

SELVITYS KIHlakUNNANULOSOTTOMIEHEN TYÖN SISÄLLÖSTÄ JA TYÖAJAN KÄYTÖSTÄ ULOSOTTOASIOIDEN VELALLISKOHTAISISSA KÄSITTELYSSÄ

1. TAVOITE

Selvityksen tarkoituksena on antaa mahdollisimman oikea kuva kihlakunnanulosottomiehen työn sisällöstä, työajan käytöstä ja sen jakautumisesta vakiosisältöiseen ja tapauskohtaisen harkintavallan käyttöä edellyttävään ulosottoon. Selvitys on tehty ulosottoasioiden velalliskohtaisen käsittelyn nykytilan kuvaamiseksi ja arvioimiseksi ja tukemaan organisoitiratkaisujen valmistelua URA-hankkeessa. Ulosottoasioiden velalliskohtaisella käsittelyllä tarkoitetaan sitä, että sama toimitusmies käsittelee kaikki saman velallisen ulosottoasiat ja tekee ulosottoasiassa kaikki tarvittavat käsittely- ja pääasialratkaisut. Käsittelyratkaisulla tarkoitetaan tässä toimitusmiehen viran puolesta tekemää ratkaisua hankitun selvityksen asianmukaisuudesta ja riittävydestä. Pääasialratkaisulla tarkoitetaan tässä toimitusmiehen päätöstä tehdä konkreettinen täytäntöönpanotoimenpide tai jättää se tekemättä.

2. MENETELMÄ

Selvitys perustuu työaikakirjanpitoon yhdentoista kihlakunnanulosottomiehen työstä kahdeksan viikon (5.10.- 29.11.2015) ajalta. Selvitystyöhön osallistuneet kihlakunnanulosottomiehet muodostavat kolme perintäryhmää. Näiden kolmen perintäryhmän työn tuloksia, suoritteita ja kustannuksia verrataan Helsingin ulosottoviraston ja ulosottolaitoksen tuloksiin, suoritteisiin ja kustannuksiin.

Työaikakirjanpidossa kihlakunnanulosottomiehet merkitsevät kirjanpitoon käsittelemänsä velallisen ja kuvauksen siitä, minkä käsittely- ja pääasialratkaisun tai toimenpiteen yhteydessä tapauskohtaista harkintavallaa on käytetty, ja arvioivat näihin tapauksiin käytetyn työajan osuuden kunkin työpäivän kokonaistyöajasta.

Ennen työaikakirjanpidon aloittamista kirjanpitoa kokeiltiin yhden viikon ajan. Kokeilussa todettiin, että tapauskohtaisen harkintavallan käyttöä sisältyy paitsi yksittäiseen velalliseen liittyvien käsittely- ja pääasialratkaisujen tekemiseen myös työpinoityöskentelyyn. Työpinoityöskentelyssä tehdään (käsittely- ja pääasia) ratkaisuja yhtä aikaa kaikkien (tietojärjestelmän) työpinoissa olevien velallisten osalta. Tapauskohtaisen harkintavallan käyttö koostuu työajan käytön näkökulmasta näistä kahdesta kokonaisuudesta.

3. TULOKSET

3.1. TAPAUSSKOHTAISSEN HARKINTAVALLAN KÄYTTÖ YKSITTÄISISSÄ TAPAUKSISSA JA TYÖPINOTYÖSKENTELYSSÄ

Yksittäistä velallista koskevien harkintavallan käyttötapausten lukumäärä vaihtelee päivittäin ja viikoittain. Tapauksia on yleensä muutama päivässä ja useita kymmeniä kuukaudessa kihlakunnanulosottomiestä kohti. Sellaiset työpäivät, jolloin ei ole yhtään tapausta, ovat poikkeuksia. Vielä enemmän vaihtelee tapausten sisältö ja vaativuus. Yleisin tilanne on velallisen esittämä pyyntö vapaakuukaudesta tai muusta helpotuksesta palkan ulosmittauksessa tai maksuajan pidentämisestä. Ratkaisut eivät yleensä ole sinänsä vaikeita mutta ne edellyttävät aina kokonaisharkintavallan käyttöä. Lähes yhtä yleinen tilanne on velallisen kokonaistilanteen arviointi velallisen aloitteesta. Arvioinnin vaativuus vaihtelee nollassa sataan. Erityistä selvitystyötä vaativat tapaukset ovat melko harvinaisia. Täytäntöönpanoperusteisiin, häätöihin, kuolinpesän osuuksiin ulosmittauskohteina liittyy usein

epäselvyyksiä, joita joudutaan selvittämään asianosasten kanssa ja tekemään selvityksen perusteella ratkaisuja.

Yleisin harkintavallan käytön tilanne on velallisen yhteydenotto puhelimitse tai sähköpostitse. Lisäksi selvitystyötä ja harkintavallan käyttöä edellyttäviä yhteydenottoja tulee myös velkojilta ja sivullisilta (työnantajat ja muut maksukiellon saajat jne). Yhteydenottojen sisältö ja relevanssi vaihtelevat ja asiaan vaikuttamattomien väitteiden ja vaatimusten määrä on huomattava. Erityisesti velallisen kannanotot täytyy siitä huolimatta käsitellä asianmukaisesti. Harkintaa tarvitaan erityisesti sen suhteen, mitä asiaan vaikuttavien ja asiaan vaikuttamattomien väitteiden ja vaatimusten asianmukainen käsittely kussakin tapauksessa edellyttää.

Työpinotyöskentelyssä toimitusmies arvioi omasta aloitteestaan velallisen kokonaistilannetta ja tekee sen perusteella 150-400 (käsittely- ja pääasia) ratkaisua kuukaudessa. Seuraavassa on esimerkkejä yhden kihlakunnanulosottomiehen viikon aikana käsittelemien velallisten lukumääristä. Käsitelty velallinen merkitsee esimerkissä yhtä käsittely- tai pääasiaratkaisua.

ESIMERKKI 1

	maanantai	tiistai	keskiviikko	torstai	perjantai
Rekisterikysely-vastaukset	4	22	0	0	8
Maksujen työpino	17	15	4	0	8
Ilmoitustyöpino	92	8	22	0	7
Perinnän jatkotoimet	3	2	2	0	4
Työn alla -työpino	2	13	7	0	7
Maksukieltojen / maksusuunnitelmien seuranta	6	6	16	0	11
Selvitettävät velalliset	5	17	14	0	13
Yhteensä	129	83	65	0	58

Koko viikko yhteensä

335

ESIMERKKI 2

	maanantai	tiistai	keskiviikko	torstai	perjantai
Rekisterikysely-vastaukset	0	11	11	9	5
Maksujen työpino	9	6	7	3	4
Ilmoitustyöpino	79	6	5	3	11
Perinnän jatkotoimet	11	0	0	9	9
Työn alla -työpino	17	33	22	8	2
Maksukieltojen / maksusuunnitelmien seuranta	16	7	15	17	0
Selvitettävät velalliset	9	16	4	14	0
Yhteensä	141	79	64	63	31

Koko viikko yhteensä

378

3.2. VAKIOSISÄLTÖINEN ULOSOTTO

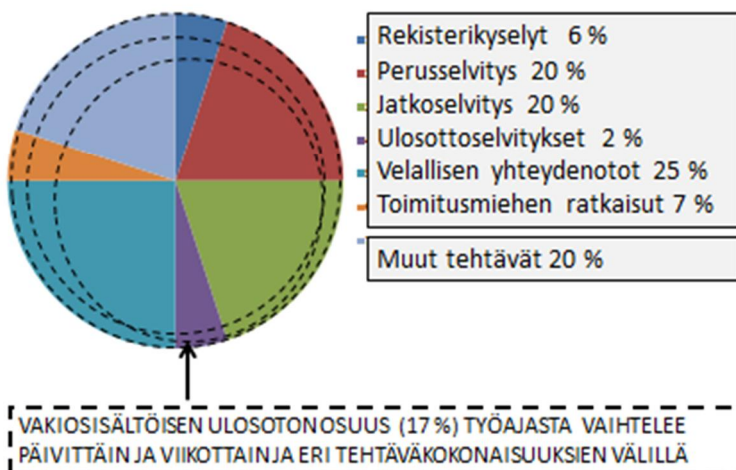
Työpinotyöskentelyyn, erityisesti rekisteritiedusteluihin, uusintausmittauksiin, veronpalautuksen ulosmittauksiin ja aikaisemmin varattomaksi todetun velallisen toteamiseen varattomaksi rekisteri- ja pankkitilitiedustelujen perusteella sisältyy vakiosisältöistä ulosottoa. Vakiosisältöisten toimenpiteiden lukumäärä on erittäin suuri. Pääosa kaikista toimenpiteistä ja asiakaspalveluvastauksista on vakiosisältöisiä. Työaikaa niiden suorittamiseen ei vakiosisältöisyyden vuoksi käytetä eikä tarvitse käyttää. Vakiosisältöinen ulosotto ei ole suppeatukintaista. Velalliselvitys käsittää velallisen pankkitilitiedot, verotustiedot ja muut rekisteröidyt tulo- ja omaisuutiedot. Sen sijaan vakiosisältöinen ulosotto on rutiinia siinä mielessä, että se on automatisoitavissa nykyistä paljon pidemmälle samoin kuin asiakaspalvelukin.

3.3. TYÖAJAN KÄYTTÖ

Työajan käytön vaihteluvälit ja keskiarvo esitetty alla olevassa taulukossa. Viikompäiviä on käytetty esimerkkeinä vaihteluvälistä ja siihen on tiivistetty selvitystyön havainnot. Todellisuudessa työajan käyttö vaihtelee taulukossa kuvatulla tavalla ja vaihteluväleillä rooteleittain, viikompäivittäin, viikoittain ja koko selvitysjaksolla.

	Harkintavallan käyttöä edellyttävä ulosotto	Vakiosisältöinen ulosotto
maanantai	85	15
tiistai	80	20
keskiviikko	95	5
torstai	70	30
perjantai	85	15
keskiarvo %	83	17

3.4. TEHTÄVÄKOKONAIUUDET VELALLISKOHTAISISSA KÄSITTELYSSÄ JA KIHHLAKUNNANULOSOTTOMIEHEN TYÖAJAN KÄYTTÖ NIISSÄ



Ulosottoasioiden velalliskohtaisessa käsittelyssä on työajan käytön kannalta neljä isoa tehtäväkokonaisuutta: 1 perusselvitys, 2 jatkoselvitys, 3 velallisten yhteydenotot ja 4 muut tehtävät (maksujen, muutosten- ja peruutusten ja muiden ilmoitusten käsittely sekä maksukieltojen ja maksusuunnitelmien seuranta) ja kolme pientä tehtäväkokonaisuutta: 1 rekisterikyselyt, 2 ulosotto selvitykset 3 toimitusmiehen ratkaisut. Kaikissa tehtäväkokonaisuuksissa on sekä harkintavallan käyttöä että vakiosisältöistä ulosottoa. Vakiosisältöisen ulosoton osuus vaihtelee kaaviossa katkoviivoilla kuvatulla tavalla. Vaihteluväli on 10% - 30%. Eri tehtäväkokonaisuuksiin käytetyn työajan osuudet ovat suuruusluokka-arvioita.

3.5. Tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden tunnusluvut (tammi-marraskuu 2015)

	Selvitystyöhön osallistuneet perintäryhmät	Helsingin ulosottovirasto	Ulosottolaitos
HTV kihlakunnanulosottomiehet ilman erikoisperintää (18+25=43)	11	56	530
Käsitellyt velalliset (Uljas DW) maksaneet ja varattomaksi todetut velalliset yhteensä	15 190	75 993	449 634
Käsitellyt velalliset/HTV	1 381	1 357	848
Maksaneet velalliset	77 94	38 000	246 895
Maksaneet velalliset/HTV	709	679	466
Maksamalla selviytyneet velalliset %	51 %	50 %	55 %
Perimistulos	24 788 359	125 343 752*	899 966 503
Perimistulos/HTV	2 253 487	2 238 281	1 698 050
Ulosmittaukset ilman vpum (Uljas DW)	10 603	53 947	423 463
Ulosmittaukset/HTV	964	963	799
Kustannukset ilman erikoisperintää ja keskitettyjä menoja (01-11/2015)	1 875 745	9 549 247	79 030 111
Kustannukset/ peritty € brutto	0,076	0,076	0,088
Kustannukset/käsitelty velallinen	123,45	125,66	175,76
Kustannukset/ulosmittaus	176,91	177,01	186,63

* ilman erikoisperintää

Selvitystyöhön osallistuneiden perintäryhmien tuloksellisuus ja kustannustehokkuus on yhtä hyvä kuin Helsingin ulosottovirastossa ja parempi kuin ulosottolaitoksessa. Raportoidulla työajan käytöllä päästään keskimääräistä parempiin tuloksiin ja kustannustehokkaammin kuin ulosottolaitoksessa keskimäärin. Muita mahdollisesti pilotoitavia työnjaon malleja voidaan verrata selvitystyöhön osallistuneisiin perintäryhmiin.

4. JOHTOPÄÄTÖKSET

Rekisteritiedustelut, perus- ja jatkoselvitys, velallisten yhteydenottojen käsittely ja toimitusmiehen käsittely ja pääasiaratkaisut muodostavat loogisen toiminnallisen kokonaisuuden. Siihen sisältyy sekä tapauskohtaisen harkintavallan käyttöä että vakiosisältöistä ulosottoa. Käsittely ei etene kaavamaisesti. Velallisen yhteydenotto voi tapahtua missä tahansa käsittelyn vaiheessa, vaikuttaa käsittelyyn, toimitusmiehen harkintaan (mitä tehdään ja mitä ei tehdä) ja käsittely- tai pääasiaratkaisun lopputulokseen. Tämä toiminnallinen kokonaisuus on velalliskohtaisen käsittelyn ydin. Siihen ulosoton tuloksellisuus ja kustannustehokkuus perustuvat. Tätä kokonaisuutta ei voida hajottaa eri prosesseiksi, jos tuloksellisuudesta ja kustannustehokkuudesta halutaan pitää kiinni.

Tämän selvityksen perusteella ei voida arvioida sitä, voitaisiinko muut tehtävät jakaa jollakin uudella tavalla. Sitä ei ole selvitetty ja se pitäisi selvittää erikseen.
 Ulosottoasioiden velalliskohtainen käsittely on käytännössä eri asia kuin teoriassa. Eroa voidaan havainnollistaa alla olevilla kaaviolla.

4.1 Ulosottoasioiden käsittely teoriassa



- Käsittely etenee kaavamaisesti vaiheesta toiseen.
- Jotkin käsittelyn vaiheet ovat vakiosisältöistä rutiinia.
- Rutiininomaiset vaiheet voidaan erottaa omaksi prosessiksi ja "jakaa täytäntöönpanotehtävät tältä pohjalta uudella tavalla".

4.2 Ulosottoasioiden velalliskohtainen käsittely käytännössä

