnot yhtenäistyvät ja prosessin johtajien mahdollisuudet toiminnan ja kokonaisuuden kehittämiseen parantuvat. Prosessijohtamista on helpointa soveltaa prosesseihin, jotka etenevät loogisesti ja määrättyssä järjestyksessä: prosessilla on tietty alkutapahtuma, järjestys toimintoketjussa ja lopputulos. (Lecklin 2006, 126–128.) Esimerkki tilitoimiston prosessista on kirjanpito prosessi, joka alkaa, kun asiakas toimittaa aineiston kirjanpitäjälle, ja jossa toimintoketjuun kuuluvat aineiston järjestely ja kirjaaminen kirjanpito-ohjelmaan sekä arvonlisäveron kirjaaminen ja ilmoittaminen sekä lopputuloksena asiakkaalle toimitettavat kuukausittaiset kirjanpidon raportit.

Prosessijohtamisen malleja ovat esimerkiksi toimintojohtaminen, liiketoimintaprosessien uudistaminen ja aikaan perustuva johtaminen. Toimintojohtamisessa keskitytään prosessin kustannusten selvittämiseen ja niihin vaikuttamiseen. Liiketoimintaprosessien uudistamisessa pyritään prosessin kokonaisvaltaiseen parantumiseen eri mittareita käyttämällä. Aikaan perustuvassa johtamisessa ydinprosesseja tarkastellaan asiakaslähtöisesti ja aika on keskeinen suoritustekijä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 12.)

Prosessijohtamisen myötä syntyy mahdollisuus hallita laajempia kokonaisuuksia ja saavuttaa erilaisia hyötyjä: esimerkiksi kustannusten väheneminen, tuottavuuden parantaminen, joustavuuden lisääminen, läpimenoaikojen lyhentäminen sekä laadun ja palvelun parantaminen. Usein tärkeimmiksi hyödyiksi on koettu asiakaspalvelun parantaminen ja ajankäytön vähentyminen, mikä yleensä tarkoittaa työn tehostumista tavalla tai toisella, mikä taas johtaa kustannusten vähentymiseen. (Agarwal 2010, 118.)

3.3 Prosessikäsitteitä

Prosessit voidaan jakaa eri prosessilajeihin, joita ovat ydin-, tuki-, avain-, pää- ja osaprosessit. Ydinprosessit palvelevat ulkoista asiakasta. Tyypillisiä ydinprosesseja ovat esimerkiksi tuotekehitys, tuotanto ja asiakaspalvelu. Tukiprosessit sen sijaan ovat yrityksen sisäisiä prosesseja, kuten talous- ja henkilöstöhallinto. Avainprosessit, jotka

ovat ensisijaisia kehittämiskohteita, ovat yrityksen tärkeimpiä prosesseja ja ne voivat olla joko ydin-, tuki tai osaprosesseja. Pääprosessit ovat kokonaisuuden kannalta laajoja ja keskeisiä prosesseja, ja useimmiten pääprosessit ovat ydinprosesseja. Osaprosessit ja alaprosessit ovat prosessihierarkiassa alemmalla tasolla olevia prosesseja, jotka halutaan erottaa omiksi prosesseikseen jostakin laajemmasta prosessikokonaisuudesta (Laamanen & Tinnilä 2009, 122). Lisäksi prosesseihin voi kuulua erilaisia vaiheita ja tehtäviä, joihin ei prosessikuvauksissa laadita omaa prosessikaaviota, vaan liitetään erillinen työohje. (Lecklin 2006, 130.)

Prosessinomistaja on prosessijohtamiseen kuuluva johtamisen rooli. Prosessinomistajan tehtävänä on prosessin suunnittelu ja määrittely, työmenetelmien suunnittelu, prosessin tuloksen varmistaminen sekä prosessihenkilöstön hankinta ja ohjaus. Prosessinomistaja määrittää prosessikokonaisuuden ja rajapinnat muiden prosessien kanssa. Prosessinomistaja vastaa tavoitteiden toteutumisesta ja muutostarpeista. (Laamanen & Tinnilä 2009, 127; Lecklin 2006, 130–131.)

3.4 Prosessien kehittämismalli

Prosessien kehittämisestä ja uudistamisesta on luotu useita eri teorioita: esimerkiksi Pagen (2010) *The Power of Business Process Improvement* -teoksessa esitellään 10-vaiheinen, kattava ja yksityiskohtainen prosessien kehittämismalli. Lecklinin (2006) prosessien kehittämismallissa on kolme vaihetta. Kolmivaiheisessa kehittämismallissa kehittäminen alkaa nykytilan kartoituksella, jota seuraavat prosessianalyysi ja prosessin parantaminen ja edelleen jatkuva kehittäminen siihen saakka, kun uusi kehittämisprosessi alkaa.

Nykytilan kartoitus

Kartoituksen ensimmäinen vaihe on organisointi- eli määrittelyvaihe, jossa nimetään prosessit, laaditaan prosessikartta, nimetään prosessinomistajat ja -tiimi sekä laaditaan tiedonkeruusuunnitelma. Seuraavaksi laaditaan prosessikuvaukset ja -kaaviot sekä arvioidaan prosessin toimivuus. Kartoituksen avulla pyritään havaitsemaan prosessien kehittämistarpeet. (Lecklin 2006, 136–148.) Prosessien mallintamisella pyritään

esimerkiksi havaitsemaan prosesseista ne vaiheet, jotka eivät tuo lisäarvoa lopputuloksen kannalta ja voidaan poistaa prosessin toimintoketjusta (Poirier 2003, 27). Myös asiakaspalautteen merkitys korostuu kehittämismallin tässä vaiheessa: ilman asiakastyytyväisyyden jatkuvaa seuranta on vaikeaa nähdä, mitä kehitettävää prosessissa todella on. Aina ei ole ensimmäisenä välttämätöntä suorittaa uutta asiakastyytyväisyysmittausta: käymällä läpi ja analysoimalla asiakaskirjeenvaihtoa sekä muita raportteja ja selvityksiä voidaan saada tietoa ilman systemaattista asiakaspalautteen keruuta. Kartoituksen tietojen pohjalta valitaan kehitettävät prosessit ja priorisoidaan ne kehittämisjärjestyksen määrittämistä varten. (Lecklin 2006, 136–148.)

Prosessianalyysi

Prosessianalyysin tavoitteena on kehittää suunnitelmia prosessien parantamiseksi. Analyysissa arvioidaan erilaisia vaihtoehtoja ja niiden sopivuutta kunkin prosessin kehittämistarpeisiin. Analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi prosessikaavion analysointi, kustannusrakenteiden selvittäminen, benchmarking, ongelmien ratkaiseminen, toimivuuden seuranta sekä yksinkertaisesti ”maalaisjärjen” hyödyntäminen. Prosessien parantuminen tapahtuu usein pienin askelin, ja välttämättä muutokset eivät näy ollenkaan prosessikaaviossa kehittymisen tapahtuessa vain tietyn, yksittäisen työvaiheen sisällä. (Lecklin 2006, 148–150.)

Prosessin parantaminen

Prosessianalyysin tuloksena saadaan erilaisia kehittämisvaihtoehtoja, joista valitaan kullekin prosessille sopivin ratkaisu, laaditaan parannussuunnitelma ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. Ratkaisuvaihtoehtoja voivat olla esimerkiksi prosessin uudistaminen, muutokset prosessin kulkuun, työvaiheen sisäiset muutokset, johtamisjärjestelmän muutokset tai jonkinlainen edellä mainittujen ratkaisujen yhdistelmä. Prosessin parannussuunnitelmaan voivat sisältyä esimerkiksi tavoitteiden määrittely, uusi prosessikuvaus, toteutussuunnitelma, vastuiden ja aikataulujen määrittely, prosessin mittaus ja resurssitarpeiden määrittely. Uudistetun prosessin käyttöön oton jälkeen sen toimivuutta arvioidaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan uudistetaan edelleen. Kehittämistarpeen pohjana voidaan käyttää esimerkiksi asiakastyytyväisyys selvityksiä. (Lecklin 2006, 187–196.)

4 Tilitoimiston prosessit

Liiketoimintamallien uudistumisen myötä viime vuosien aikana myös asiakkaiden tarpeet tilitoimistopalveluiden kannalta ovat muuttuneet. Tänä päivänä asiakkaat haluavat tilitoimistojen sähköisiä järjestelmiä osaksi omaa liiketoimintaansa, ja tilitoimistojen ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus kasvaa enemmän ja enemmän. Sähköistymisen ja asiakkaiden uudenlaisten tarpeiden johdosta tilitoimistojen rutiininomaisten työtehtävien määrän on uskottu vähenevän ja tilalle syntyvän uusia palveluja. Tilitoimistoalalla onkin alkanut yleistyä asiakaslähtöisempi ja tuotteistetumpi palveluajattelu, johon myös Taloushallintoliitto suosittelee tilitoimistojen tulevaisuudessa panostavan. (Airola 2014; Toikka 2013, 80–81.)

Tässä luvussa käsitellään tilitoimistojen prosessien kulkua ja prosesseihin kuuluvia toimintoja Taloushallintoliiton toimialastandardin pohjalta. Toimialastandardissa on huomioitu asiaan kuuluvat lainsäädännölliset vaatimukset sekä Kirjanpitolautakunnan vaatimukset, joita ei tässä luvussa tarkemmin käydä läpi. Toimeksiantajan kanssa on valittu tutkimuksessa käsiteltäviksi prosesseiksi asiakassuhde-, kirjanpito-, tilinpäätös-, veroilmoitus- sekä palkanlaskentaprosessit.

4.1 TAL-STA-toimialastandardi

Taloushallintoliiton toimialastandardi sisältää standardit TAL-STA1 – Eettinen ohjeistus, TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen ja TAL-STA3 – Kirjanpitopalvelu. TAL-STA1 – ja TAL-STA2 -standardit käsittelevät tilitoimistojen lainsäädännöllisiä vaatimuksia sekä tilitoimiston sisäisiä laatuvaatimuksia, suhdetoimintaa ja henkilöstön ammattitaidon ylläpitämistä. TAL-STA3 -standardissa määritellään miten, tilitoimistot voivat varmistaa tuottamansa kirjanpitopalvelun laadun palvelun tuottamisen näkökulmasta kuitenkin ottamatta erityisesti kantaa lainsäädännöllisiin vaatimuksiin kirjanpidon laatimiseksi tai listattujen yritysten, konsernien tai kansainvälisen IAS/IFRS-raportoinnin vaatimuksia. (TAL-STA 2012.)

Kirjanpito- ja muita tilitoimistopalveluja tulisi tuottaa voimassa olevaa lainsäädäntöä, hyvää kirjanpitoa, toimeksiantosopimusta sekä Taloushallintoliiton toimialastandardia noudattaen. Palveluiden dokumentointiin voidaan käyttää joko yrityksen itse laatimia lomakkeita tai Taloushallintoliiton tuottamia laatulomakkeita. Tilitoimistolla tulee olla riittävästi tietoa asiakkaansa liiketoiminnasta suorittaakseen laadukkaasti toimeksiannon. Kirjanpidon laatimiseen perustuvan aineiston oikeellisuudesta on vastuussa kirjanpitovalvontainen itse (tai tämän edustaja). Kirjanpitäjällä on kuitenkin velvollisuus hankkia asiakkaalta tai kolmannelta osapuolelta täydentäviä tietoja varmistaakseen tapahtuman oikeaoppisen kirjaamisen. (TAL-STA2 2012.)

4.2 Asiakasprosessi

Uuden asiakassuhteen yhteydessä sovitaan palvelusopimuksen sisällöstä. Toimeksiantosopimukset tilitoimiston ja asiakkaan välillä tulisi tehdä kirjallisina, mikä mahdollistaa olennaisen tiedon siirtymisen asiaa hoitaville henkilöille. Kirjalliset sopimukset ovat molempien osapuolten turvana, mikäli jälkikäteen syntyy erimielisyyksiä sopimuksen sisällöstä. Huolellinen dokumentointi sujuvoittaa myös mahdollisia yhteyshenkilön vaihdostilanteita. Taloushallintoliiton Toimeksiantosopimus tilitoimistopalveluista, KL2004, sisältää kattavan palveluerittelyn, jota tilitoimistot voivat hyödyntää sellaisenaan tai muokaten rakentaakseen omaa palveluyritystä paremmin kuvaavan sopimus pohjan. Jokaisen tilitoimiston vastuulla on myös itse määrittellä tarkemmat palveluiden kuvaukset, jotta palvelujen sisältö on kaikille asiakkaiden kanssa toimiville työntekijöille selkeä. (Airola 2014.)

Asiakassuhteen alkaessa tilitoimiston tulisi selventää asiakkaalleen palvelun tuottamiseen liittyvät olennaiset, lainsäädännölliset vaatimukset, kuten tositeaineiston sisältöön ja eräpäiviin liittyvät vaatimukset ja siltä osin varmistaa palvelun laadukas toteutuminen. Asiakkaan aineiston tarkkaileminen ei kuulu tilitoimiston säännöllisiin velvollisuuksiin, mutta puutteita huomattaessaan tulisi asia ottaa esille asiakkaan kanssa

ja varmistua, onko asiakas tietoinen kyseisestä puutteesta, ja tarpeen tullen ohjata asiakasta eteenpäin asiassa. Tilitoimiston tulisi tiedottaa asiakkaitaan myös keskeisistä taloushallintoa koskevista lakimuutoksista. Kuitenkin toimialakohtaisten lainsäädännöllisten muutosten seuraaminen on kunkin asiakkaan omalla vastuulla, kuten myös niistä tiedottaminen eteenpäin tilitoimistolle. (TAL-STA2 2012.)

Taloushallintoliitto suosittelee tilitoimistoja pitämään asiakkaistaan perustietorekisteriä, johon kuuluvat asiakaskortti, erilaiset asiakirjat, asiakaskirjeenvaihto ja muut tilitoimiston tuottamat aineistot, verotukseen liittyvät aineistot ja lomakkeet, kausiveroilmoitukset sekä niihin liittyvät hakemukset. Asiakaskortissa tulisi olla ylhäällä asiakkaan ja tämän yhteyshenkilön yhteystiedot, tilikausi, toimiala, kotipaikka, tiedot hallituksen jäsenistä ja muut perustiedot, joita toimeksiannon suorittamiseen tarvitaan. Asiakirjoilla tarkoitetaan esimerkiksi tilitoimiston ja asiakkaan välistä toimeksiantosopimusta, kaupparekisteriotetta, yhtiöjärjestystä ja -sopimusta, osakassopimusta ja -luetteloa sekä muita toimeksiannon kannalta merkittäviä sopimuksia. Asiakaskirjeenvaihdon lisäksi tilitoimiston tuottamista aineistoista tulisi säilyttää kopio allekirjoitetusta tilinpäätöksestä. Lisäksi asiakastietoihin tulisi kerätä tilintarkastuskertomukset, pöytäkirjat, lainojen ja vakuutusten tiedot sekä henkilöstön tiedot. Veroaineistoon kuuluvat ennakkovero- ja muut mahdolliset veroliput, veroilmoitusten ja niiden liitteiden kopiot sekä muutoshakemukset. (TAL-laatu, Asiakassuhde 2006.)

Asiakkailta saatava asiakaspalaute ohjeistetaan dokumentoimaan. Dokumentointiin voidaan käyttää esimerkiksi Taloushallintoliiton laatimaa lomaketta. Lomakkeeseen kirjataan ylös palautteen antaja ja vastaanottaja, mitä palaute koskee ja mihin toimenpiteisiin palautteen osalta on ryhdytty. (TAL-laatu, Asiakassuhde 2006.)

Asiakkaan ja tilitoimiston välisessä toimeksiantosopimuksessa sovitaan asiakkaan kirjanpitoaineiston säilytyksestä. Vastuu kirjanpitoaineiston säilyttämisestä on kirjanpitovelvollisella. Asiakkaan noutaessa kirjanpito- tai palkka-aineistoaan tilitoimistolta on syytä muistuttaa aineistojen säilytysajoista ja muista velvoitteista. Luovutettaessa aineistoa asiakkaalle on luovuttajan varmistuttava vastaanottajan henkilöllisyydestä ja tämän oikeudesta vastaanottaa aineisto. Aineiston luovutuksesta

suositellaan laatimaan kirjallinen dokumentti, josta käyvät ilmi ainakin aineiston luovutuspäivämäärä, aineiston luovuttaja ja vastaanottaja sekä tämän henkilöllisyyden varmistamistapa sekä luovutettu aineisto. (TAL-laatu, Asiakassuhde 2006.)

Asiakassuhteen päättyessä hoidetaan toimeksianto loppuun toimeksiantosopimuksen mukaisesti. Taloushallintoliitto suosittelee kohtuulliseksi irtisanomisajaksi kahta kuukautta, jotta molemmille osapuolille jää riittävästi aikaa hoitaa toimeksiantosopimuksen päättymisestä aiheutuvat toimenpiteet huolellisesti. Kesken tilikauden päättyvien asiakassuhteiden osalta tilitoimisto laatii hallussaan olevien tietojen perusteella tase-erittelyt sekä palkanlaskennan ja palkkakirjanpidon tarpeelliset erittelyt. Asiakkaan toimeksiantoa koskevat perustiedot on säilytettävä vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. (TAL-STA2 2012.)

4.3 Palveluprosessit

Kirjanpito

Kirjanpitopalvelun suorittamista säätelevät erilaiset lainsäädännölliset ja hyvän kirjanpitotavan vaatimukset, joita ei tässä luvussa ole tarkoitus käsitellä laajemmin. Ajalliset vaatimukset koskevat Verohallinnon määrittelemiä kausivero- ja muiden oma-aloitteisten verojen ilmoituseräpäiviä. Yleisin kirjanpitovelvollisia koskeva eräpäivä on kuukauden 12. päivä, joka on arvonlisäveron kausiveroilmoituksen eräpäivä ja määrittelee siten myös tilitoimistojen töiden järjestelyä ja ajankäyttöä. (Kausiveroilmoituksen antaminen 2013.)

Kirjanpitäjän vastuulla on huolehtia siitä, että kirjattavien tositteiden sisältö vastaa todellisuutta, sekä niiden kirjaamisesta todellisen luonteensa mukaisesti.

Kirjausketjun, eli kirjausten yhteys tositteesta päiväkirjaan ja pääkirjaan sekä pääkirjanpidosta tuloslaskelmaan ja taseeseen tulee olla vaikeuksitta todettavissa. Molempien osapuolten tulisi noudattaa toimeksiantosopimusta omalta osaltaan, eikä tilitoimiston tulisi ilman huomautusta hyväksyä toisen osapuolen poikkeamia tai laiminlyönnejä koskien sopimusta. (TAL-laatu, Kirjanpito 2006.)

Asiakkaalle tulisi toimeksiantosopimuksen mukaan lähettää raportit, joista on sovittu, ja laatia ne vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Asiakasta tulisi ohjeistaa raporttien tulkitsemiseen ja selventää asiakkaalle tämän toimintaa koskevia olennaisia seikkoja, joita raporteista käy ilmi. Asiakas on vastuussa raporttien oikeellisuudesta siltä osin, kuin ne perustuvat asiakkaan itsensä toimittamaan kirjanpitoaineistoon. Tilitoimiston ja asiakkaan välisessä toimeksiantosopimuksessa tulisi sopia, kenelle kirjanpitoaineisto toimitetaan, ja asiakkaan tulisi varmistua asiasta luovuttaessaan aineiston. (TAL-laatu, Kirjanpito 2006.)

Tilinpäätös

Kuten kirjanpitoa, myös tilinpäätöksen laatimista koskevat lainsäädännölliset vaatimukset, joiden sisältöä ei tässä luvussa eritellä muilta kuin ajallisten vaatimusten osalta. Tilinpäätöksen tulee olla valmis yhtiömuodosta riippuen joko neljä kuukautta tilikauden päättymisestä (osakeyhtiö) tai Verohallinnon määrittelemään eräpäivään, normaalisti 2.4. mennessä (henkilöyhtiöt), jotka ovat eräpäivät myös veroilmoitusten jättämiseksi. (Veroilmoituksen antaminen – yritykset ja yhteisöt 2010; Veroilmoituksen antaminen – liikkeen- tai ammatinharjoittajat 2012.)

Tilinpäätösasiakirjojen tulee olla selkeitä ja laadittuja hyvän tilinpäätöstavan mukaisesti. Tilinpäätöksen laatimiseksi kirjanpitäjän tulisin olla riittävän perehtynyt asiakkaan toimintaan, taloudellisen informaation kirjaamisrutiineihin sekä asiakkaan aikaisempien vuosien tilinpäätöksiin ja niissä käytettyihin laskentaperiaatteisiin. Mikäli kuukausittaisen kirjanpidon yhteydessä ratkaistaan laskentaperusteisiin liittyviä kysymyksiä, tulisi ne dokumentoida olennaisten asioiden osalta. (TAL-laatu, Kirjanpito 2006.)

Laadunvarmennukseen tulisi kuulua luotettava järjestelmä, jonka avulla kirjanpitäjä voi varmistua, että kaikki tilinpäätöstä koskevat toimet on tehty. Tilinpäätös tulisi käydä läpi myös asiakkaan kanssa. Taloushallintoliiton suositus on, että tasekirjassa mainittaisiin tilinpäätöksen laatineen tilitoimiston tiedot. Toimintakertomuksen laatiminen ei kuulu kirjanpitäjän velvollisuuksiin, mutta asiakasta voi ohjeistaa sen laatimisessa. (TAL-laatu, Kirjanpito 2006.)

Veroilmoitus

Tilinpäättöksen valmistuttua laaditaan veroilmoitus Verohallinnolle. Veroilmoituksella ilmoitetaan tiedot tuloverotusta varten, ja ilmoitusvelvollisia ovat pääsääntöisesti kaikki yritykset ja yhteisöt. Kuitenkin esimerkiksi keskinäisten kiinteistöosakeyhtiöiden, asunto-osakeyhtiöiden ja asunto-osuuskuntien ei tiettyjen edellytysten täytyessä tarvitse antaa veroilmoitusta. Myöskään aatteellisten yhdistysten ja säätiöiden ei tarvitse antaa veroilmoitusta mikäli Verohallinto ei ole lähettänyt esitäytettyä veroilmoitusta tai erillistä kehotusta. Veroilmoitus annetaan eräpäivään mennessä, joka yhteisöillä on tilikauden päättymisestä neljän kuukauden kuluttua ja henkilöyhtiöillä sekä liikkeen- ja ammatinharjoittajilla erikseen määrätty eräpäivä Verohallinnon lähettämällä esitäytetyllä veroilmoituksella. (Veroilmoituksen antaminen – osakeyhtiö ja osuuskunta 2013.)

Tilitoimiston tarjoamaan palveluun liittyy erityinen vastuu toiminnan huolellisuudesta ja oikeellisuudesta kyseen ollessa korkeaa ammattitaitoa vaativasta asiantuntijapalvelusta. Tilitoimiston asiakkaan ei voida odottaa olevan tietoinen kaikista verotuksen yksityiskohdista, ja näin ollen tilitoimiston edustajan tulisi tiedottaa asiakasta havaitessaan tämän toiminnassa seikkoja, joiden veroseuraamuksista asiakas ei todennäköisesti ole tietoinen. Velvollisuuden laiminlyönnistä voidaan tilitoimisto määrätä vahingonkorvauksiin. Jos asiakas toimittaa puutteellisen kirjanpitoaineiston, tulee kirjanpitäjän varmistua liiketapahtuman todellisesta sisällöstä kysymällä tätä asiakkaaltaan. Mikäli tulkintoja ja ratkaisuja tehdään itsenäisesti ja ne myöhemmin osoittautuvat vääriksi, voidaan sekä kirjanpitovelvollinen että tilitoimiston edustaja tuomita kirjanpitorikoksesta. (Leppiniemi 2013, 24.)

Palkanlaskenta

Palkanlaskentaa koskevat ajankäytölliset vaatimukset muodostuvat muidenkin tilitoimistopalveluiden tavoin lainmukaisista eräpäivistä. Palkanlaskennan keskeisin ajan käyttöä määrittelevä eräpäivä on kohdekuukautta seuraavan kuun 12. päivä, joka on työnantajasuoritusten kausiveroilmoituksen eräpäivä. (Verohallinnolle maksettavat ja ilmoitettavat työnantajasuoritukset 2013.)

Hoitaakseen palkanlaskennan toimeksiannon laadukkaasti tulee tilitoimiston hankkia riittävästi tietoa asiakkaansa liiketoiminnasta. Asiakaskohtaiset toimintatavat tulisi dokumentoida: asiakkaan perustiedoista tulisi löytyä yhteystietojen ja yhteyshenkilöiden tietojen lisäksi tieto käytössä olevasta työehtosopimuksesta ja sen sitovuudesta, palkanmaksupäivistä, kiinteistä palkoista ja YEL-osakkaiden palkoista sekä palkkalaskelmien toimituksesta. Asiakkaan ja tilitoimiston välisessä sopimuksessa sovitaan edellä mainittujen lisäksi myös palkka-aineiston toimituspäivästä, palkkojen maksusta sekä asiakkaan työntekijöiden mahdollisuudesta kysyä palkkatietojaan tilitoimistosta. (TAL-STA4 2012.)

Palkanlaskenta-aineiston oikeellisuudesta on vastuussa asiakas, mutta tarvittaessa tilitoimisto pyytää tarkentavia tietoja palkanlaskennan oikeellisuuden varmistamiseksi. Asiakkaalle tulee toimeksiantosopimuksen alussa selventää olennaiset palveluun liittyvät seikat ja käydä läpi siihen liittyvä vastuunjako. Tilitoimisto ei tee asiakkaan puolesta ratkaisuja työehtosopimusten tai lainsäädännön osalta, vaan niiden noudattaminen on asiakkaan vastuulla. Toimeksianto on luottamuksellinen, ja päänsääntöisesti tiedonjako asiakkaan ja tilitoimiston välillä tulee hoitaa ennalta määrättyjen yhteyshenkilöiden välillä. Mikäli tietoja luovutetaan viranomaisten pyynnöstä, on vastaanottajan oikeus tietojen saamiseen varmistettava, ja tiedot annetaan kirjallisena. Toimitettujen raporttien oikeellisuudesta on vastuussa asiakas. Tiedot palkanmaksuista suositellaan toimitettavan viipymättä asiakkaan talousraportoinnista vastaavalle taholle. Toimeksiantosopimuksen päättyessä tilitoimiston tulee antaa asiakkaalleen ohjeistusta liittyen palkkojen sivukuluihin sekä vakuutuksien riittävyden seuraamiseen. (TAL-STA4 2012.)

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimustulokset. Tutkimuksen alussa toimeksiantajan kanssa määriteltiin yrityksen ydinprosessit, jotka ovat asiakassuhde-, kirjanpito-, laskujen maksatus-, tilinpäätös- ja veroilmoitus- sekä palkanlaskentaprosessit. Tutkimuksessa kartoitettiin toimeksiantajayrityksen prosessin nykytilanne, ja tutkimustuloksena ovat

yrittäjän prosessien kuvaukset. Prosessikuvausten yhteydessä ydinprosesseista erotettiin erilaisia tukiprosesseja ja työvaiheita, jotka on kuvattu ydinprosessin yhteydessä.

5.1 Asiakassuhdeprosessin kuvaus

Uusi asiakassuhde alkaa yleensä asiakkaan ottaessa yhteyttä tilitoimistoon joko aloittaessaan yritystoiminnan tai halutessaan vaihtaa tilitoimistoa.

Toimeksiantajayrityksessä yrittäjä hoitaa sopimukset uusien asiakkaiden kanssa. Kun asiakas on päättänyt tulla tilitoimiston asiakkaaksi, sovitaan tämän kanssa tapaaminen toimistolla tai kartoitetaan puhelimesta, minkälainen yritys on kyseessä ja mitkä ovat asiakkaan tarpeet. Asiakkaan kanssa käsitellään yrityksen toimiala, yhtiömuoto ja tilikausi, nimetään asiakasyrityksen yhteyshenkilö ja keskustellaan myynti- ja ostolaskujen määrästä ja niiden seurannasta. Jos asiakkaalla on työntekijöitä, selvitetään palkanmaksukaudet ja palkkausperusteet. Toimeksiantajayrityksessä tietoja ei tällä hetkellä yleensä kirjata ylös eikä sopimuksia tehdä kirjallisina.

Asiakasta pyydetään toimittamaan kopio kaupparekisteriotteesta sekä mahdollisia muita asiakirjoja, jotka ovat saatavilla. Lisäksi uudelle yrittäjälle kerrotaan erilaiset yhtiömuodosta riippuvat erityispiirteet ja käydään läpi yleiset asiat, kuten verotus, edustus- ja kokouskulut, työvaatteet, kilometrikorvaukset, toiminimiyrittäjän yksityiskulut sekä autokulut ja osakeyhtiöiden kohdalla hallituksen kokoukset ja yhtiökokoukset ja pöytäkirjat. Asiakkaan kanssa sovitaan tositeaineiston toimittamisesta ja ohjeistetaan sen järjestelemisessä. Asiakkaan toimittaessa ensimmäisen kerran kirjanpitoaineiston tilitoimistoon tekee yrittäjä itse ensimmäisen kuukauden kirjanpidon tai ohjaa aineiston suoraan jollekin toiselle työntekijälle.

5.2 Kirjanpitoprosessin kuvaus

Kirjanpito prosessi alkaa, kun asiakas toimittaa kirjanpitoaineiston tilitoimistoon. Aineiston voi lähettää sähköpostilla, postitse tai tuoda itse paikan päälle.

Tilitoimistolla on käytössä yhteinen aineistosähköposti sekä jokaisen työntekijän omat sähköpostit. Osa asiakkaista käyttää yhteistä aineistosähköpostia, osa kirjanpitäjänsä omaa sähköpostiosoitetta ja osa lähettää aineistonsa tilitoimistoyrittäjän sähköpostiin. Asiakkaiden toimittaessa kirjanpitoaineistonsa suoraan toimistolle he asioivat usein tottumuksesta tilitoimistoyrittäjän kanssa, joka jakaa tulleet aineistot muille työntekijöille. Tällöin asiakkaat käyvät myös usein kuukauden kirjanpitoaineistoaan läpi tilitoimistoyrittäjän kanssa.

Kirjanpitäjän vastaanottaessa aineiston ei sitä yleensä aleta samalta istumalta työstää, vaan se jätetään pöydälle odottamaan vuoroaan. Osa työntekijöistä kirjaa ylös aineiston saapumispäivämäärän, osa järjestelee saapuneet aineistot muulla tavalla. Pääasiassa asiakkaiden kirjanpitoja pyritään tekemään saapumisjärjestyksessä. Osa asiakkaista kuitenkin toimittaa aineistonsa hyvin pian kohdekuukauden päätyttyä, osa taas vasta lähempänä eräpäivää, jolloin työlistalla saattaa samaan aikaa olla kahden eri kuukauden materiaaleja, jolloin yleensä uudemmat jätetään vähemmän kiireellisinä odottamaan, jotta kaikki edellisten kuukausien kirjanpidot saataisiin valmiiksi. Tilitoimiston tavoitteena on saada asiakkaan kirjanpito valmiiksi viikon sisällä kirjanpitoaineiston saapumisesta.

Seuraava vaihe kirjanpito-prosessissa on aineiston kirjaaminen kirjanpito-ohjelmaan. Asiakkaita on ohjeistettu toimittamaan aineisto tiliotteen mukaisessa järjestyksessä, jotta aineistoa päästäisiin kirjaamaan mahdollisimman helposti. Osa asiakkaista järjestelee aineiston selkeästi ja jos asiakkaalla on vain vähän tositteita, ei järjestyksellä ole kovinkaan suurta merkitystä ajan käytön kannalta. Mikäli asiakkaan paperit eivät ole järjestyksessä, järjestelee kukin kirjanpitäjä paperit omalla, itselleen helpoimmalla tavalla. Osa työntekijöistä ei järjestele papereita juurikaan, osa taas käyttää siihen enemmän aikaa.

Osa kirjanpitäjistä tiliöi tositteet jo ennen niiden tallentamista kirjanpito-ohjelmaan eli järjestelee aineiston tiliotteen mukaiseen järjestykseen ja numeroi tositteet sekä samaiset kohdat tiliotteelta, minkä jälkeen tositteet tallennetaan ohjelmaan. Osa taas tekee numeroinnin samaan aikaan kuin tallentaa tositteita, eli ensin kirjataan tapahtuma kirjanpito-ohjelmaan ja tämä jälkeen numeroidaan kyseinen tapahtuma

tilioitteeseen sekä kyseiseen tositteeseen. Tiliotteelta poimitaan erikseen yksityisnostot, jotka kirjataan viimeisenä yhdellä tositteella. Mikäli asiakkaalla on käytössä kuukausiraportti myynneistään, poimitaan myös saapuneet suoritukset tai esimerkiksi luottokunnan suoritukset tiliotteelta yhdelle tositteelle. Useilla asiakkailla myös palkanlaskenta hoidetaan tilitoimistossa, jolloin palkanlaskennan tositteet tulostetaan palkanlaskentaohjelmasta. Jos asiakas hoitaa laskutustaan tai palkanlaskentaa jollakin muulla ohjelmalla, on tältä yleensä saatu tunnukset, joilla kirjanpitäjä pääsee hakemaan tulosteet kustakin ohjelmasta. Käteiskuitit kirjataan kuun loppuun joko yhdellä tositteella, tai järjestellen niitä muutamaa eri nippuun sisältönsä mukaan.

Tositteet kirjataan asianmukaisille tileille selitteiden kanssa. Käytössä olevan kirjanpito-ohjelman tilikartta on melko suppea, ja tilikarttaan täytyy usein lisätä tilejä tietyn tyyppisiä kuluja varten. Esimerkiksi erilaisia vakuutus- ja eläkekuluja halutaan usein käsitellä omilla tileillään tilinpäätöksen helpottamiseksi, ja toimialasta riippuen asiakkaan kirjanpitoon saattaa olla tarpeellista lisätä paremmin kulujen luonnetta kuvaavia tilejä. Myös esimerkiksi kokouskulut-tili puuttuu perustilikartasta, joten mikäli asiakkaalla on paljon tällaisia menoja, on niitäkin syytä käsitellä omalla tilillään, eikä esimerkiksi henkilöstökuluissa. Koska tilit perustetaan yksitellen jokaiselle asiakkaalle aina tilanteen vaatiessa, on eri asiakkailla käytössä samoja tilejä eri tilinumeroilla.

Jokaisella kirjanpitäjällä on oma tapansa laatia selitteet, ja toiset tekevät informatiivisempia selitteitä kuin toiset. Selitteeksi kirjoitetaan yleensä liikkeen tai yrityksen nimi, jolta tavara tai palvelu on ostettu tai jolle se on myyty. Joissain tilanteissa kirjoitetaan myös lisäselite. Esimerkiksi kalusto-tilille kirjattaessa osa kirjanpitäjistä laittaa lisäselitteeksi, mitä kalusto on, esimerkiksi auton merkin ja rekisterinumeron. Myös esimerkiksi vakuutusmaksuja kirjattaessa osa kirjoittaa lisäselitteeksi, miltä ajalta vakuutus on, mikä helpottaa tilinpäätösvaiheessa jaksotusten tekemistä tai tarkistamista, mikäli jaksotukset on tehty jo kuukausittaisen kirjanpidon yhteydessä.

Mikäli asiakkaan toimittamasta aineistosta puuttuu tositteita ja tositteista ei käy ilmi, mitä ne koskevat, kirjataan tositate tässä vaiheessa yleensä selvittelytilille. Jos kyse ei

ole kovinkaan merkityksellisestä summasta, tehdään kirjanpito valmiiksi ilman puuttuvaa tositetta, pyydetään tosite asiakkaalta lähetettäessä tälle kirjanpidon tietoja ja korjataan tosite asiakkaan toimitettua puuttuvan tositteen. Mikäli kyseessä on hieman isompi, arvonlisäveroon vaikuttava summa tai mikäli selvittelytilille on jouduttu kirjaamaan useita eri tositteita, pyydetään tositteita asiakkaalta heti ja jätetään kirjanpito kyseisen kuukauden osalta kesken ja odotetaan tositteiden toimittamista. Jos asiakkaalta puuttuu tositteita usein, eikä niitä toimiteta kirjanpitäjälle alv-eräpäivään mennessä, tehdään ilmoitus yleensä sellaisenaan ja oikaistaan puuttuvat tositteet sitä mukaa, kun asiakas niitä toimittaa.

Osto- ja myyntireskontra

Osa toimeksiantajatilitoimiston kirjanpitäjistä kirjaa kaikkien asiakkaiden osto- ja myyntilaskut suoriteperusteisesti, osa taas pääasiassa maksuperusteisesti, jollei toisin ole sovittu. Toimeksiannon yhteydessä sovitaan asiakaskohtaisesti, käsitelläänkö osto- ja myyntilaskuja maksu- vai suoriteperusteisesti. Sovitut periaatteet eivät kuitenkaan yleensä ole työntekijöiden nähtävillä, jolloin samojenkin asiakkaiden kohdalla saatetaan eri kuukausina toimia eri tavoin, mikäli esimerkiksi kaksi eri kirjanpitäjää tekee vuorotellen saman asiakkaan kirjanpidon. Joillakin asiakkailla on käytössään erillinen laskutusohjelma, jonka raporteista myyntisaamiset kirjataan suoriteperusteisesti.

Mikäli asiakkaan kaikki yksittäiset myynti- ja ostolaskut kirjataan suoriteperusteisesti, on kirjanpito-ohjelmassa oma työkalu, jonka avulla reskontran seuraaminen on helpompaa. Kirjattaessa myyntisaamisia ja ostolaskuja kuukauden lopussa voidaan käyttää laskunumeroita, jotka syötetään ohjelman omaan laskunumerokenttään. Tällöin kuukauden päätteeksi voidaan tulostaa raportti avoimista laskuista. Kun lasku maksetaan, kuitataan se saamis- tai velkatililtä samalla laskunumerolla, jolla se sinne edellisessä kuussa kirjattiin, jolloin se häviää raportilta, ja kuukauden päättyessä on taas ajantasainen lista avoimista laskuista.

Kaikki tilitoimiston kirjanpitäjät eivät käytä laskunumeroita myyntisaamisten ja ostovelkojen kirjaamiseen. Osa käyttää avoimien laskujen etsimiseen kirjanpito-ohjelman etsi-toimintoa, jonka avulla voidaan esimerkiksi summan tai selitteen

perusteella etsiä avoimia laskuja. Yksi tapa on myös tulostaa tilikohtainen tapahtumaluettelo tietyltä ajanjaksolta, esimerkiksi myyntisaamiset-tilin tapahtumat edelliseltä kuukaudelta.

Verotilin kirjaaminen kirjanpitoon

Verotilin voi kirjata kahdella eri tavalla: joko maksuperusteisesti ja suoraan kohdistuen maksun oikealta velkatililtä aina, kun asiakas maksaa pankkitililtään veroja verotilille, tai joka kuukauden lopussa verotiliotteen avulla.

Toimeksiantajatilitoimistossa käytetään molempia tapoja: mikäli verotilin maksut kirjataan maksuperusteisesti, tulostetaan kunkin maksun yhteydessä Verotililtä kyseisen tilitapahtuman tiedot ja kohdistetaan summat suoraan eri verolajeihin tai esimerkiksi veron viivästyskorkoihin tai myöhästymismaksuihin. Verotilitapahtumatiliä käytettäessä kirjataan suoritukset väliaikaisesti tilille 2479, ja kuukauden lopussa tulostetaan verotiliote, jonka mukaan kirjataan suoritukset kohdistuen oikeaan verolajiin, esimerkiksi 2464 (alv-velka) an 2479.

Kirjattaessa verotilimaksuja maksuperusteisesti on ongelmana se, että asiakasyrittäjät saattavat maksaa veroja omilta pankkitileiltään, eikä yrityksen pankkitiliotteella tällöin näy maksua verotilille, jolloin kirjanpitäjä ei välttämättä tule katsoneeksi verotilin tapahtumia kuukausittaisen kirjanpidon yhteydessä, mikäli asiakas ei ole muistanut laittaa kirjanpitoaineistonsa mukaan tietoa maksamistaan veroista. Myös verotilipalautukset saattavat tulla yrittäjien omille pankkitileille, ja näin ollen verotilin saldo ei täsmää kirjanpidon verovelkatilien saldoon tilinpäätöksessä ja se täytyy erikseen täsmäyttää. Maksuperusteisessa kirjaamistavassa on myös se ongelma, että verotili kohdistaa maksuja aina ensimmäisenä avoimina oleviin maksuihin ja saattaa käyttää myös palautuksia avointen saldojen kuittaamiseen. Kun kaikki maksut on kuitattu, saattaa maksuista jäädä käyttämättömiä summia, mikäli uusia ilmoituksia ei ole vielä tehty. Tällöin kirjattaessa tapahtumaa kirjanpitoon joutuu huomioimaan käyttämättömän summan ja kohdistamaan sen oikeaan verolajiin myöhemmin, kun uusia ilmoituksia on tehty ja verotili on kohdistanut maksun. Varsinkin sellaisten yritysten, joilla on sekä arvonlisävero- että työnantajasuoritusmaksuja, tilinpäätöksessä voi olla työlästä täsmäyttää kirjanpidon saldoa.

Toisen kirjaamistavan vahvuutena on se, että kun kuukausittain kirjataan verotiliotteen mukaisesti verotilin tapahtumat myös kirjanpitoon, pysyy kirjanpidon ja verotilin saldo aina samana eikä tilinpäätöksessä tarvitse täsmäyttää kirjanpidon saldoja. Molemmat tavat käyvät verotilin kirjaamiseen yhtä hyvin, sillä kuukausittaisessa kirjanpidossa ei juuri ole merkitystä, kummalla tavalla kirjataan, mutta suoriteperusteinen kirjaamistapa kuitenkin nopeuttaa tilinpäätöstä. Kirjaamistapa on tottumiskysymys, ja usein työntekijät käyttävätkin ”omaa” tapansa joka tilanteessa huolimatta siitä, miten aikaisemmin saman asiakkaan kohdalla on toimittu. Usein työntekijät ovatkin kohdanneet tilanteita, joissa asiakkaan kirjanpidossa on käytetty molempia tapoja sekaisin, ja tällöin täsmäytys tilinpäätöksessä on entistä työläämpää ja tilinpäätöksen laatija saattaa joutua palaamaan kuukausia taaksepäin korjaamaan kirjauksia, mikäli toinen työntekijä on käyttänyt eri tapaa.

Alv-kirjaukset ja kausiveroilmoittaminen

Tilitoimiston yhteinen tapa on kirjata ostot ja myynnit kirjanpito-ohjelmaan bruttomenetelmällä, eli alv-kirjaukset tehdään kuukauden lopussa automaattikirjauksena. Alv-kirjauksista tulostetaan valmiit tositteet muun tositeaineiston päälle. Tämän jälkeen tehdään kausiveroilmoitus, johon toimistossa käytetään kahta eri tapaa. Osa kirjanpitäjistä käyttää kirjanpito-ohjelman konekielisen kausiveroilmoituksen lähettämistapaa, jolloin kaikki samana päivänä tehdyt kausiveroilmoitukset tallennetaan konekielisenä yhteiseen kansioon ja päivän päätteeksi ilmoitukset lähetetään joko yhtenä, tai erillisinä tiedostoina Verohallinnon ilmoitin-palveluun. Osa käy käsin tekemässä kunkin asiakkaan kausiveroilmoituksen Katso-tunnisteella Verotilille.

Konekielisten ilmoitusten lähettäminen on paljon nopeampaa kuin verotilin kautta ilmoittaminen, mutta kaikki toimeksiantajayrityksen työntekijät eivät osaa käyttää tapaa. Konekielisten ilmoitusten lähettämistapaa on alettu käyttämään tilitoimistossa vasta kevään 2013 aikana, mutta kaikille työntekijöille tapaa ei ole opetettu.

5.3 Laskujen maksatus -prosessin kuvaus

Toimeksiantajatilitoimistossa on joitakin asiakkaita, joiden laskujen maksaminen hoidetaan tilitoimistosta käsin. Laskujen maksusta vastaa tilitoimistossa pääasiassa yrittäjä. Osa asiakkaista lähettää laskut esimerkiksi sähköpostin liitteenä yrittäjälle, ja joidenkin asiakkaiden laskut tulevat suoraan tilitoimiston osoitteeseen. Mikäli asiakas lähettää maksettavat laskut sähköpostitse, voidaan ne maksaa saman tien: yleensä laskut maksetaan yhdellä kertaa, mikäli eräpäivät ovat suhteellisen lähekkäin. Jos laskut tulevat toimittajilta suoraan tilitoimistolle, täytyy ne hyväksyttää ensin asiakkaalla. Ostolaskut skannataan tietokoneelle ja lähetetään asiakkaalle sähköpostitse. Asiakas hyväksyy laskut ja ilmoittaa, missä järjestyksessä laskut maksetaan, mikäli tilillä ei ole sillä hetkellä tarpeeksi rahaa kaikkien laskujen maksuun.

Prosessin läpivienti vie vaihtelevasti aikaa riippuen asiakkaasta: tehtävä on nopea niiden asiakkaiden kohdalla, jotka lähettävät maksettavat laskut itse sähköpostilla ja huolehtivat, että tilillä on rahaa niiden maksamiseen. Enemmän aikaa menee tilanteissa, joissa laskut tulevat tilitoimiston osoitteeseen, jolloin samoihin laskuihin tulee useita muistutuslaskuja tai perintäkirjeitä ja niitä joudutaan järjestelemään ja niputtamaan, laskuja joudutaan skannaamaan tietokoneelle ja asiakkaan kanssa joudutaan käymään sähköpostiviestittelyä laskujen maksusuunnitelmista.

Kun laskut on maksettu, merkitään niihin maksupäivä sekä mahdollinen avoinna oleva määrä loppusummasta ja toimitetaan eteenpäin asiakkaan kirjanpitoa varten tämän pääasialliselle kirjanpitäjälle tai suoraan asiakkaan kirjanpitomappiin.

5.4 Tilinpäätös- ja veroilmoitusprosessin kuvaus

Tilinpäätösprosessia aletaan valmistella jo tilikauden päättymisen lähestyessä. Suurimmalla osalla asiakkaista tilikausi päättyy 31.12., ja joulukuussa asiakkaille on yleensä lähetetty kaikille yhteinen kirje, jossa muistutetaan tilinpäätöksestä ja sen vaatimista toimenpiteistä. Osa kirjanpitäjistä muistuttaa asiakkaitaan myös

henkilökohtaisesti esimerkiksi edellisen kuukauden tietoja lähettäessään, etenkin jos tilinpäätös osuu muuhun ajankohtaan, kuin joulukuun loppuun. Asiakkaita on ohjeistettu toimittamaan tilinpäätösaineisto tilikauden päättymiskuukauden normaalin kirjanpitoaineiston mukana, jotta tilinpäätös päästäisiin tekemään mahdollisimman sujuvasti heti päättymiskuukauden kirjanpidon perään. Yleensä toimitaan siten, että tilikauden päätöskuukauden kirjanpito tehdään valmiiksi, ja mikäli näyttää siltä, että arvonlisäveroon vaikuttavia osto- ja myyntilaskuja saattaa vielä puuttua, kysytään niitä asiakkaalta vielä toistamiseen. Kuukauden alv-ilmoitus pyritään tekemään yhdellä kertaa, vasta kun kaikki tositteet on kirjattu. Mikäli aineistosta puuttuu paljon tositteita, tehdään viimeisen kuukauden kausiveroilmoitus normaalisti, odotetaan sen jälkeen loput puuttuvat tositteet ja tehdään lisäilmoitus samalle kohdekaudelle.

Kun arvonlisäverokirjaukset on tehty, tehdään muut tilinpäätöskirjaukset.

Tilitoimistolla on käytössä yhteinen tilinpäätöksen muistilista, jota osa työntekijöistä käyttää avuksi tilinpäätöstä tehdessään. Osalla on omat muistilistansa, joiden mukaan tilinpäätöskirjaukset tehdään. Tilinpäätöksessä aikaa menee eniten tilien läpikäyntiin, kun varmistetaan, että esimerkiksi jaksotukset on tehty ja kaikki toistuvat kulut on kirjattu, ja verotilin täsmäytykseen. Jaksotusten tarkistaminen on vaivalloista, mikäli selitteitä ei ole laadittu tarpeeksi informatiivisesti ja esimerkiksi kaikki vakuutusmaksutositteet joudutaan käymään uudestaan läpi. Verotilin täsmäyttämiseen menee enemmän aikaa, jos itse kirjausvaiheessa ei ole oltu tarkkoja ja eritelty eri verolajien suoritteita tai jos esimerkiksi eri työntekijät ovat tehneet kirjanpitoa ja kirjanneet veroja eri tavoin.

Kun tilinpäätöskirjaukset on tehty, lähetetään tässä vaiheessa yleensä asiakkaalle nähtäväksi tuloslaskelma ja tase ja varmistetaan, että kaikki tarvittava on mukana eikä lisäyksiä enää tule. Kun asiakas hyväksyy tilinpäätöksen, tehdään tasekirja. Tasekirja tehdään valmiiseen, edellisen vuoden tasekirjan Excel-pohjaan, tai uuden asiakkaan kohdalla kopioidaan pohja joltakin toiselta asiakkaalta. Ensimmäisenä yleensä muutetaan tarvittavat tiedot, kuten päivämäärät, ja mikäli pohja on kopioitu toiselta asiakkaalta, nimi ja Y-tunnus kaikkiin kohtiin tasekirjassa. Seuraavaksi laaditaan yleensä tase-erittelyt. Tähän on käytössä eri tapoja: osa tulostaa kirjanpito-ohjelmasta paperille pitkän taseen sekä taseen tilien tapahtumaerittelyt ja vaihtaa luvut edellisen

vuoden tase-erittelyjen summien kohdalle. Kirjanpito-ohjelmasta saa myös suoraan kopioitua leikepöydän kautta tase-erittelyn, jonka voi liittää edellisen tase-erittelyn päälle. Tilien saldojen erittelyä tase-erittely ei suoraan näytä, vaan erittelyt pitää lisätä ”käsini”. Myyntisaamisten ja ostovelkojen erittelyä helpottaa, jos kirjanpidon yhteydessä on käytetty laskunumeroita, jolloin avoimista laskuista saa helposti tulostettua listan. Kirjanpito-ohjelmasta on voi myös tulostaa ruudulle ”tilin tapahtumat” kultakin taseen tililtä, joiden avulla esimerkiksi siirtosaamisten ja velkojen erittely käy melko nopeasti.

Tase-erittelyjen jälkeen lisätään tasekirjaan muut tarvittavat tiedot eli esimerkiksi oman pääoman erittelyt ja osakeyhtiöiden kohdalla muut osakeyhtiölain vaatimat liitetiedot. Jos tasekirjaa tehdään asiakkaalle ensimmäistä kertaa, osakepääoma, osakkeiden lukumäärä ja hallituksen jäsenten tiedot katsotaan kaupparekisteriotteesta, tai mikäli sitä ei ole toimitettu, kysytään asiakkaalta. Moni asiakas ei kuitenkaan välttämättä muista ulkoa tarkkoja tietoja osakepääomaa koskien eikä kaupparekisteriotetta usein ole toimitettu kirjanpitäjälle, jolloin tasekirjan laatiminen viivästyy, kun tietoja lähdetään selvittämään.

Kun tasekirja on valmis, tarkistetaan, että päivämäärät, vuosiluvut, y-tunnukset ja nimet ovat oikein ja tulostetaan tasekirja. Tuloslaskelma ja tase tulostetaan kirjanpito-ohjelmasta. Tase-erittelyt allekirjoitetaan ja tasekirja laitetaan kansiin. Kirjanpito-ohjelmasta tulostetaan päiväkirja, pääkirja ja pitkä tuloslaskelma ja tase koko tilikaudelta ja laitetaan kirjanpitoaineiston kanssa arkistolaatikkoon. Jos asiakkaalla on vain vähän tositteita, ei osa kirjanpitäjistä siirrä tositteita arkistolaatikkoon, vaan ne saatetaan jättää asiakkaan mappiin. Allekirjoituksia ei pyydetä kaikilta asiakkailta, ja etenkin toiminimien tilinpäätökset jätetään usein mappeihin. Mikäli kyseessä on osakeyhtiö, ohjeistaa osa kirjanpitäjistä asiakasta hakemaan tilinpäätöksensä ja kirjanpitoaineistonsa hallituksen kokousta varten. Tilitoimistossa ei ole käytäntönä laatia aineiston luovutuksesta allekirjoitettua dokumenttia.

Veroilmoituksen pääsee yleensä tekemään heti tilinpäätöksen perään, jos asiakas on toimittanut tiedot veroilmoitusta varten jo tilinpäätösaineiston yhteydessä. Mikäli asiakas ei ole toimittanut mitään tietoja, kysytään tältä yleensä erikseen, onko

veroilmoitukselle tulossa esimerkiksi kilometrikorvauksia, päivärahoja tai työhuonevähennystä, jotka ovat tilitoimiston asiakkailta tyypillisimpiä kirjanpidon ulkopuolisia vähennyksiä. Osa kirjanpitäjistä lisää veroilmoitukselle automaattisesti esimerkiksi työhuonevähennyksen ilman asiakkaan pyyntöä, mutta yhteistä ohjeistusta tähän ei ole. Joskus veroilmoitus tehdään heti tilinpäätöksen yhteydessä, mutta kiireisempänä aikana saatetaan jättää odottamaan hiukan rauhallisempaa hetkeä. Toimeksiantajatilitoimistossa veroilmoitukset tehdään ”käsini” ja lähetetään sähköisesti TYVI-palvelun kautta. Kirjanpito-ohjelman kautta saa tehtyä myös konekielisen veroilmoituksen, mutta tilitoimistossa ei ole yhteisesti opeteltu tätä tapaa. Veroilmoitusta varten tarvitaan osakeyhtiöiden osakkaiden henkilötiedot, jotka on pyydettävä asiakkaalta yleensä erikseen, mikäli veroilmoitusta ei ole aikaisemmin toimeksiantajatilitoimistossa tehty.

5.5 Palkanlaskentaprosessin kuvaus

Toimeksiantajayrityksessä palkanlaskennasta vastaa pääasiassa yksi työntekijä, mutta joitakin palkka-asiakkaita on myös yrittäjän vastuulla. Myös kirjanpitäjä saattaa syöttää palkanlaskentaohjelmaan tietoja, kuten kilometri- tai päiväraha korvauksia, jos asiakkaalla ei ole muita, varsinaisia palkkoja.

Palkanlaskentaprosessi alkaa asiakkaan toimittaessa palkanlaskijalle palkanlaskenta-aineiston. Asiakkaita on uuden toimeksiannon yhteydessä ohjeistettu toimittamaan palkka-aineistot noin 4-5 päivää ennen palkanmaksupäivää, jotta työ ehditään tehdä rauhassa sen häiritsemättä muiden töiden aikataulua ja jotta palkat ehtivät työntekijöiden tileille ajoissa. Osa asiakkaista noudattaa ohjetta ja toimittaa aineistot hyvissä ajoin, toiset toimittavat ”viime tipassakin”, jolloin muut työt joudutaan usein jättämään kesken saapuneiden töiden kiireellisyyden takia. Palkanlaskenta-aineistot otetaan vastaan mieluiten kirjallisesti.

Palkanlaskentaa varten tarvitaan vähintään työntekijöiden henkilötiedot ja verokortit. Myös työsopimukset pyydetään toimittamaan, mutta kaikilta asiakkailta näitä ei ole saatu. Palkat lasketaan asiakkaan kanssa sovittujen periaatteiden mukaisesti. Uuden

toimeksiannon yhteydessä sovitaan, noudatetaanko palkanlaskennassa jotakin työehtosopimusta, ja jos noudatetaan, miten tarkasti ja miltä osin. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan työehtosopimusta. Samoja periaatteita pyritään noudattamaan joka kuukausi. Palkanlaskijan saatavilla ei kuitenkaan ole alkuperäisiä sopimuksia, jotka on saatettu tehdä suullisestikin edellisen palkanlaskijan kanssa. Maaliskuun lopussa, lomanmääräytymisvuoden päätyttyä, lasketaan vuosilomakertymät, mihin palkanlaskijalla on käytössä Excel-taulukko, josta kesällä vähennetään pidetyt lomapäivät, ja taulukon tietoja voidaan käyttää tilinpäätöksessä lomapalkkojen jakсотukseen. Lomakertymien ja työajanlyhennyspäivien seuraamista varten asiakkaiden tulisi toimittaa työntekijöidensä työsopimukset, sillä ilman niitä palkanlaskija ei tiedä, keille työntekijöille näitä kertyy, ja joutuu omatoimisesti seuraamaan jokaisen työntekijän mahdollisia kertymiä. Myöskään tunti- ja vuorokortteja ei voi käyttää lomapalkkojen laskentaan. Myöskään tuntilistoja eivät kaikki asiakkaat työntekijöistään toimita. Tuntilistat ovat kuitenkin lakisääteisiä, ja niistä käyvät ilmi työntekijöiden viikkotyöajat, joita saatetaan kysellä esimerkiksi ammattiliitoista päivärahoiden laskentaa varten.

Kun palkat on laskettu, lähetetään asiakkaalle palkkojen maksulista, työnantajasuoritusten maksutiedot sekä tiedot mahdollisista liittojen jäsenmaksuista ja ulosottomaksuista ja työntekijöille palkkalaskelmat sovitulla tavalla, esimerkiksi sähköpostitse tai kirjeitse. Joidenkin asiakkaiden palkat maksetaan suoraan tilitoimistosta, mitä varten tarvitaan asiakkaan verkkopankkitunnukset. Kuukauden vaihduttua tehdään kausiveroilmoitukset. Kausiveroilmoitukset voi lähettää konekielisinä tai käsin Verotilille. Tyel-ilmoitukset vakuutusyhtiöille tehdään joko kuukausittain tai kerran vuodessa. Kuukausittaisten ilmoitusten eräpäivä on palkanmaksukuukautta seuraavan kuun 20. päivä, ja ilmoituksia varten tarvitaan asiakkaiden vakuutusyhtiöiden verkkotunnukset. Mikäli asiakkaan tyel-ilmoitusjakso on vuosittainen, pyritään tyel-ennakon riittävyttä seuraamaan pitkin vuotta. Vuosi-ilmoitusten eli tapaturmavakuutusten, tyel-maksujen ja palkkojen vuosi-ilmoitusten eräpäivä on 31. tammikuuta, jolloin vuoden alkuun osuu palkanlaskennan osalta hyvin kiireinen aika.

Palkanlaskijan vastuulla voi olla myös työehtosopimusten seuraaminen, mikäli asiakkaan kanssa on näin sovittu. Tällöin palkanlaskijan tehtävänä on seurata

esimerkiksi työehtosopimusten mukaisia palkankorotuksia ja tiedottaa asiakasta näistä tai nostaa palkkoja omatoimisesti, jos asiakkaan kanssa näin on sovittu. Mikäli työehtosopimusten seuraamisesta ei ole asiakkaan kanssa sovittu, ei vastuu muutoksista ole palkanlaskijalla. Ongelmana lähinnä on, ettei palkanlaskijan saatavilla yleensä ole sopimuksia, jotka toimeksiannon yhteydessä on tehty.

Kultakin palkanmaksuvuodelta kerätään aineistot palkkamappeihin, jotka luovutetaan asiakkaiden säilytettäväksi. Palkka-aineiston tulisi sisältää kuukausittaiset palkkalistat, työntekijäkohtaiset palkkakortit, yhteenvedot vuosi-ilmoituksista sekä tapaturmavakuutus- ja tyel-ilmoituksista. Palkka-aineistot järjestellään selkeästi, ja aineiston kerääminen ja järjestyksessä pitäminen pyritään hoitamaan kuukausittaisen palkanlaskennan yhteydessä, jotta turhaa aikaa eri raporttien tulostamiseen ja järjestelyyn ei tarvitse käyttää arkistointivaiheessa.

6 Pohdinta

Tässä luvussa analysoidaan tutkimustulokset sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja tavoitteiden toteutumista. Tulosten analysointi on prosessien kehittämismallin toinen vaihe eli prosessianalyysi, jonka tarkoituksena on kehittää suunnitelmia prosessien parantamiseksi. Prosessianalyysin tuotoksena on erilaisia kehitysehdotuksia, joiden myötä toimeksiantajayritys voi lähteä edelleen parantamaan ja uudistamaan prosessejaan. Kehitysehdotuksissa on pyritty huomioimaan koko toimeksiantajayrityksen prosessirakenne, jossa kaikki prosessit linkittyvät toisiinsa ja jossa jokaisessa prosessissa suoritettavat toimet vaikuttavat aina seuraavan onnistuneeseen läpivientiin.

6.1 Kehitysehdotukset

Tutkimustuloksista voidaan päätellä kaksi eri asiakokonaisuutta, joiden kehittäminen jatkossa tehostaa toimeksiantajayrityksen toimintoja: työntekijöiden perehdyttäminen

sekä toisaalta asiakkaiden konsultointi asiakassuhteen alussa. Haastatteluista kävi ilmi, että työntekijöitä on perehdytetty työsuhteen alussa vaihtelevasti esimerkiksi järjestelmän käyttöön, eikä yhteisiä toimintamenetelmiä ylipäättään ole käyty läpi. Tutkimustuloksista käy ilmi, että kaikki työntekijät eivät osaa käyttää kaikkia kirjanpito- tai palkkaohjelmiston toimintoja. Työntekijät kokevat ohjelmat helppokäyttöiseksi, mutta eivät osaa hyödyntää kaikkia toimintoja, joilla työtä voisi tehostaa. Perehdyttämisen ja yhteisten toimintamenetelmien puutteesta johtuen työntekijät saattavat tehdä turhaa työtä, mikäli eivät osaa hyödyntää ohjelmiston ominaisuuksia ja toisaalta hankaloittaa toinen toistensa työtä esimerkiksi tilanteissa, joissa eri työntekijät hoitavat vuorotellen saman asiakkaan kirjanpitoa erilaisin tavoin ja periaattein.

Toinen tehokkuuteen vaikuttava tekijä on asiakkaiden vaihteleva tietämys ja tehokkuus koskien kirjanpito- ja palkka-aineistojen toimittamisesta ja sisältöä. Toisaalta asiakasnäkökulma on erotettava itse toimeksiantajayrityksen prosessien kehittämisestä, sillä tähän tekijään ei aina pystytä vaikuttamaan omilla toiminnoilla. Kuitenkin asiakkaan neuvominen, opastaminen ja kattavan sopimuksen laatiminen heti asiakassuhteen alussa todennäköisesti ainakin osittain vaikuttaa jatkossa itse työn tehokkaaseen suorittamiseen.

Seuraavaksi esitettävillä kehitysehdotuksilla on pyritty tehostamaan ja yhtenäistämään jokapäiväistä työntekoa toimeksiantajayrityksessä. Myös Taloushallintoliiton toimialastandardin vaatimukset on otettu huomioon kehittämistyössä. Aluksi käydään läpi Tutkimustulokset-luvussa käsiteltyjen prosessien kehitysehdotukset. Luvun lopussa esitetään vielä muita, tutkimuksessa mukana olleiden ydinprosessien lisäksi havaittuja kehitystä kaipaavia osa-alueita, yrityksen sisäisiä tukiprosesseja, joita kehittämällä parantuu myös muiden prosessien läpivienti automaattisesti.

Asiakassuhde

Toimeksiantajatiltoimistossa sopimukset uusien asiakkaiden kanssa tekee yrittäjä. Kirjallisia sopimuksia ei yleensä tehdä. Kirjalliset sopimukset kuitenkin olisi hyvä olla olemassa molempien osapuolten oikeusturvan takaamiseksi mahdollisissa riitatilanteissa. Tilitoimistossa voitaisiin ottaa käyttöön Taloushallintoliiton

sopimus pohjaa mukaillen laadittu valmis sopimus pohja (liite 1), joka jatkossa tehdään sekä kirjanpidon että palkanlaskennan asiakkaille erikseen. Sopimukset olisivat kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Tällä hetkellä tilitoimistossa ei yleensä kirjata ylös asiakkaiden perustietoja sopimuksen tekovaiheessa. Sopimukset ja niin sanotut aloituskeskustelut käydään yrittäjän ja asiakkaan välillä suullisesti. Koska yrittäjä ei aina itse tule olemaan uuden asiakkaan pääasiallinen kirjanpitäjä, voisi muita työntekijöitä helpottaa huomattavasti, jos asiat dokumentoitaisiin kirjallisesti heti asiakassuhteen alussa. Yksi merkittävä tekijä prosessien keskeytymiseen on tutkimustulosten mukaan tärkeän informaation puuttuminen kriittisessä vaiheessa. Toimeksiantajayrityksessä olisi hyvä ottaa käytännöksi kaiken tarvittavan informaation kerääminen ennen varsinaisen palveluprosessin aloittamista.

Dokumentointia varten on laadittu Taloushallintoliiton asiakaskorttipohjaa mukaillen toimeksiantajatilitoimistolle oma asiakaskorttipohja (liite 2), jota jatkossa täytetään sopimuksen teon yhteydessä, tai muussa tapaamisessa tai puhelinkeskustelussa asiakkaan kanssa asiakassuhteen alussa. Asiakaskortti tulostetaan asiakasmappiin, ja siitä käyvät ilmi kaikki kirjanpitäjän tarvitsemat perustiedot asiakkaasta, kuten yhteyshenkilö ja tämän yhteystiedot, tilikausi, yrityksen omistajat ja osakkeiden kappalemäärät sekä hallituksen jäsenten tiedot. Tämä nopeuttaa huomattavasti tasekirjan ja veroilmoituksen laatimista, kun niiden teko ei viivästy puuttuvien tietojen takia. Myös jo olemassa olevien asiakkaiden tiedot olisi hyvä kerätä samaisiin asiakaskortteihin ja tulostaa asiakkaiden mappeihin, jotta tiedot ovat saatavilla myös esimerkiksi kirjanpitäjän vaihtuessa. Toimeksiantajayrityksessä jokainen työntekijä voisi täyttää omien asiakkaidensa tiedot ajan tasalle. Mikäli asiakkaan kirjanpito on aikaisemmin hoidettu toisessa tilitoimistossa tai asiakas on vastannut siitä itse, tulisi tämän toimittaa myös edellisen tilikauden tilinpäätös tase-erittelyineen heti toimeksiannon alussa.

Paperisten perustietolomakkeiden sijasta tai niiden lisäksi voitaisiin asiakkaiden perustiedot tallentaa myös sähköisessä muodossa yhteiselle verkkoasemalle tai muuhun asiakashallintajärjestelmään, jolloin tiedot olisivat milloin tahansa nopeasti

saatavilla. Ylipäätään asiakirjojen ja muiden dokumenttien arkistointia olisi hyvä siirtää sähköiseen muotoon: sähköisestä tietokannasta yksittäisen tiedon löytäminen on usein nopeampaa kuin asiakasmapista.

Uusia asiakkaita varten on laadittu myös muistilista (liite 3), joka ensimmäisessä palaverissa olisi hyvä käydä asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Muistilistaan on listattu asioita, kuten kirjanpitoaineiston toimitusajankohta ja arvonlisäveron eräpäivä, ohjeet kirjanpitoaineiston järjestelemiseen sekä muita yleisiä käytännön ohjeita, joita noudattamalla molempien osapuolten työ helpottuu. Asiakkaita ohjeistetaan toimeksiantajatilitoimistossa melko kattavasti jo nyt, mutta uudet asiat eivät jää helposti mieleen, kun muistettavaa on paljon. Muistilista on apuna molemmille osapuolille: sen avulla tulee asiakkaalle mainittua kaikki oleelliset asiat, ja lista annetaan asiakkaan mukaan, jotta asiat eivät pääse ajan saatossakaan unohtumaan.

Toimeksiantajayrityksessä ei tällä hetkellä yleensä pyydetä asiakkaalta kuittausta luovutettaessa kirjanpito- tai palkka-aineistoa tilikauden tai kalenterivuoden päättyttyä tai asiakassuhteen päättyessä. Kirjallinen dokumentti allekirjoituksineen olisi kuitenkin jatkossa hyvä tehdä, jotta myöhemmin ei syntyisi epäselvyyksiä aineistojen sijainnista. Viimeistään veroilmoituksen tai vuosi-ilmoituksen valmistuttua tulisi asiakkaiden noutaa aineistonsa tilitoimistosta: tilitoimiston vastuulla ei ole aineistojen säilytys, jollei asiasta ole erikseen sovittu asiakkaan kanssa. Pääasiallisen kirjanpitäjän tulisi tiedottaa asiakasta valmiista arkistoidusta aineistosta: monilla asiakkailla on tällä hetkellä useiden vuosien ajalta aineistoa toimeksiantajatilitoimiston hallussa, eivätkä he näin ollen ole edes tietoisia aineistojen säilyttämistä koskevista vaatimuksista. Asiakkaan hakiessa aineistonsa tilitoimistosta, kerrotaan tälle lakisääteisistä säilytysajoista ja muista velvoitteista ja otetaan asiakkaan allekirjoitus valmiiseen dokumenttipohjaan, joita on laadittu kaksi erilaista (liite 4 ja 5). Ensimmäinen on tarkoitettu kertaluontoisia luovutuksia, esimerkiksi asiakassuhteen päättymistä, varten. Samaa asiakirjaa voidaan allekirjoittaa kaksi kappaletta, joista toinen jää tilitoimistolle ja toinen annetaan asiakkaalle. Aineiston luovutus -kortti (liite 5) voi taas olla selkeämpi käytäntö tilanteissa, joissa asiakas jatkaa tilitoimiston asiakkaana aineiston luovutuksen jälkeenkin. Kortit voidaan tulostaa valmiiksi kaikille asiakkaille ja kerätä yhteiseen kansioon aakkosjärjestykseen. Tällöin kortti on helposti löydettävissä, ja

samalle kortille voidaan merkitä useiden aineistojen luovutus, eikä jokaista kertaa varten tarvitse tehdä uutta dokumenttia.

Kirjanpito

Mikäli syystä tai toisesta toinen työntekijä hoitaa väliaikaisesti asiakkaan kirjanpidon pääasiallisen kirjanpitäjän sijasta, tulisi toisen kirjanpitäjän noudattaa kirjanpidossa samoja periaatteita ja tapoja kuin pääasiallinen kirjanpitäjän, jotta kirjanpidon tekeminen seuraavassa kuussa sujuu mutkattomasti. Esimerkiksi myyntisaamisten ja ostovelkojen kirjaaminen sekä verotilin kirjaaminen ovat asioita, jotka olisi hyvä joka kuukausi tehdä samalla tavalla, jottei pääasiallisen kirjanpitäjän työ vaikeudu seuraavassa kuussa. Asiakkaalle olisi myös hyvä tiedottaa, jos toinen kirjanpitäjä on väliaikaisesti hoitanut tämän kirjanpitoa, jottei asiakas hämmenny eri yhteyshenkilön ottaessa yhteyttä tilitoimistosta. Mahdollisuuksien mukaan voitaisiin pyrkiä siihen, että vaikka toinen työntekijä tekisi itse työn, olisi asiakkaaseen kuitenkin yhteydessä tämän pääasiallinen kirjanpitäjä.

Tällä hetkellä toimeksiantajayrityksessä useat asiakkaat toimittavat kirjanpitoaineistonsa yrittäjälle, jonka kanssa saattavat käydä aineistoaan läpi ja keskustella muista yritystoimintaan liittyvistä asioista, ja yrittäjä jakaa paperit eteenpäin pääasialliselle kirjanpitäjälle. Itse työn pääasiallisen tekijän kannalta olisi helpompaa, jos asiakas toimittaisi materiaalinsa suoraan omalle kirjanpitäjälleen, jolloin asiakas kävisi aineiston läpi tämän kanssa ja kirjanpitäjä voisi esittää tarkentavia kysymyksiä jo siinä vaiheessa, jotta itse kirjanpidon tekeminen sujuisi keskeytyksettä, kun asioita ei tarvitsisi selvittää sähköpostitse. Mikäli asiakas ei asioi suoraan oman kirjanpitäjänsä kanssa, on hän voinut jo käydä läpi epäselvyydet esimerkiksi yrittäjän kanssa, mutta tieto ei ole kulkeutunut pääasialliselle kirjanpitäjälle, ja turhaa aikaa kuluu sekä kirjanpitäjällä tämän joutuessa kysymään asioita sähköpostilla ja odottamaan vastausta että itse asiakkaalla, joka joutuu vastaamaan samoihin kysymyksiin useaan kertaan. Toki tärkeintä on, että asiakas saa vastauksen kysymyksiinsä, ja mikäli oma kirjanpitäjä ei ole paikalla, voivat usein muutkin työntekijät auttaa asiakasta tämän ongelmassa. Mikäli asiakas on asioinut jonkun muun kuin pääasiallisen kirjanpitäjänsä kanssa, pitäisi tätä kuitenkin tiedottaa asiasta, jotta turhilta viivästyksiltä vältyttäisiin molemmin puolin.

Erot eri työntekijöiden tavoissa laatia kirjanpitoa johtuvat pääasiassa vientiselitteiden laatimisesta, jaksotusten tekemisestä, verotilin kirjaamisesta sekä ostovelkojen ja myyntisaamisten käsittelystä, ja näihin olisikin syytä määrittellä yhteiset toimintaperiaatteet. Mikäli kirjanpitäjä vaihtuu kesken tilikauden tai toinen työntekijä väliaikaisesti tekee toisen töitä, saattavat edellä mainitut asiat aiheuttaa päänvaivaa pääasialliselle kirjanpitäjälle, jos niiden suhteen on saman tilikauden aikana menetelty eri tavoin. Viimeistään tilinpäätös vaiheessa voi mennä paljon ylimääräistä aikaa asioiden selvittelyyn.

Vientiselitteiden tulisi olla selkeitä, ja niitä laadittaessa kannattaakin miettiä, saako ulkopuolinen henkilö niistä saman informaation kuin itse laatija. Yhteiseksi tavaksi voitaisiin ottaa, että kalustohankintojen lisäselitteiksi kirjoitettaisiin, mitä kalustoa on ostettu. Vakuutusmaksujen kohdalla lisäselitteiksi kirjoitetaan, miltä ajalta maksu on, ja jos maksu tai osa siitä kuuluu jo seuraavalle tilikaudelle, tehtäisiin jaksotus jo tässä vaiheessa. Selitteen informaatio on kuitenkin tärkeä, sillä tilinpäätös vaiheessa jaksotuksia tarkistettaessa joudutaan muutoin käymään läpi kaikki vuoden aikana maksetut vakuutusmaksut ja etsimään niitä koskevat tositteet, jotta nähdään, onko tarvetta tehdä jaksotuksia.

Ostovelkojen ja myyntisaamisten kirjaamisesta sovitaan asiakaskohtaisesti. Pienempien asiakkaiden kirjanpito tehdään toimeksiantajatilitoimistossa useimmiten maksuperusteisesti: myyntisaamiset ja ostovelat kirjataan pääasiassa vain asiakkaan niin halutessa. Jos pääasiallinen kirjanpitäjä ei ole ostovelkoja ja myyntisaamia kirjannut ja toinen työntekijä on väliaikaisesti tehnyt saman asiakkaan kirjanpidon toista periaatetta noudattaen, viivästyy pääasiallisen kirjanpitäjän työ turhan takia tämän etsiessä puuttuvia laskuja, jotka onkin jo kirjattu edelliselle kuukaudelle. Toiminimiyrittäjät saattavat myös usein maksaa yrityksen laskuja henkilökohtaisilta pankkitileiltään, eikä laskuissa aina ole tästä merkintää, jolloin kirjanpitäjä saattaa kirjata sen ostovelaksi, ja lasku voi jäädä roikkumaan velkoihin aina tilinpäätökseen asti, jolloin taas pääasialliselle kirjanpitäjälle aiheutuu ylimääräistä työtä hänen selvittäessään todellisia ostovelkoja. Tieto ostovelkojen ja myyntisaamisten kirjaamisesta olisi hyvä lukea asiakkaan perustietolomakkeessa, jonka kukin

kirjanpitäjä jatkossa laatii asiakkaistaan. Jos erillistä mainintaa näistä ei ole, tehdään kirjanpito maksuperusteisesti.

Myös tositteiden säilytyksestä olisi hyvä sopia yhdessä: jos osa tositteista kuuluu seuraavalle kuukaudelle tai ne eivät näy tiliotteella ja kirjanpitoa tehdään maksuperusteisesti, pitäisi tositteet olla helposti löydettävissä asiakkaan mapista, mikäli seuraavan kuun kirjanpidon tekeekin toinen työntekijä. Asiakkaiden mapit saattavat olla täynnä erilaisia papereita, ja jos seuraavan kuun tositteet on laitettu mapissa eri kohtaan kuin mihin pääasiallinen kirjanpitäjä on tottunut, ei hän välttämättä huomaa etsiä niitä vaan luulee, että tositteet puuttuvat kokonaan ja saattaa vaivata asiakasta turhan takia. Yhteinen menettely voisi olla, että tulevalle kuukaudelle tulostettaisiin jo tässä vaiheessa oma välilehti, jonka alle kirjaamattomat tositteet laitettaisiin odottamaan. Tällöin ne olisivat helposti löydettävissä huolimatta siitä, kuka kirjanpidon seuraavassa kuussa tekee.

Verotilin kirjaaminen on makuasia, ja tilitoimistossa käytetään molempia aiemmin esitettyjä tapoja. Verotilin kirjaamisessa ei välttämättä ole pakko noudattaa yhteistä ohjetta, mutta työn helpottamiseksi olisi tärkeää, että saman asiakkaan kohdalla käytettäisiin saman tilikauden aikana jompaakumpaa tapaa, eikä tapaa kuukausittain vaihdeltaisi, esimerkiksi toisen työntekijän tehdessä väliaikaisesti toisen kirjanpitäjän työtä.

Myös arvonnlisäveron kausiveroilmoitusten tekemiseen käytetään erilaisia tapoja: osa tekee kausiveroilmoitukset käsin verotilin kautta, osa lähettää kirjanpito-ohjelman laatimat konekieliset ilmoitukset. Konekielisten ilmoitusten lähettäminen on paljon nopeampaa kuin verotilin kautta ilmoittaminen, mutta kaikki toimeksiantajayrityksen työntekijät eivät osaa käyttää tapaa. Konekielisten ilmoitusten lähettämistapaa on alettu käyttämään tilitoimistossa vasta kevään 2013 aikana, mutta kaikille työntekijöille tapaa ei ole opetettu. Jos yrityksessä otetaan käyttöön uusi toimintatapa, täytyy se opettaa kaikille työntekijöille.

Laskujen maksatus

Laskujen maksatus -prosessin osalta kannattaisi toimeksiantajayrityksessä miettiä työnjakoa: onko järkevää että koko tilitoimistossa asiakkaiden laskuja maksaa vain

yksi työntekijä, vai kannattaisiko työnjako tehdä niin, että jokainen hoitaisi omien asiakkaidensa laskut. Kun laskujen maksaminen on yhden työntekijän vastuulla, joutuu tämä ensinnäkin käyttämään loppujen lopuksi melko paljon aikaa eri asiakkaiden laskujen eräpäivien seuraamiseen ja maksamiseen. Lisäksi turhaa aikaa kuluu, kun maksetut laskut kierrätetään pääasialliselle kirjanpitäjälle. Välillä laskuja saattaa näin ollen myös olla monessa eri paikassa, ja kirjanpidon teon yhteydessä laskuja joudutaan etsimään ja järjestelemään. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden kannalta olisi selkeämpää, jos sama yhteyshenkilö hoitaisi kaikki kirjanpitoon liittyvät asiat eikä asiakas joudu olemaan yhteydessä usean eri henkilön kanssa.

Tilinpäätös ja veroilmoitus

Tilinpäätösprosessin tehokkuuteen vaikuttavat sekä toimet kuukausittaisen kirjanpidon yhteydessä että asiakkaan aktiivisuus tilinpäätösaineiston toimittamisessa.

Kuukausittaisen kirjanpidon yhteydessä huolellisesti laaditut selitteet, puuttuvien tositteiden selvittäminen ja jaksotusten tekeminen nopeuttavat tilinpäätöksen tekemistä. Asiakkaan tehtävänä on kuitenkin toimittaa tilinpäätösaineisto ja tähän ei kirjanpitäjä aina itse pysty vaikuttamaan. Tilitoimistossa on jo tapana lähettää asiakkaille ohjeet tilinpäätöstä varten vuoden lopussa, mutta useiden asiakkaiden kohdalla tilinpäätöksen ja veroilmoituksen tekeminen jää viime hetkille ennen veroilmoituksen jättöpäivää. Vaikka tilinpäätös- ja veroilmoitusaineiston toimittaminen on asiakkaan vastuulla, voi kirjanpitäjä omalla aktiivisuudellaan tehostaa tilinpäätösprosessia kunkin asiakkaan kohdalla ennakoimalla tilikauden päättymistä hyvissä ajoin. Myös henkilökohtaiset ohjeet tavoittavat asiakkaan usein tehokkaammin kuin kaikille yhteinen kirje, jonka kaikki kohdat eivät välttämättä koske jokaista asiakasta. Vaikka asiakkaita ohjeistetaan yleisesti tilinpäätöksen vaatimista toimenpiteistä, eivät he välttämättä tiedä, mitkä asiat ovat juuri omassa kirjanpidossa selvitettävänä.

Yhteinen tapa tilinpäätösprosessin läpivientiin voisi olla esimerkiksi seuraava: tilikauden päättymiskuukautta edeltävän kuun kirjanpidon yhteydessä olisi kirjanpitäjän hyvä käydä läpi kunkin asiakkaan tase ja tuloslaskelma. Taseen tilien sisältö kannattaa tarkistaa jo tässä vaiheessa: edellisen tilinpäätöksen jaksotukset puretaan, tarkistetaan onko edellisen tilinpäätöksen ostovelkoja ja myyntisaamisia

avoinna sekä eritellään mahdolliset selvittelytilillä olevat tapahtumat. Mikäli edelliseltä vuodelta näyttää olevan avoimia suorituksia ja selvittelytilillä on tapahtumia, lähetetään niistä asiakkaalle normaalien kuukausiraporttien yhteydessä selvityspyyntö. Samassa viestissä asiakasta pyydetään toimittamaan viimeisen kuukauden tositteiden yhteydessä kaikki kuluvalle tilikaudelle kuuluvat loput myynti- ja ostolaskut: asiakasta voidaan ohjeistaa odottamaan aineiston toimittamista hieman normaalia kauemmin, jotta kaikki tilikaudelle kuuluvat laskut ovat varmasti ehtineet tulla perille. Jos asiakkaalla on rahoituslaitoslainoja, pyydetään tätä toimittamaan saldoerittelyt. Myös verotilin tapahtumat kannattaa katsoa läpi ja verrata saldoa kirjanpidon saldoon. Jos saldot ovat kovinkin erisuuruiset, kannattaa jo tässä vaiheessa selvittää, mistä ero johtuu: onko kirjanpidossa esimerkiksi käytetty verotilimaksujen kirjaamiseen useita eri tilejä, onko asiakkaalla verovelkoja ulosotossa ja onko selvittelytilille kirjattu Verohallinnon tai ulosottoviraston maksuja. Verotilin täsmäyttämistä varten voi jo hyvissä ajoin tilata verotoimistosta maksujen käytön erittelyn.

Jokaisen asiakkaan kohdalla henkilökohtaisen ohjeistuksen laatiminen on toki työläämpää kuin kaikille yhteisen ohjeen lähettäminen, mutta loppujen lopuksi se todennäköisesti nopeuttaisi tilinpäätöksen valmistumista huomattavasti. Tilin on jossain vaiheessa joka tapauksessa käytävä läpi kohta kohdalta, ja on ikävää, jos vasta esimerkiksi tasekirjantekovaiheessa huomataan, että edelliseltä vuodelta on jäänyt taseeseen tapahtumia, jotka eivät sinne enää kuulu. Myös asiakasta turhauttaa, jos joutuu selvittämään kirjanpitäjälleen asioita useaan kertaan. Kun yhden kerran on laatinut itselle ja asiakkaalle listan, jossa on lueteltu tilinpäätöstä varten selvitettävät asiat, voi saman listan avulla käydä läpi ja rastia yli jo selvitettyt asiat eikä tilejä tarvitse uudelleen ja uudelleen käydä läpi ja muistella, mitä kunkin asiakkaan kohdalla vielä puuttuu.

Myös tilinpäätöksen kannalta kannattaa miettiä, minkälaisia raportteja asiakkaille olisi hyödyllistä lähettää kuukausittain. Esimerkiksi yrityksille, joiden kanssa on sovittu kuukausittain käsiteltävän myyntisaamiset ja ostovelat, voitaisiin lähettää kuukausittain lista kirjanpidossa avoimista laskuista. Useilla pienillä yrityksillä ei ole käytössään reskontraohjelmaa, vaan esimerkiksi avoimien myyntilaskujen seuranta

tapahtuu itse tiliotteelta silmämääräisesti tarkistaen. Kuukausittain lähetettävästä raportista asiakaskin näkisi helposti avoimet laskut ja voisi ryhtyä heti toimeen niiden osalta. Vaikka myyntisaatavien ja ostovelkojen seuraaminen on jokaisen yrittäjän omalla vastuulla, voi kirjanpitäjä huomauttaa ja kysyä, mikäli pari kuukautta aikaisemmin kirjattuja laskuja ei ole vielä kukaan maksanut. Tämäkin helpottaa sekä kirjanpitäjää että asiakasta tilinpäätösvaiheessa, kun vanhoja asioita ei tarvitse lähteä selvittämään useilta eri tahoilta.

Palkanlaskenta

Palkanlaskentaprosessin sujuvuuteen niin ikään vaikuttaa eniten toimenpiteet uuden toimeksiantosopimuksen yhteydessä. Kun asiakassuhteen alkaessa käytäisiin huolellisesti läpi perusasiat ja varmistettaisiin, että tarvittavat tiedot on saatavilla, helpottaisi se työn suorittamista jatkossa. Ensimmäisessä palaverissa koskien palkanlaskennan toimeksiantoa täytetään jatkossa asiakaskortti (liite 3), josta käyvät ilmi palkanlaskennan perusteet. Asiakaskortin on oltava kaikkien työntekijöiden saatavilla, jotta esimerkiksi palkanlaskijan vaihtuessa tai toisen työntekijän sijaistaessa pääasiallista palkanlaskijaa ei aikaa menisi perustietojen selvittelyyn. Asiakaskortti voi toimia ikään kuin sopimuksena tilitoimiston ja asiakkaan välillä, ja siinä mainittujen periaatteiden mukaan toimitaan niin kauan kuin uutta, kirjallista sopimusta muusta toimintatavasta ei tehdä. Jatkossa uusien asiakkaiden kohdalla voitaisiin ottaa myös käytäntö, ettei toimeksianto ala, ennen kuin asiakas on toimittanut työntekijöidensä henkilötiedot, verokortit ja työsopimukset tai niiden kopiot tilitoimistoon.

Perehdyttäminen

Kun yhteisen toimintatavat on määritelty ja otettu käyttöön, voidaan niitä jatkossa hyödyntää myös esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, joka voidaan erottaa yleisistä toimintatavoista erilliseksi kehitysalueeksi, sillä perehdyttämisprosessi näyttää tällä hetkellä puuttuvan kokonaan toimeksiantajayrityksen prosesseista. Perehdyttäminen on koko työn sujuvuuden ja jatkuvuuden kannalta tärkein prosessi, johon yrityksessä onkin syytä laatia täysin oma suunnitelma ja ohje. Perehdyttämiseen olisi hyvä nimetä vastuuhenkilö: perehdyttäjän ei välttämättä tarvitse olla itse yrittäjä, vaan perehdyttäjänä voi toimia kuka tahansa

työntekijöistä, kun yhteiset toimintatavat ovat kaikille tuttuja. Yhtenäiset toimintatavat takaavat myös sen, ettei uutta työntekijää neuvota usealla eri tavalla. Apuna perehdytyksessä voidaan käyttää esimerkiksi tätä opinnäytetyötä.

Työnjako

Toimeksiantajatilitoimistossa useat asiakkaat ovat tottuneet hoitamaan asioitaan alusta asti yrittäjän kanssa, vaikka pääasiallinen kirjanpitäjä olisi joku muu tilitoimiston työntekijöistä. Useat asiakkaat ovat yhteydessä ainoastaan yrittäjän kanssa ja toimittavat aineistonsa sekä osoittavat sähköpostinsa ja kysymyksensä tälle, vaikka pääasiallinen kirjanpitäjä on joku muun tilitoimiston työntekijöistä. Tämä johtunee siitä, että asiakkaita ei ole tiedotettu heidän pääasiallisesta kirjanpitäjästään, tai siitä, että kirjanpitoa saattaa tehdä eri kuukausina eri henkilö, joka on kirjanpidon valmistuttua yhteydessä asiakkaaseen, eikä asiakas näin ollen tiedä, keneen tulisi ottaa yhteyttä kirjanpitoon liittyen.

Kirjanpitäjän asema on asiakkaaseen nähden luottamusta vaativa, ja osapuolten tulisi alusta asti pystyä keskustelemaan avoimesti kaikesta asiakkaan yritystoimintaan liittyvästä. Toimeksiantajayrityksessä olisikin hyvä pitää viikoittain, tai kun on ajankohtaista, palavereja, joissa käsiteltäisiin uusia asiakkaita ja sovittaisiin yhdessä, kuka ottaa kunkin asiakkaan kirjanpidon jatkossa hoitaakseen. Työnjaosta olisi hyvä sopia jo ennen ensimmäistä asiakkaan kanssa pidettävää palaveria, jolloin ensimmäinen palaveri voitaisiin käydä yrittäjän, asiakkaan sekä tämän pääasiallisen kirjanpitäjän kesken.

Mikäli pääasiallinen kirjanpitäjä tarkentuu vasta myöhemmässä vaiheessa, on ongelmana se, että asiakas ei välttämättä hahmota tilannetta eikä tiedä, keneen pitäisi olla yhteydessä kirjanpitoon liittyvissä asioissa. Viimeistään siinä vaiheessa, kun työnjaosta sovitaan, asiakasta tulisi tiedottaa asiasta ja tälle tulisi antaa oman kirjanpitäjän yhteystiedot sekä ohjeistaa tätä kääntymään kysymystensä ja ongelmiansa kanssa aina oman kirjanpitäjänsä puoleen. Myös kirjanpitäjän vaihtuessa asiakasta olisi hyvä tiedottaa asiasta hyvissä ajoin ja uusi kirjanpitäjä voisi tavata asiakkaan kanssa keskustellakseen tämän yritystoiminnasta ja käytänteistä, joiden mukaan aikaisemman kirjanpitäjän kanssa on toimittu.

Ylipäättään toimeksiantajayrityksessä kannattaisi laatia selkeämpi työnjako, josta pidettäisiin kiinni: jokaisella työntekijällä tulisi olla pysyvä työlistansa, jonka perusteella työntekijöiden on helpompi seurata omien töiden edistymistä. Vaikka postin jakamisen yhteydessä toisen työntekijän töitä saattaa joutua jonkun muun työpöydälle, tulisi jokaisen itse pitää huoli siitä, että aineisto kulkeutuu pääasialliselle kirjanpitäjälle eikä tyytyä mukisematta tekemään toisen töitä. Silloin tällöin voi tulla tilanteita, joissa toinen kirjanpitäjä tekee muun kuin oman asiakkaansa kirjanpidon, mutta näin tulisi toimia vain, mikäli asiasta on yhdessä sovittu, esimerkiksi kesälomia tuurattaessa.

Selkeän työnjaon merkitys tulee vastaan myös päivittäisten työtehtävien lisäksi hoidettavissa, esimerkiksi vuositasolla toistuvissa töissä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset vuosi-ilmoitusten, kuten palkkojen sekä vakuutusten, vuosi-ilmoitukset, joiden osalta toimeksiantajayrityksessä ei ole sovittu työnjaosta: tekeekö pääasiallinen palkanlaskija ilmoitukset kaikista asiakkaista vai tekeekö jokainen työntekijä ilmoitukset omista asiakkaistaan. Myös työtehtävien, jotka ovat normaalisti vain yhden työntekijän vastuulla, osalta olisi hyvää laatia vastuualueet esimerkiksi kesälomasijaisuuksia silmällä pitäen. Esimerkiksi asiakkaiden laskujen maksaminen sekä liikuntaseteleiden vastaanotto, tietojen ilmoittaminen ja tilitys kuuluvat pääasiassa vain yhden työntekijän työtehtäviin, joista tämän poissa ollessa tulee toisen työntekijän huolehtia. Lomalle jäävän työntekijän kiireellisiä töitä saattaa tulla lomankin aika tehtäväksi, koska töiden aikatauluttaminen ei aina ole mahdollista, mikäli asiakkaat eivät toimita aineistojaan ajoissa.

Kesälomien varmistuttua tilitoimistossa kannattaakin sopia yhdessä henkilökunnan kesken, kuka hoitaa mitkäkin työt ja kuka tuuraa ketäkin loman ajan. Lomalle jäävän työntekijän olisi hyvä ennen lomaansa pitää yllä listaa, josta kävisivät ilmi tekemättömät työt ja niiden kiireellisyys. Ennen lomalle lähtöä lista käytäisiin läpi yhdessä tuuraajan kanssa. Tärkeää olisi, että kaikki juoksevat asiat ja esimerkiksi viikoittain hoidettavat työtehtävät pysyttäisiin hoitamaan jatkuvasti, eli jokaista työntekijää kohden olisi hyvä nimetä yksi sijainen, joka toisen poissa ollessa pystyisi tarvittaessa hoitamaan tämän työtehtävät.

6.2 Luotettavuustarkastelu

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi tutkimuksen toteutukseen valitut menetelmät on dokumentoitu ja perusteltu. Tutkimuksen tavoitteena oli laatia kehitysehdotukset tutkimustulosten pohjalta havaittuihin puutteisiin. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluiden ja osallistuvan havainnoinnin menetelmin.

Aineistotriangulaatiolla pyrittiin vahvistamaan valittujen tiedonkeruumenetelmien avulla saatujen tulosten luotettavuutta. Tutkimustulosten oikeellisuus on lisäksi vahvistettu tutkimuksen informanteilta, ja pohdinnassa esitetyt johtopäätökset perustuvat Tutkimustulokset-luvussa esitettyihin toimeksiantajayrityksen prosessien kuvauksiin. Koska kyseessä on laadullinen kehittämistutkimus, ei sillä pyritä yleistettävyyteen, mutta se voi soveltua samankaltaisissa lähtötilanteissa olevien tilitoimistojen toiminnan kehittämiseen.

6.3 Tavoitteiden toteutuminen ja jatkotutkimus

Tutkimuksen alussa tavoitteeksi asetettiin toimeksiantajayrityksen prosessien kehitysehdotusten laatiminen. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi laadittiin tutkimuskysymykset, joiden avulla selvitettiin, miten prosessit toteutuvat toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä ja mitä eroja eri työntekijöiden toimintatavoissa on. Tutkimusaineiston pohjalta lähdettiin etsimään ratkaisuja prosessien läpivientien tehostamiseksi selvittämällä esimerkiksi, mistä erot työntekijöiden toimintatavoissa johtuvat sekä miten ulkoisiin tekijöihin voitaisiin vaikuttaa. Analyysin pohjalta laadittiin erilaisia toimintaehdotuksia ja työkaluja toimeksiantajayrityksen käyttöön, ja koska kaikki kehitystä kaipaavat osa-alueet pyrittiin huomioimaan, voidaan todeta tavoitteiden toteutuneen.

Toimeksiantajayrityksessä on otettu käyttöön tutkimuksen tuloksena laadittuja toimintoja ja työkaluja, ja tarkoituksena on yhdessä koko henkilökunnan kesken kehittää toimintaa edelleen tutkimuksen pohjalta.

Jatkotutkimuksena toimeksiantajayrityksessä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi asiakastyytyväisyystutkimus tai laajempi henkilöstötutkimus, joiden pohjalta yritys voisi kehittää toimintaansa yhä enemmän asiakas- tai henkilöstönäkökulmasta.

Lähteet

- Agarwal, O.P. 2010. Turnaround Management with Business Process Re-Engineering. Viitattu 15.3.2014. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Ebrary.
- Airola, S. 2014. Taloushallinnon palvelun sisällöstä sopiminen. *Tilisanomat* 2, 40.
- Hukka, S. 2012. Tilitoimisto Oy:n prosessien kuvaus ja kehittäminen. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 19.3.2014. [Http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40395/Hukka_Saana.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40395/Hukka_Saana.pdf?sequence=1).
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.
- Kausiveroilmoituksen antaminen. Verohallinto. 2013. Ohje Verohallinnon internet-sivuilla. Viitattu 19.3.2014. [Http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Kausiveroilmoitus](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Kausiveroilmoitus).
- Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4 uud. painos. Teknologiateollisuus Oy.
- Leppiniemi, J. 2013. Tee oikein – Älä erehdy tilinpäätöksessäsi tai verotuksessasi. Suomen Yrittäjien Sypoint.
- Page, S. 2010. Power of Business-Process Improvement: 10 Simple Steps to Increase Effectiveness, Efficiency, and Adaptability. Viitattu 15.3.2014. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Ebrary.
- Poirier, C. 2003. Networked Supply Chain: Applying Breakthrough Business Process Management Technology to Meet Relentless Customer Demands. Viitattu 25.4.2014. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Ebrary.
- Poirier, C. & Walker, I. 2005. Business Process Management Applied: Creating the Value Managed Enterprise. Viitattu 25.4.2014. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, Ebrary.
- TAL-STA 1-4. Taloushallintoliiton Toimialastandardi. 2006. Viitattu 11.1.2014. [Https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/](https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/).
- Toikka, T. 2013. Suomalaisten tilitoimistojen tehtäväkentän muutos liiketoimintamalliajattelun näkökulmasta. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto,

Johtamiskorkeakoulu, yrityksen laskentatoimi. Viitattu 23.3.2014.
[Http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84621/gradu06754.pdf?sequence=1](http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84621/gradu06754.pdf?sequence=1).

Tykkyläinen, T. 2013. Taloushallinnon prosessit keskisuudessa osakeyhtiössä. Case: Sähkö-Saarelainen Oy. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 19.3.2014.
[Http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62500/Tykkylainen_Tero.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62500/Tykkylainen_Tero.pdf?sequence=1).

Verohallinnolle maksettavat ja ilmoitettavat työnantajasuoritukset. Verohallinto. 2013. Ohje Verohallinnon internet-sivuilla. Viitattu 11.4.2014. [Http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Yritys_tyonantajana/Verohallinnolle_maksettavat_ja_ilmoitett\(9602\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Yritys_tyonantajana/Verohallinnolle_maksettavat_ja_ilmoitett(9602)).

Veroilmoituksen antaminen – yritykset ja yhteisöt. Verohallinto. 2010. Ohje Verohallinnon internet-sivuilla. Viitattu 11.4.2014. [Https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Veroilmoitus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Veroilmoitus).

Veroilmoituksen antaminen – osakeyhtiö ja osuuskunta. Verohallinto. 2013. Ohje Verohallinnon internet-sivuilla. Viitattu 11.4.2014. [Https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Veroilmoitus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Veroilmoitus).

Veroilmoituksen antaminen – liikkeen- tai ammatinharjoittajat. Verohallinto. 2012. Ohje Verohallinnon internet-sivuilla. Viitattu 11.4.2014. [Https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Veroilmoitus](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Veroilmoitus).

Pankkivaltuutukset

Tiliotteiden nouto	<input type="checkbox"/>
Laskujen maksatus	
- hyväksymisen jälkeen	<input type="checkbox"/>
- ilman erillistä hyväksyntää	<input type="checkbox"/>
Verotilimaksujen maksatus	<input type="checkbox"/>
Palkkojen ja eläkkeiden maksatus	<input type="checkbox"/>
Ay-maksujen maksatus	<input type="checkbox"/>
Ennakkoverojen maksatus	<input type="checkbox"/>
Muuta:	
-	<input type="checkbox"/>

ALLEKIRJOITUKSET

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Allekirjoitus

 Nimenselvennys

 Nimenselvennys

SOPIMUSEHDOT**1. Sopimus**

Sopimus tulee voimaan, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet toimeksiantosopimuksen tai tilitoimisto on vahvistanut asiakkaan tilauksen.

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Tilitoimiston irtisanoessa sopimuksen irtisanomisaika on kaksi (2) kuukautta.

2. Palvelut

Tilitoimiston tehtäväksi sovitut palvelut on merkitty rastein toimeksiantosopimuksen palveluerittelyyn. Muutokset palveluerittelyyn tehdään kirjallisesti.

Tilitoimisto aloittaa palvelun toimittamisen, kun asiakkaalta on saatu tarvittavat tiedot ja aineistot.

3. Asiakkaan perustiedot

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia, että tilitoimistolla on käytettävissään aina ajan tasalla olevat yhteys-, henkilö-, tilikausi-, toimiala- ja kaupparekisteritiedot sekä hallituksen jäsenten ja osakkaiden henkilötiedot.

4. Aineistojen toimitus

Asiakkaalla on velvollisuus toimittaa palveluiden suorittamiseen tarvittavat tiedot ja aineisto täydellisinä ja niin hyvissä ajoin, että tilitoimisto voi suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti normaalina työaikana.

Kirjanpitoaineisto tulee toimittaa vähintään seitsemän (7) päivää ennen kohdekauden kausiveroilmoituksen antopäivää.

Palkka-aineisto tulee toimittaa vähintään kolme (3) päivää ennen palkanmaksupäivää.

Tilinpäätös- ja verotukseen liittyvä aineisto tulee toimittaa vähintään yhtä (1) kuukautta ennen veroilmoituksen eräpäivää.

5. Sopimuksen keskeyttäminen

Tilitoimistolla on oikeus keskeyttää palvelun suorittaminen asiakkaan toistuvasti laiminlyödessä tilitoimiston maksuja, aineistojen toimitusaikoja tai sisältövaatimuksia tai muutoin rikkomalla toimeksiantosopimusta tai palvelun tuottamiselle merkityksellisiä lakeja tai viranomaisten määräyksiä.

Asiakkaalla on oikeus keskeyttää sopimus tilitoimiston rikkoessa toimeksiantosopimusta olennaisesti ryhtymättä oikaisemaan tilannetta asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta huolimatta.

Tilitoimisto sitoutuu laatimaan asiakasyrityksensä tilinpäätöksen sopimuksen aikana päättyneeltä tilikaudelta sopimuksen päättyessä ennen kuin tilinpäätös on tehty, mikäli asiakas maksaa tilitoimistolle ennakkomaksun ja toimittaa tilinpäätöstä varten tarvittavat tiedot. Tilitoimistolla on oikeus säilyttää hallussaan olevat aineistot kunnes kaikki tilitoimiston asiakkaalta olevat saatavat on maksettu.

6. Hinnasto

Tilitoimistolla on oikeus muuttaa hinnastoaan maksujen määräytymisperusteiden tai työvoimakustannusten muuttuessa. Hinnastoa koskevista muutoksista tulee ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

Lainmuutosten tai viranomaismääräysten muutoksista johtuvat hinnaston muutokset tulee ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

7. Vastuut

Asiakas on kirjanpito- ja verovelvollisena sekä työnantajana vastuussa kirjanpidostaan, veroistaan ja työnantajavelvoitteistaan sekä asianmukaisten valvonta- ja viranomaisilmoitusten tekemisestä ja tarpeellisten lupien hankkimisesta. Edellä mainitut vastuut eivät siirry tilitoimistolle. Asiakas vastaa tilitoimistolle toimittamansa aineiston oikeellisuudesta, täydellisyydestä ja sen kuulumisesta kirjanpitoon.

Tilitoimistolla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaalleen tämän toimittamassa aineistoissa havaitsemastaan virheestä. Tilitoimisto ei ole velvollinen tarkkailemaan ja korjaamaan asiakkaan toimittaman aineiston virheitä, ellei toisin ole sovittu.

Tilitoimisto vastaa sopimusehtojen mukaisin rajoituksin sopimusrikkomuksestaan, tekemästään virheestä tai muun laiminlyöntinsä johdosta asiakkaalle aiheutuvasta

vahingosta. Tilitoimisto on velvollinen korvaamaan vahingon siltä osin kuin asiakas osoittaa, että tilitoimiston asianmukaisesti ja ajallaan suorittama sopimuksen mukainen toimenpide olisi estänyt vahingon syntymisen. Tilitoimisto ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut asiakkaan antamien tietojen tai aineiston puutteellisuudesta, virheellisyydestä tai viivästyisestä tai muusta laiminlyönnistä koskien palvelulle merkityksellisiä lakeja tai viranomais määräyksiä.

Tilitoimisto ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten tulon, liikevaihdon tai markkinoiden menetyksestä, tuotannon tai palvelun keskeytymisestä, saamatta jääneestä voitosta tai muusta edellä mainittuihin verrattavasta vahingosta.

8. Ylivoimainen este

Osapuolen sopimusvelvoitteiden täyttymisen estyessä, vaikeutuessa tai viivästyessä tämän vaikutuspiirin ulkopuolisesta seikasta, kuten lakosta, onnettomuudesta tai kriisitilanteesta, viestintäyhteys- tai sähköhäiriöstä, vapautuu osapuoli sopimusvelvoitteiden täyttämistä ja seuraamuksista niin pitkäksi aikaa kuin olosuhteet edellyttävät.

Ylivoimaisesta esteestä ja sen päättymisestä on viipymättä ilmoitettava toiselle osapuolelle.

9. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Osapuolet pyrkivät ratkaisemaan erimielisyydet neuvotteluihin.

10. Muut ehdot

Sopimukseen sovelletaan näitä sopimusehtoja ja muita sopimuksessa mainittuja asiakirjoja Suomen lain mukaan. Tilitoimiston esitteissä, hinnastoissa ja muussa aineistossa olevat tiedot kuuluvat sopimukseen vain, mikäli sopimuksessa on erikseen niin mainittu.

Liite 2. Kirjanpidon asiakaskortti

Kirjanpidon asiakaskortti

Nimi:

Y-tunnus:

Asiakasnumero:

Asiakassuhteen alkamispäivä:

Yhteyshenkilö:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköposti:

Yritysmuoto:

Perustamis-/rekisteröintipäivämäärä:

Päätoimiala:

Tilikausi:

Omistajien tiedot:

Osakepääoma:

Hallituksen jäsenet:

Toimitusjohtaja:

Tilintarkastaja:

Liiketoiminnan kuvaus:

Työntekijöitä:

Muuta:

Liite 3. Uuden asiakkaan muistilista

Uuden kirjanpitoasiakkaan muistilista:

- Mikäli maksat **arvonlisäverosi** kuukausittain, on sen eräpäivä aina kohdekuukautta seuraavan toisen kuukauden **12. päivä**, esimerkiksi tammikuun arvonlisävero tulee ilmoittaa ja maksaa maaliskuun 12. päivä. Jos haluat kirjanpitosi valmistuvan ajallaan, toimita kirjanpitoaineistosi tilitoimistoon viimeistään **viikkoa** ennen eräpäivää.

- Jotta säästyttäisiin molemminpuolisilta, turhilta viivästyksiltä, huolehdiathan, että **kirjanpitoaineistosi** on täydellinen jo tuodessasi sen toimistollemme:
 - Tarkista tiliotteesi mukaan kaikki tililtä maksetut laskut ja kuitit. Jos olet maksanut yrityksesi laskuja omalta käyttötililtäsi tai käteisellä, laita siitä **merkintä** tositteeseen.
 - Laita mukaan aina **alkuperäinen lasku**. Jos lasku on monisivuinen, laita mukaan kaikki sivut. Laita alkuperäinen lasku myös vaikka olisit saanut muistutuslaskun / perintätoimiston laskun!
 - Jos jostain syystä et ole saanut ostostasi kuittia tai olet hukannut set, voit itse laatia **selvityksen** ostosta: selvitä mahdollisimman tarkasti mitä olet ostanut, mistä, milloin
 - Vaikka kuitti olisikin tallessa, voit aina kirjoittaa mukaan selvityksen: mikä tuote on kyseessä, ja mihin tarkoitukseen hankinta on tehty. Ulkopuolisen voi usein olla vaikea nähdä miten mikäkin hankinta liittyy juuri sinun liiketoimintaasi.
 - Älä ylivivä tiliotteeltasi yksityisnostoja/ostoja, työtämme helpottaaksesi voit kuitenkin valmiiksi merkitä ne.
 - Toivomme, että paperisi ovat valmiiksi järjestyksessä. Jokaisella on oma tapansa järjestellä paperit, ja voit keskustella asiasta kirjanpitäjäsi kanssa. Kuitenkin varmin ja selkein tapa järjestää paperit on esimerkiksi:
 - tiliote yhtenä nippuna, päällimmäisenä sivu 1
 - tositteet tiliotteen alla tiliotteen mukaisessa järjestyksessä
 - alimpana käteiskuitit ja laskut, joita ei ole maksettu yrityksen tililtä
 - Ajan kuluessa yksityiskohdat unohtuvat, muista siis dokumentoida huolellisesti. Esimerkiksi kokous- ja edustusmenojen kohdalla kuiteissa tulee lukea osallistuneiden henkilöiden nimet ja tilaisuuden tarkoitus. Juna- ja bussilipuissa on oltava selvitys matkan tarkoituksesta, jos olet käynyt koulutuksessa, liitä mukaan esimerkiksi nettisivuilta tulostettu aikataulu.

- Toimita aina kirjanpitäjällesi tiedot sinulle määrätyistä **ennakkoveroista**, jotta niiden riittävyttä voidaan seurata koko tilikauden ajan. Keskustele kirjanpitäjäsi kanssa jos liiketoiminnassasi on tapahtumassa muutoksia ja kerro, jos saat tuloja myös muualta kuin yrityksestäsi.
- Jos yritykselläsi on auto tai ajat työmatkoja omalla autollasi, pidä **ajopäiväkirjaa**. Ota ylös myös auton kokonaiskilometrimäärä vuoden ensimmäisenä ja viimeisenä päivänä.
- **Palkka-aineiston** toimitus:
 - o Toimita aineisto vähintään kolme (3) päivää ennen palkanmaksupäivää!
 - o Palkka-aineisto toimitetaan aina **kirjallisena**.
 - o Toimita palkka-aineiston mukana myös työntekijöiden **tuntilistat**.
 - o Mikäli maksat työntekijöillesi **palkkaennakoita**, toimita tiedot palkanlaskijalle.

Liite 4. Palkanlaskennan asiakaskortti

Palkanlaskennan asiakaskortti

Nimi:

Y-tunnus:

Asiakasnumero:

Yhteyshenkilö:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköposti:

Kiinteät palkat (ei erillistä ilmoitusta):

YEL-osakkaat:

Tilitoimistosta maksetaan (rastita):

- palkat työntekijöille
- työnantajasuoritukset
- ay-maksut
- ulosottotilitykset

Palkanlaskenta-aineiston toimitus:

Käytettävä TES (yleissitovuus):

TES:n muutokset (tilitoimisto/asiakas):

Ei TES:

Palkanmaksupäivät:

Palkkalaskelmien toimitus työntekijöille:

Työntekijöiden mahdollisuus palkkatietojen kysymiseen (rastita):

- kyllä
- ei

Liite 5. Asiakirjojen luovutus -lomake

Aineiston luovutus

Asiakas: _____

Aineisto:

Kirjanpitoaineisto ajalta: _____.____.____ - _____.____.____ Päivämäärä: _____.____.____

Tilinpäätösaineisto ajalta _____.____.____ - _____.____.____ Päivämäärä: _____.____.____

Palkka-aineisto ajalta _____.____.____ - _____.____.____ Päivämäärä: _____.____.____

Lisätietoja:

Aineiston vastaanottaja:

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Aineiston luovuttaja:

Allekirjoitus

Nimenselvennys

