

4.9.2024

EOAK/1451/2024

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka**

**TARKASTUS: ULOSOTTOLAITOKSEN LAAJAN TÄYTÄNTÖÖNPANON ITÄ-SUOMEN TOIMINTAYKSIKKÖ, KUOPION TOIMIPAIKKA 28.5.2024**

**Tarkastusajankohta**

28.5.2024 kello 13.00–16.00

**Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta**

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin  
esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja  
vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka  
notaari Sanna-Kaisa Frantti

**Osallistujat tarkastuskohteesta**

johtava kihlakunnanvouti  
kihlakunnanvouti A  
kihlakunnanvouti B  
kihlakunnanvouti C  
ennakoivan talousneuvonnan asiantuntija  
ulosottoylitarkastaja A  
ulosottoylitarkastaja B  
ulosottoylitarkastaja C  
ulosottoylitarkastaja D  
ulosottotarkastaja A  
ulosottotarkastaja B  
ulosottotarkastaja C  
ulosottotarkastaja D  
ulosottotarkastaja E  
ulosottotarkastaja F  
ulosottotarkastaja G  
ulosottotarkastaja H  
ulosottotarkastaja I  
toimistopäällikkö  
hallintosihteeri  
osastosihteeri  
perintäsihteeri

## Tarkastuksen tyyppi

Ennalta ilmoitettu.

Pöytäkirjaluonnos on ollut tarkastuskohteella kommentoivana.

## 1 YLEISTÄ

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin tarkastuksen tarkoituksena oli perehtyä laajan täytäntöönpanon Itä-Suomen toimintayksikön ja Kuopion toimipaikan perus- ja erityistäytäntöönpanon sekä Yleisten palveluiden toimintaan.

Tarkastuksen teemoiksi tarkastuskohteelle ilmoitettiin ennalta seuraavat, tarkastuskirjeessä tarkemmin yksilöidyt aiheet:

1. Ulosoton organisaatiouudistus
  - a. vaikutukset ulosoton asiakkaisiin
  - b. täytäntöönpanon jakaminen eri lajeihin
  - c. Yhteiset palvelut
  - d. henkilöstön kokemukset uudistuksesta ja vaikutus työhön
  
2. Viranomaisyhteistyö ja ennakoiva talousneuvonta
  - a. yhteistyö talous- ja velkaneuvonnan sekä sosiaaliviranomaisen kanssa
  - b. osallistuminen ennakoivaan talousneuvontaan ja Talousneuvolatoimintaan
  
3. Ajankohtaiskysymyksiä
  - a. hyvinvointialueiden saatavien perintä – Miten sote-muutos näkyy ulosotossa?
  - b. yleisen tiukan taloudellisen tilanteen näkyminen ulosotossa, ulosottokaaren muutokset koskien suojaosuuden määrää ja vapaakuukausien myöntämistä – Miten näkyvät ulosotossa? Mikä vaikutus velallisen/velkojan näkökulmasta?
  - c. Venäjään kohdistuvat pakotteet
  
4. Sisäinen valvonta
  - a. toimintayksikön sisäinen valvonta
  - b. kantelutyyppeiden yhteydenottojen käsittely
  - c. yhteistyö valtakunnanvoudin kanslian kanssa

Teemana tarkastuksella on myös oikeusasiamiehen kanslian vuoden 2024 vuositeema ”Digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet”.

### 1.1 Tarkastuksen suorittamisesta

Tarkastus suoritettiin toimipaikan tiloissa. Tarkastuskohteelta oli saatu ennen tarkastusta tarkastusaineisto, joka sisälsi muun muassa työjärjestykset, ulosottomiesten ratkaisuja sekä omavalvontakertomuksia.

## 1.2 Kuopion toimipaikka ja Ulosottolaitoksen toimintayksiköt

Itä-Suomen **laajan täytäntöönpanon** toimintayksikkö on yksi Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon viidestä alueellisesta yksiköstä. Yksikössä työskentelee johtava kihlakunnanvouti, 10 voutia ja 54 ulosottoylitarkastajaa 11 toimipaikassa viidessä eri maakunnassa. Yksikön toimipaikassa lisäalassa oli tarkastusajankohtana 4, Savonlinnassa 6 ja Nurmeksessa 2 työntekijää. Varkauden ja Pieksämäen henkilöstön määrä oli alle 10. Muissa toimipaikoissa oli vähintään kymmenen työntekijää.

Toimintayksikön maantieteellisesti laaja alue, noin neljännes Suomen pinta-alasta, ilmenee toimipaikkojen ja toimintakulttuurien erilaisuutena. Tämä ei kuitenkaan ole aiheuttanut haasteita toiminnalle. Toimintayksikön toinen ominaispiirre on realisointien suuri määrä. Realisointeja tehtiin viime vuonna yli 800 kappaletta eli kolmanneksi eniten koko maassa. Realisoinneissa on hyvä osaaminen, sillä osa kohteista on sellaisia, etteivät kiinteistövälittäjät edes ota niitä myytäväksi.

Ulosoton 1.12.2020 voimaan tullut rakenneuudistus on edennyt hyvin ja vuonna 2022 saavutettiin tietty vakiintumisen vaihe. Rekrytoinnit eivät ole olleet toimipaikassa ongelma, sillä hakijoita on ollut riittävästi. Juristien rekrytoinnit ovat olleet haasteellisia, mutta tilanne on nyt parempi.

**Ulosottolaitoksen perustäytäntöönpanon** toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Turussa, Vaasassa, Kuopiossa, Oulussa ja Tampereella. Jokaisessa toimipaikassa on kihlakunnanvouti, joka toimii tarkastajien (20–28 kpl) esimiehenä. Lisäksi jokaisella osastolla on yksi tiiminvetäjä. Valtakunnallisesti perustäytäntöönpanossa on noin 165.000 ja Kuopion toimintayksikössä noin 21.000 velallista. Perustäytäntöönpanon menettely on summaarista, ja siellä käsitellään pääosin toistuvaistulon ulosmittauksia. Tarkastajaa kohden asiakkaita on 1.000 kappaletta.

Ulosottotarkastajien työn kannalta toimipaikan maantieteellisellä sijainnilla ei ole merkitystä, koska perustäytäntöönpanossa asiakkaina olevia velallisia ei tavata henkilökohtaisesti. Velalliset harvoin toivovatkaan tapaamista ulosottomiehen kanssa. Henkilökohtaista tapaamista toivovien kanssa asiat on saatu kuitenkin hoidettua sähköisesti Ulsa-palvelussa. Asiakkailla on myös mahdollisuus asioida turvaviestillä. Jos asiakkaalla on realisoitavaa omaisuutta, hänet siirretään laajaan täytäntöönpanoon, jossa tavataan velallisia henkilökohtaisesti. Käyntiasiakkaiden tapaaminen on vähentynyt.

Mikäli asiakas ei kykene asioimaan sähköisesti, pyydetään asiakasta laatimaan kirjallinen hakemus. Mikäli sekään ei onnistu, hakemus voidaan tehdä puhelimitse. Puhelinaika on päivittäin kello 10–12. Mikäli asiakas ei tavoita tarkastajaa, asiakaspalvelu jättää soittopyynnön tarkastajalle.

**Ulosottolaitoksen erityistäytäntöönpano** on myös valtakunnallinen toiminto. Toimipaikat sijaitsevat samoissa kaupungeissa, joissa ovat myös perustäytäntöönpanon toimipaikat. Kuopion toimipaikassa on kihlakunnanvouti, lakimiestarkastaja sekä viisi ulosottoylitarkastajaa. Toimialue on maantieteellisesti hyvin laaja.

Erityistäytäntöönpanoon on keskitetty aikaa ja erityisosaamista vaativat velalliset. Usein täytäntöönpanoasioissa on liityntä rikolliseen toimintaan. Valituksia ulosottomiehen päätöksistä tehdään usein. Ulosottomiehet tekevät yhteistyötä poliisin ja tullin kanssa. Myös pakoteasiat hoidetaan erityistäytäntöönpanossa.

Jokaisessa 11 toimipaikassa on erityistäytäntöönpanon yhteyshenkilö ja jokaisella on velvollisuus käydä toimipaikoissa pari kertaa vuodessa. Näin saadaan kuhunkin toimipaikkaan kontaktipiste.

**Ulosottolaitoksen yhteisissä palveluissa** on palvelujohtaja, yhdeksän linjapäällikköä ja kaikkiaan 450 virkaa. Itä-Suomen toimintayksikössä on 88 yhteisen palvelun virkaa, joista 40 sijoittuu kirjaamoon, viisi maksuliikkeeseen, yhdeksän asiakaspalveluun ja 34 toimistopalveluihin. Yhteisissä palveluissa hoidetaan asioiden kirjaaminen, asiakaspalvelu sekä tukitehtävät. Viime vuosina on ollut paljon henkilöstön vaihtuvuutta ja haasteita rekrytoinneissa, mutta nyt tilanne on vakiintunut.

Toimitilavaihdokset ovat työllistäneet. Käynnissä on ollut päällekkäisiä toimitilahankkeita, kuten toimitilojen lakkauttamisia ja yhteisten työtilojen järjestämistä, mikä on aiheuttanut lisätyötä. Toimitiloista Kouvolan, Iisalmen ja Varkauden tilat ovat muiden tahojen kuin Senaatin omistamia.

Yhteisten palveluiden henkilöstö voi tehdä etätöitä, tosin asiakaspalveluaikana palvelua suorittavat henkilöt ovat lähitöissä. Ulosottolaitoksen ohjeistuksen mukaan etätöitä voi tehdä kolmena päivänä viikossa tai perustellusta syystä neljänä päivänä viikossa. Kaikki asiakaspalvelutehtäviä hoitavat osallistuvat käyntipalvelusijaistuksiin. Toimipisteistä Iisalmi ja Nurmes ovat avoinna vain ajanvarauksella. Pienimpien toimipisteiden työturvallisuuteen on kiinnitetty huomiota. Yhteistyö kihlakunnanvoutien ja ulosottotarkastajien kanssa sujuu hyvin.

**Ulosottolaitoksen kirjaamossa** hoidetaan hakemusten tallennus ja tarkistus sekä muutuskirjausten tarkastus. Lisäksi asiakaspalvelu käsittelee noin 800 puhelua päivittäin. Paperipostia tulee enää hyvin vähän ja suuri osa asioista (75 prosenttia) hoidetaan sähköisesti. Kirjaamisessa pyritään pitämään manuaalisesti ja sähköisesti kirjattavien hakemusten pinot yhdenvertaisina, ettei sähköinen asiointi muodostuisi nopeammaksi asiointitavaksi. Yksittäisenä työllistävänä asiaryhmänä nostettiin esiin veronpalautukset.

Organisaatiouudistus oli merkittävä asia ja toi mukanaan uusia valtakunnallisia työtapoja sekä toimipaikkakohtaisten toimintatapojen yhtenäistämistä. Henkilökunnassa oli paljon vaihtuvuutta ja erityisesti siirtymiä laajan ja perustäytäntöönpanon puolelle. Tilanne on nyt tasaantunut, vaikkakin sisäistä hakua on vielä runsaasti. Vaihtuvuus lisää perehdyttämiseen kuluva ajankäyttöä. Nyt toimintamalleja on saatu selkeytettyä ja ohjeistuksia yhtenäistettyä ja parannettua. Tämä on vähentänyt tarvetta olla yhteydessä kihlakunnanvouteihin ongelmatilanteissa. Edelleen voutteille tehdään ratkaisupyynnöitä asioissa, joihin liittyy laintulkintaa. Voutien ja kirjaamon yhteisen ryhmän perustaminen on helpottanut kirjaamon tarvitseman konsultaatioavun saamista.

Asiakaspalvelun haasteet liittyvät jatkuvaan vaihtuvuuteen, kun työntekijät siirtyvät toisiin tehtäviin. Asiakaspalvelu pystyy hoitamaan suurimman osan asiakkaista ilman yhteydenottoja ulosottotarkastajiin. Tämä edellyttää syvällistä tietämystä ulosoton toiminnasta. Mikäli asiakas pyytää esimerkiksi maksuaikaa tai tiedustelu koskee ulosottotarkastajan päätöstä, puhelu siirretään kyseiselle tarkastajalle tai jätetään hänelle soittopyyntö. Työmäärä on jatkuvasti korkea. Aiemmin pahasti ruuhkautuneet luottotietoselvitykset saadaan tällä hetkellä tehtyä muutamassa päivässä. Asiakaspalvelu pystytään hoitamaan molemmilla virallisilla kielillä hyvin.

Ilmapiiri Kuopion toimipaikassa on hyvä, mutta organisaatio koetaan monimutkaiseksi, kun kukin tekee vaan omaa sektoriaan. Yhteistyö onnistuu hyvin työyhteisötasolla, mutta organisaatiotasolla on haastavampaa. Toiminnan virtaviivaistamista onkin mietitty.

### 1.3 Viranomaisyhteistyö ja ennakoiva talousneuvonta

Keskusteltiin **yhteistyöstä** eri tahojen kesken. Pääosin yhteistyö eri viranomaisten, kuten ulkoministeriön, käräjäoikeuksien, poliisin, tullin ja sosiaaliviranomaisten kesken on toiminut hyvin. Tulliviranomaisilta on ollut joskus ollut haasteellista saada tietoja.

Tuotiin esiin yhteistyö sosiaaliviranomaisten kanssa häätöihin liittyen. Heiltä on saatu apua tilanteisiin, joissa häätöjä on jouduttu lykkäämään asiakkaan tilanteen vuoksi. Nimettyä yhteyshenkilöä sosiaalihuoltoon ei kuitenkaan ole, mikä on aiheuttanut haasteita huoli-ilmoitusten teossa pienemmillä toimipaikoilla. Ohjeistusta ei vielä ole.

**Ennakoiva talousneuvonta** järjestää koulutusta eri viranomaisille sekä kehittää yhteistyömalleja, joilla pyritään ennaltaehkäisemään velkaantumista. Ennakoivan talousneuvojan työparina toimii talous- ja velkaneuvonnan velkaneuvoja. Myös ulosottotarkastaja on ollut mukana toiminnassa. Pääkohderyhmänä tänä vuonna ovat nuoret ja työttömät työnhakijat ja heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset (työelämäpalvelut, oppilaitokset, asumisneuvonta, psykiatria).

Koulutuksia on suunnattu muun muassa työllisyyden kuntakokeilun osallistujille. Itä-Suomen peruskoulun 9-luokkaisille on pilotoitu talouswebinaareja. Myös valtakunnallisia tapahtumia on järjestetty.

Toiminta-alueella on kolme erityyppistä talousneuvola Kuopiossa, Varkaudessa ja Iisalmessa. Koska välimatkat ovat pitkiä, yhteyttä voi ottaa myös soittamalla. Mukana on aina sosiaalityöntekijöitä ja yhteistyötä tehdään myös asumispalveluiden kanssa. Markkinointia ammattilaisille on lisätty, koska asiakkaat ohjautuvat neuvolaan sidosryhmien kautta. Asiakkaina käy muun muassa nuoria, jotka usein saapuvat saattajan eli lastensuojelun työntekijän tai oman vanhempansa kanssa. Vieraskielisillä asiakkailla on yleensä ollut oma tulkki mukana.

Kuopiossa talousneuvola järjestetään nuorten ohjaamon-tiloissa ja työllisyyspalveluiden Navigaattorissa kaksi kertaa kuukaudessa kahden tunnin ajan. Tiloissa on muitakin palveluita, millä pyritään vähentämään leimautumista. Tiloissa on mahdollista käydä luottamuksellisia keskusteluita. Kevään aikana Kuopiossa on ollut 39 ja viime vuonna kaikkiaan 56 asiakasta.

Varkaudessa talousneuvola järjestetään kaupungintalolla viikoittain kahden tunnin ajan, jolloin asiakkaat voivat tulla käymään tai soittaa. Velkaneuvoja ja hänen työparinsa osallistuvat etänä Kuopiosta. Viime vuoden aikana Varkauden neuvola tavoitti 75 asiakasta. Varkaudessa tehdään kokeiluna yhteistyötä pelituen kanssa, sillä pyrkimyksenä on tavoittaa ongelmapelaajia.

Iisalmen talousneuvolan toimintaa parhaillaan markkinoidaan ja kehitetään, koska se on avattu vasta tänä vuonna. Mukana yhteistyössä ovat sosiaalityö, Kela ja seurakunta. Talousneuvola toimii kaupungin kirjastossa ja tarkoitus on siirtää toiminta nuorten ohjaamon tiloihin. Asiakasmäärät ovat olleet pieniä, tänä keväänä tavoitettiin neljä ja viime vuonna kahdeksan asiakasta.

#### 1.4 Ajankohtaiskysymyksiä

Keskusteltiin **häädöistä**. Ulosottoviranomaiset toivat esiin, että häädot kohdistuvat kaikenlaisiin asiakkaisiin, myös ikääntyneisiin henkilöihin. Heidän velkaantumisensa taustalla ovat yleensä pikavipit ja sosiaali- ja terveydenhuollon maksut. Yleensä ikääntyneiden taloudellinen tilanne on päässyt jo varsin huonoksi ennen kuin sosiaaliviranomaiset pääsevät tilanteen tasalle ja asiakasmaksujen huojennuksia haetaan. Ulosottoviranomaiset tekevät myös ikääntyneistä huoli-ilmoituksia sähköisiä kanavia hyödyntäen. Myös hyvätuloisia ikääntyneitä ihmisiä joudutaan häätämään, kun he eivät ole olleet kykeneviä raha-asioidensa hoitamiseen. Edunvalvontaa koskevia ilmoituksia tehdään kuitenkin varsin vähän, eivätkä ne ole johtaneet mihinkään.

Tiedusteltiin häätöjen toimeenpanosta ja erityisesti hädettävien henkilöiden omaisuuden kohtelusta. Ulosottoviranomaiset ilmoittivat pääosin käyvänsä häätökohteissa olevat tavarat läpi ja kuvaavansa aina myös vähäarvoisen omaisuuden. Valokuvat, todistukset, passit ja muu henkilökohtainen arvokas omaisuus otetaan ulosottoon säilöön. Muuta omaisuutta ei voida ottaa talteen, koska varastotiloja ei ole.

Keskusteltiin myös häätöjen ennaltaehkäisystä. Tarkoitus on tehdä pilottikokeilu Vantaalla, Jyväskylässä ja Lahdessa, joissa on eniten häätöjä. Ensin haastatellaan ulosottomiehiä sekä sidosryhmiä sen selvittämiseksi, voisiko ulosotolla olla jotain roolia ennaltaehkäisyssä. Kuopiossa on oma vastaava projektinsa.

Keskustelussa nousi myös esiin kiinteistöjen realisointien runsas määrä. Niitä on vireillä noin 1100 kappaletta. Kuopiossa realisointipyynnöt on saatu hoidettua kohtuullisessa ajassa. Realisointi kuluttaa runsaasti voutien työaika. Ulkomaisessa omistuksessa olevia kiinteistöjä on melko vähän. Niitä on enemmän Etelä-Savossa, Karjalassa ja Kymenlaaksossa.

**Hyvinvointialueiden saatavien perinnän** osalta todettiin, ettei näiden perintä ole noussut esiin ulosotokäytännössä. Tilaston mukaan sosiaali- ja terveystalvotmaksuasioiden määrä on laskenut vuoteen 2021 verrattuna noin 28 prosenttia. Muissakin maksuryhmissä on ollut määrien laskua. Yhteensä hyvinvointialueiden saatavien perittävänä olevassa määrässä on tapahtunut noin 13 prosentin lasku vuoteen 2021 verrattuna.

Keskusteltiin **pakotteista**, sillä Venäjän pakotteet ovat työllistäneet ulosotossa viime vuosina. Pakotevelallisia on noin 2.000 kappaletta. Heidät on jaettu kaikkiin erityistäytöntöönpanon toimipaikkoihin. Asiat vaativat paljon selvittelyä. Viimeisimmässä pakotepaketissa ei ollut enää ulosottoon vaikuttavia. Viranomaisyhteistyö pakoteasioissa on pääosin sujunut hyvin ja tiedonvaihto on ollut toimivaa.

**Apulaisoikeusasiamies** tiedusteli lapsista ja nuorista ulosottovelallisina. Keskustelussa ilmeni, että heitäkin on asiakkaina. Asiakkuus johtuu yleensä siitä, että vanhemmat ovat jättäneet veron maksamatta. Kirjaamo poimii alaikäiset asiakkaat ja laittaa asialle tätä koskevan merkinnän, jolloin asia pysähtyy kirjaamoon. Tällaiset asiat eivät siis mene suoraan täytäntöönpanoon. Varsin harvinaista on järjestää alaikäiselle lapselle edunvalvojan sijaista tai kuulla alaikäistä.

Nuorten osalta nostettiin esiin havainto, että 2000 – luvun alussa syntyneiden velallisten määrä on lisääntynyt lähivuosina. Tyypillisesti tällaisilla asiakkailla velat koostuvat pikavipeistä tai terveydenhuollon maksuista, kuten hammaslääkäri- tai terveyskeskusmaksuista, pysäköintivirhe- tai tarkastusmaksuista. Viime aikoina on myös ollut nuorten aikuisten häätöjä.

Myös ulosottokaaren **vapaakuukausiin ja suojaosuuden** määrään kohdistuneiden lainmuutosten vaikutuksia tiedusteltiin. Vapaakuukausia koskevan lainmuutoksen myötä niiden määrä oli noussut voimakkaasti. Suojaosuuden määrän korottaminen oli puolestaan johtanut ulosoton esteiden määrän nousuun. Perintätulos on puolestaan hieman laskenut, viime vuonna 5,6 prosenttia. Vaikutukset ovat siten olleet odotettuja ja varsin maltillisia.

## 1.5 Sisäinen valvonta

Tarkastuksissa ja dokumentaatiossa on ollut kehittämisen vaaraa ja tarkastusten dokumentointia onkin virtaviivaistettu. Ongelmana on ollut se, ettei tietojärjestelmää ole tehty tarkastuksen ja valvonnan näkökulmasta. Kanteluita tulee varsin harvakseltaan käsiteltäväksi. Enemmän tulee kantelutyyppejä kirjoituksia, joiden osalta mietitään, onko kyse valituksesta, vastattavasta kirjeestä vai kantelusta. Hallintokantelut ohjataan valtakunnanvoudin kansliaan.

## 1.6 Julkisen hallinnon digitalisaatio

Todettiin, että asiakkaat voivat edelleen asioida ei-sähköisesti ja toimittaa asiakirjoja kirjepostilla, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti Ulosottolaitoksen toimipaikkoihin. Myös puhelinasiointi Ulosottolaitoksen asiakaspalvelun tai asiaa käsittelevän ulosottomiehen kanssa on mahdollista. Henkilökohtaista asiointia varten voi varata ajan puhelimitse tai sähköpostitse. Lomakkeita tai esitteitä ei juurikaan ole, koska kaikki muuttuu koko ajan niin nopeasti. Kaikki tieto löytyy ulosoton verkkosivuilta, josta asiakaspalvelu voi kopioida ja tulostaa tarvittavat tiedot asiakkaalle.

Toisen puolesta voi asioida esittämällä valtakirjan, joka tulee myös tallentaa ulosoton tietojärjestelmään. Suomi.fi-palvelun toisen puolesta asiointimahdollisuus ei ole käytössä ulosotossa. Tietojärjestelmässä ei ole mahdollisuutta tehdä valtakirjaa, mutta sen voi helposti tehdä käsin. Kuopiossa on mallipohja valtakirjasta, jonka voi antaa asiakkaalle täytettäväksi.

Asiakaspalveluhenkilöstöllä on valmius opastaa sähköisten asiointipalveluiden käyttämisessä puhelimitse ja Ulosottolaitoksen toimipaikoissa. Myös muulle henkilöstölle on ollut tarjolla koulutusta sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen ja koulutusmateriaali on kaikkien käytettävissä. Kaikilla Uljas-järjestelmää käyttävillä virkamiehillä on myös pääsy sähköisen asiointipalvelun koulutus-/mallitietokantaan, jossa on nähtävillä käytössä olevat palvelut asiakkaan ohjaamista helpottamaan. Välttämättä kaikilla viraston virkamiehillä ei ole vielä pitkälle kehittyneitä valmiuksia opastaa sähköisen asiointipalvelun käyttämisessä, mutta asiakas voidaan ohjata ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun opastusta saadakseen.

Tarkastus- ja tukipalveluiden (Tatu) automatisointihanke edistyy ja kesäkuussa on tulossa Uljas-järjestelmän päivityksessä paljon automatisoitua toimintaa. Tämä vapauttanees resursseja muuhun käyttöön.

Ulosottolaitoksessa on käytössä automaatiota jonkin verran, esimerkiksi tietyntyyppiset hakemukset tulevat automaattisesti käsittelyyn. Tällaiset asiat ovat yleensä julkisoikeudellisia asioita, jotka ovat suoraan ulosottokelpoisia. Maksukehotukset lähtevät myös automaattisesti. Kyse ei kuitenkaan ole automaattisesta päätöksenteosta, koska ulosottomiehet syöttävät tiedot järjestelmään, joka tulostaa päätöksen tai ilmoituksen automaattisesti. Ulosoton päätöksiin tulostuu automaattisesti myös muutoksenhakutuomioistuin. Myös maksukielto päättyy automaattisesti, jos kaikki tulee maksettua. Tieto tästä lähtee automaattisesti myös kiellon saajalle. Sähköisissä palveluissa ei ole käytössä ns. chattibottia.

## 1.7 Ennakkotarkastus

Ennakkotarkastukseen pyydettiin aakkosjärjestyksessä kahdeksalta ensimmäiseltä ulosottotarkastajalta/ulosottoylitarkastajalta kolme viimeisintä ulosoton huojennusta sekä kihlakunnanvoutien osalta kultakin viisi viimeisintä päätöstä (itseoikaisu tms. päätöksiä).

Todettiin ulosottotarkastajien, ulosottoylitarkastajien ja voutien päätösten olevan hyvin perusteltuja. Päätöksissä oli myös annettu velallisille ohjeistuksia esimerkiksi siitä, missä tilanteissa rajoituksia voi hakea tai millaisilla lakisääteisillä edellytyksillä kyse oli tulorajausmittauksesta.

Keskusteltiin ulosmittauksen rajoituksista ja elatusavun perinnästä. Tilanteissa, joissa ulosoton rajoitus on myönnetty elatusavun vuoksi, rajoitus poistetaan, mikäli elatusapu tulee perintään. Tällöin tehdään uusi päätös ja hylätään rajoitus, jolloin velallinen saa muutoksenhakukelpoisen ratkaisun tiedokseen.

Keskustelussa käsiteltiin päätösten lähettämistä muille kuin velallisille. Vapaakuukausipäätöksiä lähetetään velkojille lähinnä vain, jos he ovat päästöstä pyytäneet. Mikäli vapaakuukausihakemuksen tueksi on hankittu velkojan suostumus, päätös toimitettaisiin tiedoksi velkojille, mutta tällaisia tapauksia ei ole ollut. Jotkut hakijat ovat kyllä tiedustelleet, miksi jollekin velalliselle on myönnetty huojennus.

**Apulaisoikeusasiamies** korostaa, että päätöksistä ilmoitettaessa tulee ottaa huomioon myös velkojien oikeusturva. Tieto päätöksestä tulisi apulaisoikeusasiamiehen näkemyksen mukaan ulosoton avoimuuden vaatimus huomioon ottaen lähettää varsinkin sellaiselle velkojalle, jolle ulosmittauksen määrän rajoittamista tai vapaakuukauden myöntämistä koskevalla päätöksellä voi olla vähäistä suurempi merkitys. Tällainen tilanne on esimerkiksi saatavaa koskevien vanhentumisaikojen lähestyessä. Ilmoittaminen tulisi kysymykseen muissa kuin viran puolesta myönnettävissä vapaakuukausissa.

## 1.8 Vammaisten henkilöiden oikeudet

Tarkastuskohde sai tarkastuksen yhteydessä täytettäväkseen lomakkeen em. oikeuksia koskevan lomakkeen.

Lomakkeella annettujen tietojen perusteella tarkastuskohteen fyysisessä esteettömyydessä ei ollut ongelmia (luiskat ja hissit löytyvät). Lähistöllä on invapysäköintipaikka ja lähin linja-autopysäkki on noin 130 metrin päässä.

Saavutettavuusselosteet sähköisen asiointipalvelun ja verkkosivujen osalta on tehty. Sähköisessä asiointipalvelussa avattavissa olevat ulosoton tietojärjestelmissä tuotetut asiakirjat eivät ole kaikilta osin saavutettavia, mutta niitä muokataan sellaisiksi. Sähköisen asiointipalvelun saavutettavuudesta on saapunut kaksi palautetta ja ne on ratkaistu. Palvelun saavutettavuuden on arvioinut ulkopuolinen asiantuntijaorganisaatio. Verkkosivujen saavutettavuutta on myös valvottu osana Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontaohjelmaa. Korjauksia on tehty. Verkkosivujen saavuttavuuspuutteet ilmenevät verkkosivulla olevasta saatavuusselosteesta. Asiakaspalautetta ei ole tullut. Saavutettavuutta on auditoitu ja lisäksi sivut ovat olleet Aluehallintoviraston valvonnan kohteena.

Asiakaspalveluhenkilöstöllä on valmius opastaa sähköisen asiointipalveluiden käyttämisessä puhelimitse tai Ulosottolaitoksen toimipaikoissa.

Tarkastuskohteessa ei ole apuvälineitä, kuten esimerkiksi suositeltua induktiosilmukkaa, eikä nimettyä saavutettavuuden vastuuhenkilöä. Ulosottolaitoksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma on tekeillä.

Vammaisia henkilöitä koskevat erityisjärjestelyt ja tapauskohtaiset kohtuulliset mukautukset harkitaan yksittäistapauksellisesti. Asiakaspalvelutilojen suunnittelussa on otettu huomioon esteettömyyttä koskevat rakennusmääräykset. Kaikissa tilanteissa ei ole mahdollista tuottaa erityisjärjestelyjä kohtuudella, esimerkiksi ulosmitattujen kiinteistöjen myyntiin liittyvät esittelytilaisuudet voivat olla vaikeasti saavutettavia kohteiden kunnon, sijainnin, rakenteellisten ratkaisujen tai vaikeapääsyisten kulkuyhteyksien vuoksi. Myyntiesitteiden kuvat ja asiakirja-aineisto ovat silloinkin käytettävissä ja kohteesta kiinnostuneet voivat kysyä lisätietoja puhelimitse.

## 2 TOIMENPITEET

Tarkastus ei antanut aihetta apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteisiin.

### Tiedoksi

Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon Itä-Suomen toimintayksikkö

Kuopion toimipaikka

Valtakunnanvoudin kanslia

## LIITTEET

Liite 1 Tarkastuskertomus laajan täytäntöönpanon Itä-Suomen toimintayksikkö, vuosi 2022

Liite 2 Tarkastuskertomus Yhteiset palvelut, kirjaamo, vuosi 2022

Liite 3 Tarkastuskertomus Yhteiset palvelut, asiakaspalvelu, vuodet 2021–2022

Liite 4 Tarkastuskertomus omavalvonssnan tarkastus täytäntöönpanoyksiköissä, vuosi 2023

Liite 5 Tarkastuskertomus omavalvonta laajan täytäntöönpanon toimintayksiköissä, jatkotarkastus, vuosi 2024

Liite 6 Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon Itä-Suomen toimintayksikön työjärjestys

Liite 7 Ulosottolaitoksen erityistäytäntöönpanon toimintayksikön työjärjestys

Liite 8 Ulosottolaitoksen perustäytäntöönpanon toimintayksikön työjärjestys (suomeksi ja ruotsiksi)

Liite 9 Yhteiset palvelut- toimintayksikön työjärjestys

Liite 10 Toimintayksiköltä pyydetyt päätökset

Liite 11 Tarkastuksella saatu aineisto: vammaisten oikeudet -lomake, tilastot julkisten sosiaali- ja terveystalveluiden vireille tulleista asiamääristä 2011–2022 ja suojaosuuusmuutoksen tunnuslukuseurannasta 2024