

7.6.2023

EOAK/796/2023

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Saksin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja**

**TARKASTUS: ULOSOTTOLAITOKSEN POHJOIS-SUOMEN LAAJAN  
TÄYTÄNTÖÖNPANON TOIMINTAYKSIKKÖ, OULUN TOIMIPAIKKA  
14.3.2023**

**Tarkastuskohde**

Ulosottolaitoksen Pohjois-Suomen laajan täytäntöönpanon toimintayksikkö, Oulun toimipaikka

**Tarkastusajankohta**

14.3.2023 kello 13.00–16.00

**Osallistujat EOAK:sta**

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notaari Sanna-Kaisa Frantti

**Osallistujat tarkastuskohteesta**

johtava kihlakunnanvouti

kihlakunnanvoudit

- A (laaja täytäntöönpano)

- B (perustäytäntöönpano)

- C (laaja täytäntöönpano)

- D (erityistäytäntöönpano)

toimistopäällikkö (yhteiset palvelut)

ulosottoylitarkastajat

- E, F ja G (laaja täytäntöönpano)

- H (erityistäytäntöönpano)

ulosottotarkastajat

- I

- J

perintäsihteeri

osastosihteeri

taloussuunnittelija

## Tarkastuksen tyyppi

Ennalta ilmoitettu

Pöytäkirjaluonnos on ollut tarkastuskohteella kommentoitavana. Saadut tarkennukset tietoihin on otettu pöytäkirjassa huomioon.

### 1 Tarkastuksesta

Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölösen määräämän tarkastuksen tarkoituksena oli erityisesti perehtyä 1.12.2020 voimaan tulleen ulosoton rakenneuudistuksen mukanaan tuomiin muutoksiin ja sen vaikutuksiin ulosoton asiakkaisiin. Tarkastus oli rakenneuudistuksen toteutumisen jälkeen ensimmäinen täytäntöönpanon alueelliseen toimintayksikköön suoritettu tarkastus.

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
3. Ajankohtaiskysymyksiä
4. Oikeusasiamiehen kanslian vuoden teema ”Valvonnan valvonta”. Eduskunnan oikeusasiamies Petri Jääskeläinen on asettanut oikeusasiamiehen kanslian toiminnan teemaksi vuodelle 2023 aiheen ”Valvonnan valvonta”. Ylimpänä laillisuusvalvojana oikeusasiamiehen yhtenä tehtävänä on varmistua siitä, että valvonnan kohteena olevat valvojat ja valvottujen tahojen sisäinen valvonta toimivat tehokkaasti lainmukaisuuden valvonnassa ja perus- ja ihmisoikeuksien edistämisessä.

Tarkastuksen aiheuttamista toimenpiteistä päätti apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin.

### 2 Oulun toimipaikka ja Ulosottolaitoksen toimintayksiköt

Pohjois-Suomen laajan täytäntöönpanon toimintayksikkö on yksi Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon viidestä alueellisesta yksiköstä. Yksikkö käsittää Kainuun, Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin maakuntien alueet. Yksiköllä on 16 toimipaikkaa, joista useat ovat verrattain pieniä. Oulun toimipaikka on toimintayksikön suurin. Laajan täytäntöönpanon ohella toimipaikassa hoidetaan valtakunnallisten täytäntöönpanoyksiköiden, perustäytäntöönpanon ja erityistäytäntöönpanon, tehtäviä. Valtakunnallisten täytäntöönpanoyksiköiden toimipaikoista Oulu on pohjoisin.

Toimipaikan henkilöstömäärä on 70. Laajan täytäntöönpanon vouteja toimipaikassa on kolme (johtava kihlakunnanvouti ja kaksi kihlakunnanvoutia), perustäytäntöönpanon ja erityistäytäntöönpanon vouteja kumpiakin yksi. Ulosottoylitarkastajia toimipaikassa on 19, joista 14 laajan täytäntöönpanon ja viisi erityistäytäntöönpanon. Perustäytäntöönpanon ulosottotarkastajia on 28. Lisäksi toimipaikassa on valtakunnallisen yhteisten palveluiden toimintayksión henkilöstöä sekä kaksi suunnittelijaa Ulosottolaitoksen keskushallinnosta, valtakunnanvoudin kansliasta. Perustäytäntöönpanon ja erityistäytäntöönpanon johtavien kihlakunnanvoutien toimipaikka on Helsinki.

Oulun toimipaikan kokoa pidettiin laajassa täytäntöönpanossa sopivana. Voutien ja ulosottoylitarkastajien määrä mahdollistaa hyvin esimerkiksi sijaistusjärjestelyt. Tarkastuskohteen edustajat totesivat, että toimintayksión pienillä toimipaikoilla sitä vastoin on omat haasteensa (ks. jäljempänä kohta 3).

Etätyön tekeminen on mahdollista ja sitä myös tehdään varsin laajasti kaikissa täytäntöönpanotehtävien toimintayksiköissä. Myös yhteisten palveluiden toimintayksikössä on mahdollisuus etätyöhön, mutta kaikki työtehtävät eivät siihen sovellu.

Oulun toimipaikka oli muuttamassa noin kahden viikon kuluttua tarkastuksesta uusiin toimitiloihin.

**Perustäytäntöönpanossa** asiat ovat määriltään rajattuja (alle 5 000 euroa) ja tyypillisesti nopeasti käsiteltäviä. Perustäytäntöönpanossa käsitellään toistuvaistulon ja pankkitilin ulosmittauksia. Keskimääräinen velallismäärä ulosottotarkastajaa kohden on 1 000–1 100 velallista. Määrät ovat suuria, esimerkiksi ulosmittauksen rajoittamis- ja/tai vapaakuukausipäätöksiä on tänä vuonna ollut pelkästään Oulun toimipaikassa 4 400 kappaletta.

**Laajassa täytäntöönpanossa** käsiteltävät asiat ovat perustäytäntöönpanon asioihin nähden laajempia ja vaikeampia sekä siten myös enemmän aikaa vaativia. Ulosottoylitarkastajilla on keskimäärin noin 200 velallista. Organisaatiouudistuksen myötä työ ja myös osaamistarpeet ovat muuttuneet. Tarjolla olleeseen koulutukseen oltiin tyytyväisiä.

**Eryistäytäntöönpanossa** on kysymys erilaisiin väärinkäytöksiin, kuten ulosoton välttelyyn ja harmaaseen talouteen, puuttumisesta. Eryistäytäntöönpanoon asiat tulevat usein ulosoton sisältä tai poliisin kautta. Eryistäytäntöönpanossa on mahdollisuus perehtyä asiakkaisiin, jotka vaativat pitempää tutkintaa. Tutkinta voi kestää useammankin vuoden. Jokaisessa kuudessa erityistäytäntöönpanon toimintayksión toimipaikassa on ulosottoylitarkastajien ohella vouti/vouteja. Valtakunnallisesti erityistäytäntöönpanon henkilöstön määrä on 53 henkilöä. Toimintayksión henkilöstömäärä on Venäjään kohdistuvien pakoteasioiden vuoksi kasvanut. Eryistäytäntöönpanossa on vuosittain noin 300 velallista ja perintämäärä on noin 30 miljoonaa euroa. Luvuissa on paljon vuosittaista vaihtelua.

Tarkastuskohteen edustajat kertoivat, ettei tilannetta, jossa asia tulisi vireille ns. väärässä täytäntöönpanolajissa ole juurikaan mahdollista edes tulla. Ulosoton järjestelmä ohjaa kirjaamisen oikeaan täytäntöönpanolajiin muun muassa velan euromääräisen rajan perusteella. Vuodenvaihteesta maaliskuun alkuun noin 5 000 velallista oli siirretty perustäytäntöönpanosta laajaan täytäntöönpanoon (koko Suomi). Näissä kysymys oli harkinnanvaraisista siirroista. Siirtyneissä asioissa tieto välittyi perustäytäntöönpanon tekemien dokumentointien ansiosta laajaan täytäntöönpanoon, jonka on helppo dokumentoinnin pohjalta jatkaa asian käsittelyä. Uudistuksen myötä dokumentoinnin merkitys on kasvanut esimerkiksi siinä, ettei tehdä päällekkäistä työtä. Siirrot täytäntöönpanon lajien välillä ovat joustavia ja onnistuvat helposti järjestelmässä. Siirron vastaanottaneelle tulee heti ilmoitus uudesta asiasta työpinossa. Yhteistyö eri täytäntöönpanon lajien välillä on varsin tiivistä ja jatkossa Oulussa työskennellään samassa toimipaikassa. Myös valtakunnallisesti yhteistyö on tiivistä.

Asian siirrosta täytäntöönpanon lajien välillä lähtee viikon sisällä asiakkaalle kirje, josta ilmenee, kuka on hänen uusi vastaava ulosottomiehensä. Ilmoitus lähtee viikon päästä, koska tässä ajassa varmistuu, onko siirto ollut perusteltu ja jääkö asia esimerkiksi laajaan täytäntöönpanoon. Viikon lähetyksellä siten vältetään mahdollisten perättäisen ilmoitusten lähettäminen, jotka voisivat aiheuttaa velallisessa epätietoisuutta asian käsittelijästä.

Ulosottolaitoksen valtakunnalliseen **yhteisten palveluiden** toimintayksikköön sijoittuu noin 440 virkamiestä. Kysymys on täytäntöönpanotehtäviä tukevista palveluista ja toimintayksiköiden hallinnollisista tehtävistä. Varsinkin organisaatiouudistuksen alussa yhteisissä palveluissa oli haasteita, nyt ollaan menossa parempaan päin. Haasteena on ollut esimerkiksi se, että yksikön sisällä menettelytavoissa on sekä alueellista että valtakunnallista linjaa. Organisaatio tulee tuntea, eli pitää tietää, keneltä kysyy ja kuka päättää mistäkin.

Yhteisiin palveluihin kuuluvassa kirjaamossa on 180 virkaa. Kirjaamon tilannetta kuvasi henkilöstön vaihtuvuus, perehdytykset ja koulutus kuin myös toiminnan kehittäminen ja pyrkimys yhä enenevässä määrin automatisoinnin hyödyntämiseen. Kehitettävää ja toiminnan automatisoimista olisi paljon, mutta rahaa siihen ei ole ollut. Nytemmin tilanne on kääntymässä siihen, että vaikka rahaa olisikin, tekijöitä, koodareita, ei ole ja siten uusia ohjelmia ei saada. Toiveissa on, että kirjaamoon saataisiin oma vouti. Aiemmin oli ollut oma ”kirjaamovouti”, jonka puoleen oli tarvittaessa käännytty. Kun kirjaamolle osoitettua voutia ei ole, sen henkilön löytäminen, joka vastaisi kulloinkin käytännössä eteen tulevaan kysymykseen, on hankalaa ja työlästä. Voudeista jotkut ovat huonommin tavoitettavissa, eivätkä aina vastaa kirjaamon kysymyksiin. Voi mennä jopa viikkoja, että kirjaamo saa tarvitsemansa vastauksen, minkä vuoksi asia saattaa jäädä kirjaamossa viikoiksikin ”makaamaan”.

Kirjaamon ja täytäntöönpanon toimintayksiköiden/yksiköiden voutien välillä tehdään paljon työpyyntöjä, kun esimerkiksi kirjaamossa eteen tulevat lainkäyttöasiat joudutaan viemään voudeille.

**Apulaisoikeusasiamies** ilmaisi huolensa siitä, että kirjaamon vaikeuksilla saada tarvittavaa konsultaatiota täytäntöönpanoyksiköiltä voi olla vaikutusta myös ulosoton asiakkaiden oikeusturvaan. Apulaisoikeusasiamies toteaa, että kirjaamon henkilöstön suuri vaihtuvuus mitä ilmeisimmin on myös omiaan lisäämään tällaisen konsultaation tarvetta.

Merkittävänä ongelmana yhteisissä palveluissa – osin myös etenkin perustäytäntöönpanossa – on ollut henkilöstön yllättävänkin suuri vaihtuvuus. Ongelmia on, kun henkilöstöä siirtyy yhteisistä palveluista täytäntöönpanon toimintayksiköihin, laajaan täytäntöönpanoon ja perustäytäntöönpanoon. Määräaikaisia virkoja on paljon. Toimintayksiköjen väliset henkilöstön siirtymiset aiheuttavat viroissa ketjuja, joka vaikuttaa koko linjaan. Henkilöstön siirtymisestä Ulosottolaitoksen toimintayksiköiden välillä vaikutti tulleen ”ikiliikkuja”, tilanne ei ollut rauhoittanut uudistuksen alkuvaiheiden jälkeen. Haasteeksi tulee se, ettei virkoihin ole joko lainkaan hakijoita tai ei ainakaan hakijoita, jotka olisivat täytettävään virkaan soveltuvia. Seurauksena voi olla, että ”ketjun” viimeisintä virkaa ei saada täytettyä. Ulosottolaitoksen keskushallinto on yrittänyt löytää ongelmaan ratkaisua. Perustäytäntöönpanon tilanteen osalta todettiin, että Oulussa on ollut rekrytointeja, mutta maltillisemmin kuin esimerkiksi Helsingissä, jossa kolmen vuoden aikana noin 90 prosenttia henkilöstöstä on vaihtunut. Tarkastuskohteen edustajat totesivat sen olevan sinänsä hyvä, että viraston sisällä on urapolku, mutta ongelmana on, että viraston yksiköt kilpailevat samoista henkilöistä.

### 3 Organisaatiouudistuksen vaikutuksesta asiakkaisiin

Perustäytäntöönpano on valtakunnallinen, joten sen asiakas voi olla mistä päin Suomea vain. Oman vastaavan ulosottomiehen henkilökohtainen tapaaminen ei ole perustäytäntöönpanossa mahdollista. Asiakkaat eivät kuitenkaan olleet tuoneet esiin, että tämä olisi ongelma. Hyvin harvoin on niitä, jotka haluavat tavata ulosottomiehen henkilökohtaisesti. Pelkkä halu tavata ulosottomies ei riitä asian siirtämiselle laajaan täytäntöönpanon, vaan täytäntöönpanolajin vaihtamiselle tulee olla perusteltu syy. Tilanne voi tulla esiin esimerkiksi, jos velallinen haluaa käyttää ulosottokaaren ulosmitattavan omaisuuden osoittamisoikeutta ja toistuvaistulon ulosmittauksen sijaan tai sen lisäksi velallinen osoittaa omaisuutta ulosmitattavaksi, missä täytäntöönpanoon liittyvä ulosmittausharkinta ja ulosmittaus tulisi toimittaa laajan täytäntöönpanon toimesta.

Yhteydenpidossa asiakkaaseen käytetään ulosoton sähköistä asiointia (ULSA), sähköposti ja puhelinta. Teamsiä tai vastaavaa ei tässä käytetä. Sähköpostia käytettäessä käytetään suojattua yhteyttä. Tarkastuskohteen edustajien kertoman mukaan sähköistä asiointia pidetään yleisesti ottaen hyvänä myös velallisten keskuudessa.

Perustäytäntöönpanoon tulee paljon yhteydenottoja sekä sähköisen asiointiin että sähköpostin kautta. Alussa ongelmana oli, että velallinen laittoi sähköisellä asiointipalvelulla saman viestin kuin sähköpostilla ja soitti vielä perään. Tämän välttämiseksi sähköiseen asiointipalveluun on tullut tiedotteita, joissa esimerkiksi kerrotaan siitä, että yhteydenottoihin vastataan kahden viikon kuluessa. Sähköistä asiointipalvelua pidettiin tärkeänä, sitä käytettäessä muun muassa vältetään mahdolliset virheelliset osoitteet, asiakirjat ovat tallessa, velallinen on tunnistettu ja vastaukset dokumentoitu. Sähköisestä asiointipalvelusta ulosottomiehen sijainen myös näkee asian käsittelyn vaiheet.

Laajan täytäntöönpanon puolella sähköposti on vielä tällä hetkellä yhteydenottotapana suositumpi kuin sähköinen asiointipalvelu, mutta suunta on muuttumassa. Tähän on myös pyritty muun muassa nostamalla sähköinen asiointi yhteystietojen alkuun.

Mikäli velallisella ei ole esimerkiksi iästä tai aistirajoitteista johtuen edellytyksiä asiointiin sähköisesti – tai hän ei osaa käyttää tietokonetta – asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse. Myös paperisia kaavakkeita käytetään ja asiakas voi käydä Ulosottolaitoksen toimipaikassa. Asian hoitaminen asiakkaan kanssa myös ilman sähköistä asiointia onnistuu.

Uudistus ei ole vaikuttanut siihen, laaditaanko ulosotto selvitys. Selvityksen laatimiseksi velallinen siirretään mielellään laajaan täytäntöönpanoon. Yksinkertaisissa asioissa selvitys voidaan tehdä perustäytäntöönpanossa. Käytännössä selvityksiä tehdään perustäytäntöönpanossa hyvin vähän. Korona vaikutti laajassa täytäntöönpanossa siihen, että selvitysten teossa siirryttiin pitkälti sähköisiin menetelmiin. Myös koronan jälkeen sähköisiä menetelmiä on käytetty paljon, mikä on usein myös asiakkaille parempi vaihtoehto, esimerkiksi jos välimatkat ovat pitkiä. Yksinkertainen ulosotto selvitys voidaan tehdä puhelimitse, sähköpostitse tai sähköisessä asiointipalvelussa. Sähköpostitse tehtävässä selvityksessä kysymykset ja velallisen vastaukset niihin toimitetaan suojatun sähköpostin välityksin. Mikäli velallinen ei vastaa näin tehtyyn selvitykseen, selvitys tehdään muilla tavoin. Helmikuusta 2023 lukien asiakas on voinut vastata yksinkertaiseen ulosotto selvitykseen sähköisessä asiointissa. Siinä asiakas täyttää ulosotto selvitystiedot itse. Sähköinen ulosotto selvitys ohjeistaa asiakasta ja alussa selitetään totuusvelvollisuus. Kun asiakas vastaa ymmärtävänsä, sitten hän pääsee eteenpäin täyttämään ulosotto selvitystä.

Yhteisten palvelujen valtakunnallisessa puhelinpalvelussa vastausprosentti oli tammi-helmikuussa 83 (tavoite 80 %). Puheluista 65 prosenttia ratkeaa jo asiakaspalvelussa, 35 prosenttia siirretään eteenpäin. Puhelujen määrä päivätasolla on 200–1 000 puhelua, mikä tarkoittaa 40 puhelua puhelinpalvelun henkilöä kohden. Puhelut pyritään hoitamaan jo tässä ensimmäisessä kontaktissa, mutta jos tilanne vaatii, – esimerkiksi, jos asia edellyttää päätöksen tekemistä – puhelu siirretään eteenpäin ulosottomiehelle. Näin menetellään myös, jos asiakas haluaa keskustella oman ulosottomiehensä kanssa.

Oulun toimipaikassa ollaan halukkaita vastaamaan puheluihin ja tapaamaan asiakkaita. Myös soittopyyntöihin vastataan. Oulussa ulosottomiehet ovat päivystysaikana hyvin tavoitettavissa (päivystysajat ovat maanantaista perjantaihin kello 10.00–12.00). Ulosoton rakenneuudistuksen myötä ulosottomiehille tulevien puheluiden määrät ovat huomattavasti vähentyneet niiden ulosottomiesten kohdalla, jotka ovat laajassa täytäntöönpanossa. Puhelut menevät pitkälti asiakaspalveluun ja/tai perustäytäntöönpanoon.

Virastopostiin vastaamisessa oli tarkastuksen ajankohtana yhden päivän viive, tilaustöissä viive oli neljä päivää. Tarkastuskohteen edustajien mukaan asiakaspalvelu toimii hyvin.

Toimintayksikön toimipaikkojen aukiolot ovat hyvin vaihtelevia, ainoa 8.00–16.15 auki oleva toimipaikka on Oulu. Käyntiasiakkaiden vastaanotto on tarkastuskohteen edustajien mukaan Oulun toimipaikassa hyvällä mallilla. Henkilöstömäärä on tässä riittävä (kolme virkamiestä) ja lisäksi ”taustapäivystäjiä” löytyy. Aukioloaikana löytyy siten aina joku, joka voi vastaanottaa asiakkaan. Viikossa Oulun toimipaikassa käy alle 20 asiakasta. Toimintayksikön pienemmillä toimipaikoilla tilanne on haasteellisempi. Toimipaikkojen ollessa auki paikalla on kuitenkin aina ulosottoylitarkastaja. Yhden ulosottoylitarkastajan toimipaikat ovat haasteellisia paitsi muutoin myös ulosoton eri tehtävissä, kuten häätöjen toimittamisissa. Tavoitteena on, että toimipaikassa on minimissään kolme työntekijää. Tällä hetkellä hallituksen linjauksena on, että toimipaikat pysyvät.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain 1.1.2023 voimaan tulleen muutoksen myötä toimipaikkojen aukioloaikoja ollaan lyhentämässä. Jo nyt jotkut toimipaikat ovat auki vain sopimuksen mukaan. Todettiin, että esimerkiksi Raahen toimipaikka on nyt auki tiistaisin ja torstaisin kello 9.00–12.00. Muutoksen myötä toimipaikan aukiolo on muuttumassa yksipäiväiseksi tai sopimuksen mukaan auki olevaksi. Tarkastuskohteen edustajien taholta todettiin yleisesti, että asiakaskäynnit ovat vähentyneet. Asiakkaille parempana pidettiin, että asiakas voi sopia käyntiajan ulosoton kanssa.

Rakenneuudistuksen alkuvaiheissa asiakkailta oli tullut palautetta, joka on nyttemmin vähentynyt. Oltiin muun muassa pettyneitä siihen, että asian hoitaminen oli siirtynyt pois Oulusta. Velkojilta palautetta uudistuksesta ei ollut tullut.

Laajan täytäntöönpanon Pohjois-Suomen toimintayksikön alueella on vain vähän ruotsinkielisiä asiakkaita. Ruotsinkielisten asioiden hoitamisessa ei ole ollut ongelmia. Perustäytäntöönpanossa kaikki ruotsinkielisten asiakkaiden asiat on keskitetty hoidettavaksi Vaasan toimipaikkaan.

Laajan täytäntöönpanon Pohjois-Suomen toimintayksikössä on yksi henkilö, joka puhuu kolmesta saamen kielestä yhtä. Ulosoton asiakirjoja ei ole saatavissa saamen kielillä.

**Apulaisoikeusasiamies** korostaa, että saamen kielilain mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää kyseisen lain soveltamisalaan kuuluvassa viranomaisessa, kuten Ulosottolaitoksessa, saamen kieltä. Saamelaisten kotiseutualueella heidän kielelliset oikeutensa ja viranomaisten velvoitteet ovat laajimmillaan. Edelleen apulaisoikeusasiamies korostaa, että saamen kielilain mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia lain turvaamien kielellisten oikeuksien toteutumisesta käytännössä.

#### 4 Henkilöstön kokemukset uudistuksesta

Tarkastuskohteen edustajat kertoivat uudistuksen alun olleen ”tuskaa”, mutta nyt tilanne on jo parempi. Laajan täytäntöönpanon edustajan toteaman mukaan tuntui jo siltä, ettei halua palata entiseen ollut. Alun ongelmat olivat pitkälti johtuneet siitä, että kaksikymmentä virastoa oli kerralla yhdistetty. Tämä oli tarkoittanut sitä, että tapoja ja toimintaa oli pitänyt hioa. Uudistuksen jälkeen työtehtävät ovat samat kuin aiemmin, mutta niiden keskinäinen suhde on muuttunut. Kun ns. rutiiniluonteiset asiat hoidetaan muualla, laajassa täytäntöönpanossa voi keskittyä esim. häätöasioihin. Laajassa täytäntöönpanossa velallisten määrä ulosottomiestä kohden on myös laskenut seitsemästä sadasta kahteen sataan. Muutokset ovat mahdollistaneet sen, että velalliseen ja omaan työhön pääsee keskittymään aiempaa perusteellisemmin.

Sitä, että täytäntöönpanon valtakunnallisten toimintayksikköjen päällikköjen ja yhteisten palvelujen palvelujohtajan toimipaikka on maantieteellisesti etäällä, Helsingissä, ei nähty ongelmaksi. Asiat hoituvat ja yhteyttä pidetään palaverien ja etäyhteyksien kautta.

#### 5 Viranomaisyhteistyö ja ennakoiva talousneuvonta

Häädöissä ilmoitus (ulosottokaari 7 luku 3 §) tehdään lainkohdan mukaisesti sekä hyvinvointialueelle että kunnalle/kaupungille. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde ja sosiaalipäivystys on toiminut pääasiassa hyvin. Kuitenkin eräässä kiireellisessä asiassa oli tilanne, jolloin ei ollut saatu ”kentältä” ketään kiinni. Tilanteessa häätöä oli lykätty paikan päällä, jotta sosiaalitoimi saadaan tavoitettua. Kysymys oli yksittäisestä tapauksesta.

Ulosotto on mukana ennakoivassa talousneuvontatyössä ja talousneuvolatoiminnassa. Ennakoivan talousneuvonnan puitteissa osallistutaan muun muassa nuorille ja nuorten kanssa työskenteleville järjestettäviin tilaisuuksiin sekä vierailaan kouluissa. Pohjoisen alueella talousneuvonnan tilaisuuksia oli viime vuonna 117 ja kuulijoita niissä 1 560. Tällaisten tilaisuuksien lisäksi talousneuvontatyössä nuoria on lähestytty muun muassa Jodel -viestintäsovelluksen kautta. Ohjaava ja etsivä nuorisotyö on myös taho, jonka kanssa on paljon yhteistyötä.

Oulussa talousneuvola toimii Oulun BusinessAsemalla.

Talousneuvolatoiminnassa on ulosoton Oulun toimipaikasta mukana neljä talousneuvolassa vuorottelevaa henkilöä, joista kaksi ennakoivan talousneuvonnan asiantuntijaa. Vuonna 2022 talousneuvolan asiakasmäärä oli 168. Asiakkaista noin puolet kävi paikan päällä ja lopuista puolet otti yhteyttä puhelimitse ja toinen puoli sähköpostitse. Paikalla käy noin kuusi asiakasta päivässä. Vuonna 2022 aukiolokertoja oli 28 aukioloajan ollessa kolme tuntia kerralla. Asiakkaita palvellaan aukioloaikojen puitteissa, näin on myös viestien ja sähköpostien osalta, joihin vastataan vain aukioloaikoina.

Tila, jossa talousneuvola toimii, on toimintaan sopiva ja se saadaan tarvittaessa jaettua kahteen osaan. BusinessAsemalla on monenlaista toimintaa ja sinne on helppo tulla ”huomaamattomasti”, ilman, että leimautuisi talousneuvolan asiakkaaksi. Talousneuvolassa asiakkaan vastaanottaa moniammatillinen tiimi, mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Asiakkaita on laidasta laitaan. Nykyisin neuvontaan on tullut paljon nuoria. He ovat voineet tulla oppilaitosten tai eri hankkeiden kautta tai ulosoton ohjaamana. Nuorilla saattaa olla mukanaan myös oma sosiaalivirkailija, mikä on hyvä, sillä hän osaa kertoa nuoren tilanteen. Ulosotossa talousneuvolatoiminta on koettu hyvänä, ulosottoa täydentävänä toimintona. Neuvolatoiminnalle todettiin olevan selkeästi tarvetta.

## 6 Ajankohtaiskysymyksiä

Venäjän pakotteet ovat näkyneet etenkin erityistäytöntöönpanossa. Pakotteiden täytöntöönpano ei ole paikkaan sidottua, eikä siten voi sanoa, että ne erityisesti näkyisivät esimerkiksi ulosoton Oulun toimipaikassa. Pakotteet ovat merkinneet lisäresurssien tarvetta ja resursseja, määräaikaista kihilakunnanvouteja ja ulosottoylitarkastajia, on myös saatu. Näissä painotus on Helsingissä, mutta suuri osa voidaan hoitaa muuallakin. Pakoteasioita on ollut ennenkin, mutta Venäjän nykyiset pakotteet ovat lisänneet näiden asioiden määrää. Aiemmin pakoteasioita oli vain Helsingissä.

Perustäytöntöönpanossa kustannusten nousu on näkynyt siinä, että vapaakuukausi- ja rajoitushakemuksia on tullut paljon. Esimerkiksi, kun sähkön hinta nousi, hakemusten määrä kasvoi. Myös korkojen nousun arveltiin lähivuosina näkyvän hakemuksissa. Hakemuksissa voidaan vedota yleiseen tilanteeseen - ”rahat ei riitä elämiseen” -, mikä ei kuitenkaan riitä haetun helpotuksen perusteeksi, vaan hakemus tulee yksilöidä. Puutteellisia hakemuksia on jouduttu täydennyttämään. Vuoden 2023 alusta voimaan tullut muutos suojaosuudessa toi helpotusta yleisellä tasolla ja merkitsi sitä, että suuri määrä velallisia poistui ulosotosta, kun vireilläolo heidän kohdallaan päättyi esteeseen.

Hyvinvointialueiden saatavien perinnästä ei ollut kokemuksia, kun tällaisia asioita ei vielä ollut tullut ulosottoon asti. Tiedossa kuitenkin oli, että hyvinvointialueella on ongelmia laskutuksessa ja että laskutuksessa on viiveitä.

Realisointien kohdalla vuosi 2022 oli ollut hyvä. Realisointeja oli ollut 450 kappaletta, mikä tarkoitti nousua 100 kappaleella edellisestä vuodesta. Realisointien hinnat vaihtelevat todella paljon. Realisoinneissa on ollut Pohjois-Suomen alueella kaksi tiimiä, joista toisesta lähti vuodenvaihteessa pois puolet. Puute osaavissa henkilöissä vaikuttaa nyt realisointeihin. Toimintayksikön toimialueella realisoitavaa on paljon.

## 7 Sisäinen valvonta

Tarkastukset tehdään valtakunnanvoudin kanslian ohjeen mukaisesti, samoin tarvittavat lisätarkastukset. Tarkastuksissa edetään tarkastussuunnitelman mukaisesti, ja niistä raportoidaan valtakunnanvoudin kanslialle. Tarkastukset ovat laajoja ja työläitä. Tarkastuksen kohteet ovat samoja kuin ennen rakenneuudistusta, mutta ennen uudistusta tarkastustyö tehtiin osissa, nyt kaikki tehdään kerralla. Organisaatiouudistuksen jälkeen omavalvonnassa ollaan vielä hakemassa oikeaa painopistettä.

Laajaa täytäntöönpanoa koskevassa tarkastusmääräyksessä mainitussa seulamenettelyssä selvitetään, onko edellytyksiä siirtää asia laajasta täytäntöönpanosta erityistäytäntöönpanoon. Tämä on ohjeistettu valtakunnallisella ohjeella. Menettelyssä laajassa täytäntöönpanossa ulosottoylitarkastaja tekee seulalähetteen erityistäytäntöönpanoon, jossa tutkitaan kolmen kuukauden määräajassa, onko asia oikeassa täytäntöönpanolajissa. Mikäli näin ei ole, asia palautetaan laajaan täytäntöönpanoon.

Perustäytäntöönpanossa edetään tarkastusmääräyksen ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ulosottotarkastaja tekee kerran kuussa omavalvontaa ja toimittaa raportin kihlakunnanvoudille. Omavalvonnassa käydään läpi työpinot, niiden tilanne ja tuloksellisuutta kuvaavat tekijät. Ulosmittauksen huojennusratkaisuissa laadunvarmistus tapahtuu käytännössä itseoikaisupyyntöjen kautta. Vuonna 2022 Oulun toimipaikassa tehtiin kaikkiaan noin 20 000 vapaakuukausipäätöstä. Tehtyjen valitusten määrä oli 82. Murto-osa valituksista menestyi.

Erytyistäytäntöönpanossa tarkastus suoritetaan kaksi kertaa vuodessa. Tarkastus kattaa koko rootelin.

Yhteisten palvelujen toimintayksiköllä ei ole omaa tarkastustoimintaa, vaan tarkastukset tekee ja niistä kertomukset laatii valtakunnanvoudin kanslia.

Kantelutyyppejä yhteydenottoja on vuonna 2023 tullut edellistä vuotta vähemmän. Kantelut eivät enää tule suoraan Ulosottolaitoksen toimintayksikköön, vaan menevät valtakunnanvoudin kanslian kautta. Kanteluista pyydetään kihlakunnanvoudin ja johtavan kihlakunnanvoudin lausunnot ja toimitusmiehen selvitys tapahtumista.

Yhteydenpito valtakunnanvoudin kanslian kanssa on tiivistä ja yhteistyö toimii hyvin. Yhteistyötä on kehitetty ja sitä kehitetään edelleen muun muassa rekrytoinnissa.

## 8 Ennakkotarkastus

Ennakkotarkastukseen pyydettiin aakkosjärjestyksessä kymmeneltä ensimmäiseltä ulosottomieheltä 3 viimeisintä päätöstä (vain ulosoton helpotuksia koskevat päätökset eli UK 4 luvun 51–52 §:en nojalla tehdyt) sekä johtavan kihlakunnanvoudin ja kihlakunnanvoutien osalta 5 viimeisintä päätöstä (itseoikaisu tms. päätöksiä).

Tarkastajien taholta ulosottotarkastajien ja ulosottoylitarkastajien ratkaisujen todettiin olevan pääsääntöisesti olevan hyvin perusteltuja. Eräissä päätöksissä velallista oli myös ohjeistettu esimerkiksi ulosmittauksen määrän rajoittamista koskevan hakemuksen tekemiseen, kun velallisen hakemaa vapaakuukautta ei ollut myönnetty. Joissakin ratkaisuissa ulosmittauksen määrää oli myös rajoitettu, kun vapaakuukauden myöntämiselle ei ollut edellytyksiä. Ratkaisuissa velallista oli asianmukaisesti neuvottu asiassaan, ja ratkaisut toteuttivat ulosoton avoimuuden vaatimusta.

Muutamasta ulosmittauksen määrän rajoittamista koskevasta ratkaisusta ei ilmennyt, minkä suuruista rajoituksen määrää oli haettu. Tarkastuskohteen edustajien mukaan sähköisen asiointipalvelun hakemuksessa on haettavan rajoituksen määrää koskeva kenttä, eikä hakemusta voi laittaa eteenpäin, jos kenttää ei ole täytetty. Haettu määrä ei aina näy hakemuksen tekstistä. Hakemuksessa voi olla myös liitteitä, tai määrää on voitu tarkentaa lisäselvityspyynnön johdosta.

Keskustelussa todettiin apulaisoikeusasiamies Pölösen ratkaisu 23.2.2023 asiassa EOAK/1299/2022, jossa oli ilmennyt, että ulosmittauksen lykkäämistä, vapaakuukautta tai ulosmittauksen määrän rajoittamista koskevassa päätöksessä päätöksen perusteeksi ilmoitettava säännös määräytyy sen perusteella, minkä hakemuksen lajin ulosmittauksen huojennusta hakeva velallinen ulosoton sähköisessä asiointipalvelussa hakemusta tehdessään valitsee. Ratkaisu on julkaistu ulosoton intrassa ja siitä oltiin tietoisia. Ratkaisussa esiin tuotu ongelma on käsitelty alla ja tarkoituksena on, että asia korjataan tietojärjestelmässä loppuvuodesta.

Ulosmittauksen huojennusta koskevissa ratkaisuissa myös velallisen pyyntö tulostuu päätösasiakirjaan sellaisenaan, kun velallinen on tehnyt pyyntönsä ulosoton sähköisessä asiointipalvelussa. Tarkastuskohteen edustajien taholta kerrottiin, että tämä teksti on muokattavissa. Näin ollen esimerkiksi hakemuksessa mahdollisesti oleva epäasiallinen teksti tai salassa pidettävä, päätöksenteon kannalta tarpeeton tieto, on poistettavissa päätösasiakirjalle tulostuvasta hakemustekstistä.

Ennakkotarkastuksessa olleiden päätösten pohjalta keskusteltiin asianosaisten kuulemisesta ja päätösten lähettämisestä myös velkojille. Tarkastuskohteen edustajien mukaan ulosmittauksen huojennuspäätöksiä ei juuri koskaan lähetetä velkojille. Päätöksessä painaa olennaisesti velallisen heikentynyt maksukyky. Velkojien kuuleminen koetaan yleensä turhaksi prosessiksi. Jossakin yksittäistapauksessa, esimerkiksi, jos velan vanheneminen on lähellä, velkojaa voidaan kuulla.

**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 viranpuolesta myönnettävissä vapaakuukausissa.

Johtavan kihlakunnanvoudin ja kihlakunnanvoutien ratkaisujen osalta todettiin yleisesti, että ratkaisuista on nähtävissä, että ne edustavat eri täytäntöönpanon toimintayksiköitä. Itseoikaisupäätöksistä ilmeni useampikin tilanne, jossa lainaa oli annettu enemmän, kuin vakuudella oli ollut arvoa. Tämä oli johtanut itseoikaisuun.

## 9 Toimenpiteet

Tarkastus ei antanut apulaisoikeusasiamies Sakslinille aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeusasiamiehen kommentit ilmenevät edeltä.

Pöytäkirja lähetetään tiedoksi myös valtakunnanvoudin kanslialle.

### Liitteet:

Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon Pohjois-Suomen toimintayksikön työjärjestys

Ulosottolaitoksen perustäytäntöönpanon toimintayksikön työjärjestys

Ulosottolaitoksen erityistäytäntöönpanon toimintayksikön työjärjestys

Yhteiset palvelut -toimintayksikön työjärjestys

Ulosottolaitoksen tarkastustoiminta vuonna 2023

Tarkastussuunnitelma 2023, Ulosottolaitoksen sisäinen tarkastus

Tarkastukset laajan täytäntöönpanon toimintayksikössä 2022, Määräys 18.2.2022

Tarkastukset perustäytäntöönpanon toimintayksikössä 2022, Määräys 18.2.2022

Ulosottotarkastajien omavalvonta 2023 ohje

Tarkastukset erityistäytäntöönpanon toimintayksikössä 2022, Määräys 12.9.2022

Yhteisiin palveluihin kuuluvan kirjaamotoiminnon toimivuus/Tarkastuskertomus 2022

Yhteisiin palveluihin kuuluvan asiakaspalvelutoiminnon toimivuus, jatkotarkastus/Tarkastuskertomus 2022

Tilastotietoja

### Tiedoksi:

Ulosottolaitoksen Pohjois-Suomen laajan täytäntöönpanon toimintayksikkö, Oulun toimipaikka  
Valtakunnanvoudin kanslia