

29.11.2019

EOAK/3596/2019

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen****Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Terhi Arjola-Sarja****VALTAKUNNANVOUDINVIRASTO**

Tarkastuspöytäkirja

**Kohde:** Valtakunnanvoudinvirasto**Aika ja paikka:** 24.9.2019 klo 9.45–12.30, Turku**Läsnä:** Valtakunnanvoudinvirastosta

---	valtakunnanvouti
---	johtava hallintovouti
---	johtava hallintovouti
---	johtava hallintovouti
---	kehityspäällikkö/Ura-hanke
---	kehityspäällikkö/Ura-hanke

Oikeusasiamiehen kansliasta

Pasi Pölönen	apulaisoikeusasiamies
Riitta Länsisyrjä	esittelijäneuvos
Terhi Arjola-Sarja	vanhempi oikeusasiamiehensihteeri
Jarmo Hirvonen	esittelijäneuvos

**1 Ajankohtaiskysymyksiä**

Ulosoton rakenneuudistusta koskevat lainmuutokset tulevat voimaan 1.12.2020. Uudistuksessa täytäntöönpano jaetaan laajaan täytäntöönpanoon ja perus- sekä erityistäytäntöönpanoon. Täytäntöönpanoa hoitaa yksi valtakunnallinen viranomaisen, Ulosottolaitos.

Uudistukseen liittyy varsin paljon valmistelutyötä, mukaan lukien virkasiirrot ja rekrytoinnit. Käytännössä koko ulosoton henkilöstö siirtyy uusiin tehtäviin. Tämä edellyttää koulutusta ja tietoteknisiä muutoksia. Asetuksia, joissa määrätään aluejaosta, toimipaikoista ja niiden tehtävistä, ei ole vielä annettu. Näin ollen tällä hetkellä ei varmuudella vielä tiedetä, missä eri toiminnot tulevat olemaan eikä siten myöskään sitä, miten henkilöstö tulee toimipaikkoihin sijoittaa. Mahdollisesti henkilöstön sijoittumisessa toimipaikkoihin tulee tapahtumaan joitakin muutoksia, muutokset tapahtuvat kuitenkin työssäkäyntialueen puitteissa. Pääministeri Rinteen hallitusohjelman mukaisesti toimipaikkojen määrä ei vähene nykyisestä 64 toimipaikasta. Eri asia on, mitä toimintoja kuhunkin toimipaikkaan sijoitetaan. Tällä hetkellä toimipaikoista 16 on ns. ”kylmää toimipaikkaa”. Toimipaikkojen toiminnoista ja aukioloajoista päättäminen kuuluu Valtakunnanvoudinvirastolle. Alueellistamisen koordinaatioryhmä oli asetettu toissa viikolla (vk. 37).

Ajatuksena on, että perustäytäntöönpanoa hoidettaisiin viidessä toimipaikassa. Ulosottotarkastajan virkoja on 180. Todennäköistä on, että näihin hakeutuu henkilöitä, jotka nyt toimivat määräaikaisina kihlakunnanulosottomiehinä (heitä on noin 140). Mahdollisesti kiinnostusta virkoihin on myös ulosottovirastojen toimistojen puolella. Ulosottotarkastajat hoitavat peruserintään kuuluvan täytäntöönpanon.

Täytäntöönpanon eriyttämistä perustäytäntöönpanoon ja laajaan täytäntöönpanoon pidettiin hyvänä. Tämä mahdollistaa nykyistä paremmin sen arvioimisen, minkälaisia täytäntöönpanotoimenpiteitä kukin velallinen tarvitsee. Ulosoton asiamäärät ovat suuria, velallismäärä ulosottomiestä kohden on nykyisin vuodessa yli 1 000.

ULJAS-tietojärjestelmä ollaan uudistamassa selainpohjaiseksi ja Notes-tietojärjestelmästä ollaan luopumassa. Uudessa sähköisessä asiakirjahallinnassa (SAHA) sekä asian tiedot että myös asiakirjat löytyvät ULJAS-järjestelmästä. Ennen rakenneuudistuksen voimaan tuloa tehdään ULJAS-tietojärjestelmässä valmiiksi kaikki se, mitä voidaan.

Ulosoton puhelinpalvelu keskitetään valtakunnalliseksi ja sitä laajennetaan. Tarkoituksena on, että puhelinpalvelussa tulee olemaan toistakymmentä virkamiestä. Ajatuksena on, että puhelinpalveluun tulevia puheluita, joissa on kysymys yleisen tason asioista ja joihin puhelinpalvelu voi vastata, ei yhdistetä vastaavalle ulosottomiehelle. Mikäli kuitenkin asiakas nimenomaisesti haluaa keskustella oman vastaavan ulosottomiehensä kanssa, puhelu siirretään. Tällä hetkellä ulosottoon tulevien puheluiden määrä on noin 20 000 puhelua kuukaudessa.

Esitetyn näkemyksen mukaan kielelliset oikeudet tulevat uudessa järjestelmässä toteutumaan nykyistäkin paremmin. Perustäytäntöönpanon ollessa valtakunnallista ruotsinkielisen asiakkaan asiat voidaan heti jakaa ruotsinkieliselle ulosottomiehelle. Myös puhelinpalvelun keskittäminen valtakunnalliseksi edesauttaa kielellisten oikeuksien toteutumista.

Ulosottoon kohdistuu säästöpainetta. Säästöjä on syntynyt töiden organisoinnin ja tietotekniikan kehityksen myötä. Ulosoton maksuliikenne ja kirjanpito on siirretty valtakunnallisiksi. Toteutuneet henkilöstövähennykset ovat tapahtuneet luonnollisen poistuman kautta. Ulosoton rakenneuudistushankkeen aikana henkilöstömenot ovat jo pienentyneet huomattavasti. Perimistulos on kuitenkin säilynyt samana. Ulosotossa on tällä hetkellä noin 1 150 virkamiestä. Velallismäärä kihlakunnanulosottomiestä kohden on kasvanut.

Yhtenä tulevaisuuden haasteena pidettiin sitä, että kun tietojärjestelmät pitkälti ohjaavat toimintaa, muussa järjestelmässä, esim. Suomi.fi - palvelussa oleva häiriö voi heijastua myös ulosoton toimintoihin.

## **2 Valtakunnanvoudinviraston tarkastus- ja laillisuusvalvonnan painopistealueet**

Johtava hallintovouti esitteli tarkastus- ja laillisuusvalvontatoiminnan painopistealueita.

Pääosin laillisuusvalvontaa toteuttaa oikeudellinen yksikkö kanteluiden käsittelyn puitteissa. Mikäli kanteluiden käsittelyn yhteydessä nousee esiin yleisemmän tason ongelmia, esimerkiksi puutteita ulosoton asiakirjoissa, niihin puututaan.

Yhdenmukaisuuden tarkastaminen on osa laillisuusvalvontaa. Yhdenmukaisiin menettelymuotoihin ja tulkintoihin ohjataan muun muassa Valtakunnanvoudinviraston suosituksilla. Lisäksi Valtakunnanvoudinviraston samoin kuin oikeusasiamiehen ja oikeuskanslerin ratkaisuja käsitellään koulutuksissa ja vuosittaisilla kihlakunnanvoutien neuvottelupäivillä. Ulosotolla on myös yhtenäistämistoimikunta, jossa on edustus eri virkamiesryhmistä. Toimikunta esittää ehdotuksensa Valtakunnanvoudinvirastolle. Ns. massapäätöksissä yhdenmukaisuutta luovat päätöspohjissa olevat fraasit ja lainkohtamerkinnot. Myös SAHA:an tulee fraasipankit. Selkeä toive kentältä on, että yhdenmukaisuus, erityisesti ns. massa-asioissa, uudistuksen myötä edistyy. Esimerkkinä mainittiin "kevytyrittäjyyden" käsite, mihin kaivataan yhtenäistä tulkintalinjaa, onko kysymys palkansaajasta vai yrittäjästä.

ULJAS-tietojärjestelmän lokitietojen seuranta on osa laillisuusvalvontaa.

Ulosottolaitoksen keskushallinnolle tehtävää kantelua koskevan uuden säännöksen (10 luvun 27 §) ei nähty tuovan merkittävää muutosta kanteluasioiden käsittelyyn. Edelleenkin valtakunnanvoudilla ei ole "otto-oikeutta" ulosoton lainkäyttöasioihin.

### 3 Sähköiset palvelut

Kehityspäällikkö esitteli ulosoton sähköistä asiointia (ULSA).

Velallisen palveluissa velallinen voi esimerkiksi tarkastella ulosottoasioitaan, maksaa velkaa ja hakea ulosoton huojennuksia. ULSAssa tehdyt hakemukset tulevat suoraan ULJAS-järjestelmään. Tällä hetkellä noin 4 prosenttia maksuista tulee ULSAn kautta. Tavoitteena on palvelun laajentaminen niin, että myynnin asianosaiset pääsisivät katselemaan asiakirjoja.

Kansalaisen asiointitili on korvautunut Suomi.fi -palvelulla. Tilille lähetetään ulosoton kirjeitä sellaisille asiakkaille, jotka ovat ottaneet sen käyttöönsä. Kansalaisen asiointitilille kirjeitä oli toimitettu yli miljoona, Suomi.fi palveluun 70 000–80 000. Yhteyden toiminnassa on ollut ongelmia.

### 4 Vanhus- ja lapsivelalliset

Vanhusvelallisia, mikä tässä yhteydessä tarkoittaa yli 60 vuotta täyttäneitä velallisia, seurataan säännöllisesti. Merkillepantavaa on, että yksityisoikeudellisten saatavien suuruus on tässä velallisryhmässä suurempi kuin kaikilla velallisilla. Julkisoikeudellisten maksujen määrä on vuosittain selvästi kasvanut ulosottooperinnässä.

Alaikäisten velallisten määrät ovat nykyisin vähäisiä. Usein kysymys on ns. rikkaasta lapsesta, jolla on esim. perintöveroa jäänyt maksamatta.

*Esitettiin toive Valtakunnanvoudinvirastolle julkaista tietoa vanhusvelallisista esimerkiksi kotisivuillaan. Tällaista toivetta oli esitetty apulaisoikeusasiamiehen kansalaisjärjestöjen kanssa käytyssä keskustelutilaisuudessa, jossa pohdittiin erityisesti julkisoikeudellisista maksuista johtuvaa velkaantumista.*

### 5 Velkaantumisesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon maksut ovat tyypillisiä maksuja, joita jätetään maksamatta ja joista helposti kertyy ulosottoon suurempiakin summia. Näille maksuille on tyypillistä, että niitä tulee usein ja kynnys niiden maksamatta jättämiseen on matalampi kuin muiden maksujen, esimerkiksi vuokran.

Ennakoivan talousneuvonnan kehittämiseksi on käynnistymässä hanke, jossa eri viranomaisten välisellä yhteistyöverkostolla on tarkoitus saada tietoa muun muassa siitä, mitä asiakkaan mahdollisesti tarvitsemia palveluita milläkin alueella on saatavissa. Tavoitteena on, että asiakas voitaisiin ohjata oikea-aikaisesti oikeaan paikkaan. Valtakunnanvoudinvirastosta hankkeessa on mukana projektipäällikkö - - - ja oikeusministeriöstä erikoissuunnittelija - - -.

### 6 Yhteistyö

Valtakunnanvoudinviraston ja oikeusasiamiehen kanslian yhteistyöhön liittyen keskusteltiin oikeusasiamiehen kansliasta ulosotolle tehtyjen hyvitysesitysten käsittelystä. Lisäksi keskusteltiin siitä, voisiko Valtakunnanvoudinvirasto sen käsiteltävinä olevissa kantelu- tai vahingonkorvausasioissa määrätä maksettavaksi hyvitystä. Valtakunnanvoudinvirasto on joskus maksanut hyvityksen tyypisiä korvauksia vahingonkorvauksena. Valtakunnanvoudinviraston taholta kuitenkin todettiin, että virastolla ei ole toimivaltaa maksaa kärsimyskorvausta.

*Apulaisoikeusasiamies totesi yleisellä tasolla sen olevan hyvän hallinnon mukaista, että viranomainen voi harkita hyvityksen suorittamista tai pyrkiä saamaan aikaan sovinnollisen ratkaisun.*

## **7 Toimenpiteet**

Tarkastus ei antanut apulaisoikeusasiamies Pölöselle aihetta toimenpiteisiin.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Terhi Arjola-Sarja  
vanhempi oikeusasiamiehensihteeri