

TOIMINTA JA HALLINTO 2003:13

*Viestintäsuunnitelmaesimerkki  
käräjäoikeuksille*

*Työryhmän muistio*



*Viestintäsuunnitelmaesimerkki  
käräjäoikeuksille*

*Työryhmän muistio*

ISSN 1458-6436  
ISBN 952-466-122-5  
Oikeusministeriö  
Helsinki

# KUVAILULEHTI

## OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä  
15.4.2003

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Muistio	
Käräjäoikeuksien viestintäsuunnitelmien laatimista tukeva työryhmä		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
Puheenjohtaja: laamanni Lauri Melander Sihteeri: erityisasiantuntija Antti Savela		Toimielimen asettamispäivä 4.2.2003	
Julkaisun nimi Viestintäsuunnitelmaesimerkki käräjäoikeuksille			
Julkaisun osat			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Valtioneuvosto antoi vuoden 2002 toukokuussa julkisuusasetuksen muutoksen (380/2002), jossa muun muassa veloitetaan kaikki virastot laatimaan viestintäsuunnitelma 31.5.2003 mennessä. Lisäksi valtioneuvoston kanslia on antanut suosituksen viestinnässä noudatettavista periaatteista.</p> <p>Työryhmä on laatinut muistionsa esimerkisuunnitelman muotoon. Esimerkkisuunnitelma on tarkoitettu helpottamaan käräjäoikeuksissa tehtävää työtä. Sitä voidaan käyttää muistilistana niistä asioista, joita viraston oma suunnitelma voisi sisältää.</p> <p>Esimerkkisuunnitelmassa on kuvattu käräjäoikeuden ulkoisen ja sisäisen viestinnän periaatteita ja toimintatapoja sekä viestinnän toteuttamista odottamattomissa tilanteissa. Esimerkkisuunnitelman liitteenä on taustamuistio suunnitelman lähtökohdista ja eräistä käräjäoikeuden viestinnän keskeisistä kysymyksistä.</p>			
Avainsanat: (asiasanat)			
käräjäoikeus, viestintä, viestintäsuunnitelma, julkisuus			
Muut tiedot HARE OM004:00/2003			
Sarjan nimi ja numero Oikeusministeriön toiminta ja hallinto 2003:13		ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-122-5
Kokonaissivumäärä 24	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Oikeusministeriö		Kustantaja Oikeusministeriö	

## PRESENTATIONSBLAD

JUSTITIE MINISTERIET

Utgivningsdatum  
15.4.2003

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation Promemoria	
Arbetsgruppen som stöder uppgörandet av kommunikationsplaner vid tingsrätterna		Uppdragsgivare Justitieministeriet	
Ordförande: lagman Lauri Melander Sekreterare: specialsakkunnig Antti Savela		Datum då organet tillsattes 4.2.2003	
Publikation (även den finska titeln) Ett exempel på en kommunikationsplan för tingsrätterna (Viestintäsuunnitelmaesimerkki kärjäoikeuksille)			
Publikationens delar			
Referat			
<p>Statsrådet utfärdade i maj 2002 en ändring av offentlighetsförordningen (380/2002) i vilken bl.a. förpliktas alla ämbetsverken att göra upp en kommunikationsplan senast till den 31 maj 2003. Statsrådets kansli har därutöver gett en rekommendation om principer som skall följas i kommunikationen.</p> <p>Arbetsgruppen har gjort upp sin promemoria i form av en exempelplan. Exempelplanen är avsedd att underlätta arbetet vid tingsrätterna. Den kan användas som minneslista över saker som ämbetsverkets egen plan kan innehålla.</p> <p>I exempelplanen har beskrivits principer och handlingsätt i tingsrättens externa och interna kommunikation samt genomförande av kommunikation i oväntade situationer. Som bilaga till exempelplanen finns en bakgrundspromemoria om planens utgångspunkter och vissa centrala frågor om kommunikationen vid tingsrätterna.</p>			
Nyckelord Tingsrätt, kommunikation, kommunikationsplan, offentlighet			
Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-numren, andra referensnumren) HARE JM004:00/2003			
Seriens namn och nummer Justitieministeriet, Verksamhet och förvaltning 2003:13		ISSN 1458-6436	ISBN 952-466-122-5
Sidoantal 24	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Justitieministeriet		Förlag Justitieministeriet	

## Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 4.2.2003 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella esimerkki käräjäoikeuden viestintäsuunnitelmasta käräjäoikeuksien oman suunnittelutyön helpottamiseksi.

Virastokohtaisten viestintäsuunnitelmien laatiminen liittyy valtionhallinnon viestinnän kehittämiseen. Toukokuussa 2002 annetussa viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen muutoksessa (380/2002) veloitetaan kaikki valtionhallinnon viranomaiset suunnittelemaan viestintäänsä ja laatimaan viestintäsuunnitelma vuoden 2003 toukokuun loppuun mennessä.

Työryhmän tuli työssään ottaa huomioon myös valtioneuvoston kanslian valmistelemat viestintäsuositukset. Työryhmän tuli työnsä aikana kuulla Oikeustoimittajat ry:tä.

Työryhmän tuli saada työnsä valmiiksi 15.4.2003 mennessä.

Työryhmän puheenjohtajaksi nimettiin laamanni Lauri Melander Vantaan käräjäoikeudesta ja jäseniksi tiedotuspäällikkö Pirkko Kauppinen oikeusministeriöstä, tiedottaja Sinikka Koskela-Suo oikeusministeriöstä, hallitusneuvos Heikki Liljeroos oikeusministeriöstä, tiedottaja Anna-Maria Maunu korkeimmasta oikeudesta, laamanni Heikki Nousiainen Riihimäen käräjäoikeudesta, hallintojohtaja Antero Nuotto Helsingin käräjäoikeudesta ja hallintopäällikkö, nykyisin määräaikainen erityisasiantuntija oikeusministeriössä, Antti Savela Oulun käräjäoikeudesta. Savela toimi myös työryhmän sivutoimisena sihteerinä.

Työryhmä kokoontui viisi kertaa. Työryhmä järjesti Oikeustoimittajat ry:n jäsenille kuulemistilaisuuden. Kuulemistilaisuuteen osallistui neljän tiedotusvälineen edustajat.

Saatuun työnsä päätökseen työryhmä luovuttaa kunnioittavasti muistionsa oikeusministeriölle. Muistio sisältää esimerkin käräjäoikeuden viestintäsuunnitelmasta ja sen liitteenä olevan taustamuistion suunnitelman lähtökohdista ja eräistä käräjäoikeuden viestinnän keskeisistä kysymyksistä.

Helsingissä 15 päivänä huhtikuuta 2003

Lauri Melander

Pirkko Kauppinen

Sinikka Koskela-Suo

Heikki Liljeroos

Anna-Maria Maunu

Heikki Nousiainen

Antero Nuotto

Antti Savela



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. LÄHTÖKOHDAT .....</b>	<b>3</b>
1.1. VIESTINNÄN TEHTÄVÄT .....	3
1.2. VIESTINNÄN PERIAATTEET JA SIDOSRYHMÄT .....	3
<b>2. ASIAKASPALVELU .....</b>	<b>4</b>
2.1. NEUVONTA JA INFORMOINTI .....	4
2.2. TIETOJEN ANTAMINEN ASIAN VIREILLÄOLOSTA JA KÄSITTELYN VAIHEISTA .....	4
2.3. RATKAISUJEN LAATIMINEN, JULISTAMINEN JA ANTAMINEN.....	5
2.4. MUU NEUVONTA .....	5
2.5. VIESTINTÄ TOISELLA KOTIMAISELLA KIELELLÄ JA VIERAILLA KIELILLÄ.....	5
<b>3. TIEDOTUSVÄLINEET.....</b>	<b>6</b>
3.1. YHTEISTYÖ TIEDOTUSVÄLINEIDEN KANSSA .....	6
3.2. TIEDOTTAMINEN OIKEUDENKÄYNNNEISTÄ ENNAKKOON .....	6
3.3. TIEDOTUSVÄLINEIDEN EDUSTAJIEN LÄSNÄOLO ISTUNNOSSA JA TUTUSTUMINEN KÄRÄJÄOIKEUDEN TOIMINTAAN .....	6
3.4. TIEDOTTAMINEN RATKAISUISTA JA PERITTÄVÄT MAKSUT .....	7
3.5. LEHDISTÖTIEDOTTEET .....	7
3.6. YKSITTÄISEN RATKAISUN SELVENTÄMINEN.....	8
3.7. OIKAISUN TEKEMINEN .....	8
3.8. TIEDOTUSVASTUU JA JULKISEEN KESKUSTELUUN OSALLISTUMINEN.....	8
<b>4. MUU VIESTINTÄ.....</b>	<b>9</b>
4.1. INTERNET-PALVELUSIVUT JA ESITTEET .....	9
4.2. TOIMINTAKERTOMUS .....	10
4.3. ILMOITTELU .....	10
4.4. VIERAILUT .....	10
4.5. ODOTTAMATTOMAT TILANTEET .....	11
<b>5. SISÄINEN VIESTINTÄ .....</b>	<b>11</b>
<b>6. VIESTINNÄN VALMIUKSIEN KEHITTÄMINEN JA SEURANTA.....</b>	<b>12</b>

**Liite: taustamuistio**

# 1. LÄHTÖKOHDAT

## 1.1. Viestinnän tehtävät

Käräjäoikeuden viestinnän tarkoituksena on antaa ihmisille tietoa käräjäoikeuden toiminnasta, menettelytavoista ja ratkaisuista. Viestinnän päämääränä on varmistaa, että tieto on oikeaa ja olennaista. Avoin viestintä lisää tietämystä ja luottamusta käräjäoikeuden toimintaan ja tukee käräjäoikeuden onnistumista perustehtävässään.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti käräjäoikeuden on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista käräjäoikeuden toimialaan kuuluvissa asioissa.

Tässä viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta annetun asetuksen (1030/1999) 8 b §:ssä (380/2002) tarkoitetussa viestintäsuunnitelmassa määritellään ne perusteet, joiden mukaisesti käräjäoikeus toteuttaa sille laissa säädettyä viestintätehtävää. Viestintäsuunnitelman painopiste on käräjäoikeuden ulkoisessa viestinnässä. Käräjäoikeuden sisäisestä viestinnästä suunnitelmassa käsitellään ainoastaan sen keskeisiä periaatteita. Sisäinen viestintä muodostaa kuitenkin perustan ulkoisen viestinnän onnistumiselle.

## 1.2. Viestinnän periaatteet ja sidosryhmät

Käräjäoikeuden viestintää toteutetaan seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- 1) *Avoimuus*. Viestinnässä pyritään mahdollisimman suureen avoimuuteen. Tietojen antamista rajoittavat ainoastaan laissa säädetyt salassapitoperusteet ja muut tietojen antamisen rajoitukset kuten henkilötietojen suoja.
- 2) *Asiakaskeskeisyys*. Viestinnän toteuttamista määräävät keskeisesti viestinnän sidosryhmien tarpeet. Oikeus saada tietoja käräjäoikeudessa käsiteltävistä asioista ja muutoinkin käräjäoikeuden toiminnasta on perustuslaissa säädetty perusoikeus. Viestinnässä tärkeää on myös asiakasneuvonta.
- 3) *Luotettavuus*. Viestinnässä varmistetaan, että jaettava tieto on virheetöntä ja oleellista. Sidosryhmien kanssa sovituista viestinnän pelisäännöistä pidetään kiinni. Vireillä olevasta lainkäyttöasiasta tiedotetaan tavalla, jota ei voida ymmärtää käräjäoikeuden ratkaisun ennakoinniksi ja joka ei vaaranna luottamusta asian puolueettomaan ja asialliseen käsittelyyn.
- 4) *Ymmärrettävyys*. Huolehditaan siitä, että viestintä on sen vastaanottajille ymmärrettävää, selkeää ja helposti omaksuttavaa. Sekä suomen- että ruotsinkielisten tarpeet otetaan viestinnässä huomioon.

- 5) *Vuorovaikutteisuus.* Käräjäoikeus ei ainoastaan jaa tietoa vaan myös vastaanottaa sitä. Tämä koskee erityisesti oikeudenkäyntejä mutta myös asiakaspalvelua ja käräjäoikeuden sisäistä viestintää.
- 6) *Tasapuolisuus.* Viestinnän eri osapuolia kohdellaan yhdenmukaisesti. Tiedotusvälineiden osalta huolehditaan siitä, että tieto toimitetaan tasapuolisesti kaikille tiedotusvälineille. Toisaalta on kuitenkin kunnioitettava uutisen ”löytäneen” tiedotusvälineen etuoikeutta uutiseen.
- 7) *Tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus.* Viestinnässä käytetään erilaisia viestintäkeinoja mahdollisimman joustavasti ja tehokkaasti. Erityisesti hyödynnetään sähköistä ja verkkoviestintää. Viestintä toteutetaan oikea-aikaisesti ja nopeasti ja huolehditaan tietojen helpposta saatavuudesta.

Käräjäoikeuden ulkoisen viestinnän sidosryhmiä ovat muun muassa asianosaiset, tiedotusvälineet ja yksittäiset ihmiset sekä yhteisöt (ns. suuri yleisö). Tärkeitä sidosryhmiä ovat lisäksi oikeudenhoidon muut osapuolet (asianajajat, yleiset oikeusavustajat, syyttäjät, poliisi), lainvalvontaviranomaiset (EOA, OKa), muut tuomioistuimet, oikeusministeriö, muut viranomaiset, lakimies- ym. yhdistykset, oppilaitokset, tutkijat, koululaiset ja opiskelijat.

Käräjäoikeuden sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat käräjäoikeuden henkilöstö ja lautamiehet sekä tuomioistuimen asiantuntijajäsenet.

## **2. ASIAKASPALVELU**

### **2.1. Neuvonta ja informointi**

Tuomioistuimen puolueettomuuden sallimissa rajoissa asiakkaille annetaan tietoja ja neuvoja asioiden käsittelystä käräjäoikeudessa ja asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista menettelyjen eri vaiheissa. Tavoitteena on hyvä, laadukas ja asiantunteva asiakaspalvelu. Tavoitteen toteutumisesta on vastuussa koko käräjäoikeuden henkilökunta.

Oikeudenkäynteihin osallistuvia henkilöitä kuten asianosaisia ja todistajia informoidaan oikeuden kokoonpanosta, oikeudenkäynnin kulusta ja heidän roolistaan siinä. Ensisijainen vastuu tästä on oikeuden puheenjohtajana toimivalla tuomarilla. Myös käräjäsihteeri, käräjäpäivystäjä sekä haastemies (tiedoksiantotoiminnan yhteydessä) kantavat tästä keskeistä vastuuta.

Käräjäoikeudessa on järjestettyä jatkuva puhelin- ja kanslianeuvonta.

### **2.2. Tietojen antaminen asian vireilläolosta ja käsittelyn vaiheista**

*Vireillä olevan asian* diaari- ja ratkaisutietoja koskeviin kysymyksiin vastaa asiaa käsittelevä toimistos sihteeri tai yleiskanslia (tms.). Muiden asiaa koskevien tietojen osalta kysely ohjataan asiaa käsittelevälle tuomarille tai muulle ratkaisijalle.

*Päättäneen ja lähi- tai päätearkistoon arkistoidun* asian osalta tiedustelut ohjataan yleiskansliaan (tms.). Yleiskanslia (tms.) ohjaa kyselyn tilanteen niin vaatiessa asian ratkaisijalle.

Jos henkilöön, jota asiakas tavoittelee, ei saada välittömästi yhteyttä, pyydetään asiakkaalta hänen yhteystietonsa ja tavoiteltu henkilö ottaa häneen yhteyttä heti kun se on mahdollista.

Asiakirjojen ja tietojen luovuttamisessa on otettava huomioon julkisuutta ja salassapitoa sekä henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset.

### **2.3. Ratkaisujen laatiminen, julistaminen ja antaminen**

Käräjäoikeuden viestinnässä keskeisin osa-alue on ratkaisulla viestiminen. Viestinnän kannalta perustelujen avoimuus, selkeys, ymmärrettävyys ja laatu muutoinkin ovat tärkeitä. Käräjäoikeuksia kohtaan tunnettavan luottamuksen vuoksi ratkaisujen perustelujen ei ole näissä suhteissa varaa epäonnistua.

Ratkaisut julistetaan ja kirjoitetaan niin helppotajuisesti, että asianosaiset ja yleisö vaikeuksitta ymmärtävät ratkaisun lopputuloksen ja ne syyt, miksi siihen on päädytty.

### **2.4. Muu neuvonta**

Käräjäoikeuden opasteet ja ilmoitustaulut sijoitetaan niiden käyttötarkoitusta parhaiten palvelevalla tavalla.

Käräjäoikeuden asiakaspalvelussa pidetään yleisön nähtävillä ja helposti saatavilla laissa säädetyt tietojärjestelmä- ym. kuvaukset ja rekisterit sekä käräjäoikeuden arkistosäännön julkiset osat.

### **2.5. Viestintä toisella kotimaisella kielellä ja vierailta kielillä**

Käräjäoikeudessa huolehditaan siitä, että käräjäoikeudessa asioivia voidaan aina palvella sekä suomen että ruotsin kielellä. Tavoitteena on myös, että ulkomaalaisia pystytään palvelemaan ainakin englannin kielellä. Oikeudenkäynnissä asian järjestäminen on puheenjohtajan vastuulla. Kansliapalvelujen osalta huolehditaan siitä, että asiakaspalvelun (myös puhelinpalvelu) tueksi voidaan tarvittaessa järjestää suomea ja ruotsia sekä mahdollisuuksien mukaan myös englantia taitava käräjäoikeuden työntekijä.

Käräjäoikeuden viestinnässä otetaan muutoinkin huomioon uuden kielilain ( / ) velvoitteet.

### **3. TIEDOTUSVÄLINEET**

#### **3.1. Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa**

Käräjäoikeuden ja tiedotusvälineiden edustajien välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä edistetään. Käräjäoikeuden toiminta-alueen tiedotusvälineiden kanssa sovitaan yhteistyön toteuttamisesta ja sen muodoista, sillä tiedotusvälineiden toiveet ja tiedontarpeet voivat vaihdella tiedotusväline- ja paikkakuntaakohtaisesti.

Käräjäoikeus järjestää tarvittaessa alueensa tiedotusvälineiden edustajille ajankohtaisista asioista teema- ja keskustelutilaisuuksia.

Tiedotusvälineiden edustajat voidaan kutsua käräjäoikeuden järjestämille koulutuspäiville kuten lautamiespäiville.

#### **3.2. Tiedottaminen oikeudenkäynneistä ennakkoon**

Oikeudenkäynnin perustiedot (asianosaisen nimi, asian laatu, istuntoaika ja – paikka) sisältävät diaaritieto- ja/tai juttuluettelot käräjäoikeudessa käsiteltävistä asioista/istunnoista toimitetaan pyynnöstä tiedotusvälineille. Lähettämisestä huolehtii käräjäsihteeri tai muu tehtävään nimetty henkilö.

Tarvittaessa oikeudenkäynnistä tiedotetaan ennakkoon myös asian käsittelijän laatimalla tiedotteella (ks. edellytyksistä ja tiedotteen sisällöstä kohta 3.5.)

#### **3.3. Tiedotusvälineiden edustajien läsnäolo istunnossa ja tutustuminen käräjäoikeuden toimintaan**

Tiedotusvälineiden edustajat ovat tervetulleita seuraamaan käräjäoikeuden istuntoja tai tutustumaan muutoin käräjäoikeuden toimintaan. Käräjäpäivystäjät avustavat tiedotusvälineiden edustajia istunnossa järjestämällä heille tarvittaessa esimerkiksi lisäpöydän istuntosaliin. Puheenjohtaja huolehtii siitä, että asia käsitellään niin suuressa istuntosalissa, että myös tiedotusvälineiden edustajat voivat seurata käsittelyä.

Jos tiedotusvälineiden edustajat haluavat kuvata tai nauhoittaa istunnossa, puheenjohtaja sopii heidän kanssaan menettelytavoista ennen istunnon alkamista.

Lähtökohtana on, että kuvaaminen ja nauhoittaminen sallitaan. Kuvaaminen ja nauhoittaminen voidaan sallia esimerkiksi istunnon alussa ja tuomiota julistettaessa, koska se ei tällöin yleensä häiritse istunnon kulkua. Asiaa harkitessaan puheenjohtajan on mahdollisuuksien mukaan tiedusteltava asianosaisten mielipidettä, vaikka se ei ratkaisekaan asiaa. Jos rajoittamatonta kaikkiiin oikeudenkäynnissä läsnäoleviin kohdistuvaa kuvauslupaa ei voida myöntää, puheenjohtaja voi sallia kuvauksen rajatumminkin.

### 3.4. Tiedottaminen ratkaisusta ja perittävät maksut

Käräjäoikeuden ratkaisusta toimitetaan niitä pyytäneille tiedotusvälineille kopio sähköisessä (sähköpostitse liitetiedostona) tai muussa tiedotusvälineiden kanssa sovitussa muodossa.

Kun ratkaisu tai sen osa annetaan tai lähetetään tiedotusvälineille tiedottamistarkoituksessa, siitä ei peritä maksua. Maksua ei siten peritä toimitettaessa ratkaisu tiedotusvälineille välittömästi sen antamisen yhteydessä (aikavälinä muutama viikko ratkaisun antamisesta) tai silloin, kun ratkaisu on muutoin noussut ajankohtaisen keskustelun kohteeksi.

Tiedotusvälineiltä ei peritä maksua silloinkaan, jos ne haluavat tiedotteen lisäksi kopion ratkaisusta.

### 3.5. Lehdistötiedotteet

Käräjäoikeus laatii yleistä mielenkiintoa herättäneistä tai poikkeuksellisesti itse valitsemistaan periaatteellisesti merkittävistä jutuista lehdistötiedotteita. Tiedote voidaan laatia paitsi jutun ratkaisusta myös sen käsittelyvaiheista. Tiedotteen laatimista harkittaessa ja sitä laadittaessa kiinnitetään erityistä huomiota yksityisyyden suojaan. Rikosasioissa tiedotteet laaditaan siten, että syyttömyysolettamaa ei loukata ja että syyttäjän ja rikosasian vastaajan näkökulmia on tiedotteessa käsitelty tasapainoisesti.

Salassa pidettävästä ratkaisusta laaditaan tarvittaessa julkinen seloste, jossa selostetaan asian pääpiirteitä ja perusteluja siinä laajuudessa kuin se on salassapitointressiä vaarantamatta mahdollista.

Tiedote laaditaan seuraavien kriteereiden mukaan:

- tiedote on lyhyt, 1 – 2 sivun pituinen tiivistelmä asiasta
- tiedotteessa kerrotaan ensin tärkein asia
- taustatietoja ja perusteluja tiedotteessa kerrotaan mahdollisuuksien mukaan
- tiedote laaditaan sellaiseen muotoon, että se on tarvittaessa sellaisenaan julkaisukelpoinen
- tiedotetta laadittaessa otetaan huomioon, että sitä voidaan toimituksissa tarvittaessa lyhentää asiasisällön silti olennaisesti muuttumatta
- mitä selkeämpi tiedote on, sitä helpommin se tulee julkaistuksi
- tiedotteesta tulee käydä ilmi, kuka asiasta antaa lisätietoja ja milloin se on julkaisuvapaa

Tiedotteen laatii jutun ratkaisija.

Tiedote toimitetaan viestintäsuunnitelman liitteenä olevassa listassa mainituille ja muille asiaa kohtaan kiinnostusta osoittaneille tiedotusvälineille mahdollisimman pian sen jälkeen kun ratkaisu on julkistettu tai asian

käsittelyvaiheista on päätetty. Tiedote toimitetaan myös laamannille. Asianosaisten mahdollisuuksista saada tieto ratkaisusta ennen sen toimittamista tiedotusvälineille huolehditaan.

Tiedote voidaan julkistaa myös käräjäoikeuden Internet-palvelusivulla. Yksittäistä asiaa tai ratkaisua koskeva tiedote julkistetaan palvelusivulla siinä esiintyvien henkilöiden osalta anonyyminä ja muutoinkin niin, ettei se loukkaa yksityiselämän suojaa. Tiedotteen julkistamisesta palvelusivulla vastaa käräjäoikeuden hallinto.

Käräjäoikeuden hallinto tekee tarvittaessa tiedotteita muusta käräjäoikeuden toiminnasta kuin yksittäisistä ratkaisuista.

### **3.6. Yksittäisen ratkaisun selventäminen**

Jutun ratkaisijalla on velvollisuus antaa tietoja jutun tosiasioista tiedotusvälineille tai muille tahoille, jos näillä on tarvetta tarkistaa niitä.

Keskustelua yksittäisen ratkaisun laillisuudesta tai hyväksyttävyydestä vältetään. Tavoitteena on, että käräjäoikeuden ratkaisut on julistettu ja kirjoitettu niin selkeästi ja ymmärrettävästi, ettei niitä tarvitse julkisuudessa jälkepäin selventää.

### **3.7. Oikaisun tekeminen**

Oikaisu tiedotusvälineissä esitetyn tiedon johdosta toimitetaan vain silloin, kun tiedotusvälineen uutisoinnissa jossakin merkityksellisessä asiassa on selvä ja olennainen asiavirhe. Mielenpitoja ei oikaista. Oikaisu ei saa myöskään olla laintulkintaa.

Oikaisun tekee laamanni tai muu hänen määräämänsä virkamies omasta tai yksittäisen asian ratkaisijan aloitteesta tai ratkaisijaa kuultuaan. Asian ratkaisija ei omasta aloitteestaan tee oikaisua.

Oikaisu tehdään joko jo samana päivänä kuin virheellinen tieto on julkaistu tai viimeistään seuraavana päivänä.

Oikaisu lähetetään sille tiedotusvälineelle, joka on julkaissut virheellisen tiedon.

### **3.8. Tiedotusvastuu ja julkiseen keskusteluun osallistuminen**

Käräjäoikeuden tiedotusvastuu on laamannilla. Kaikki käräjäoikeudessa työskentelevät vastaavat toimittajien kysymyksiin silloin, kun ne koskevat heidän hoidettavanaan olevia asioita. Annetuista haastatteluista on kuitenkin hyvä kertoa laamannille.

Käräjäoikeuden laamanni osallistuu jo virkansa puolesta julkiseen keskusteluun antamalla haastatteluja tai laatimalla asiantuntijakirjoituksia tarjoutuvien mahdollisuuksien mukaan ajankohtaisista aiheista.

Myös käräjäoikeuden muun henkilökunnan on suotavaa asiantuntijoina käsitellä julkisesti esimerkiksi ajankohtaisia ja yleisiä lainsäädäntö- ja lainsovelluskysymyksiä tai käräjäoikeuden toimintaan muutoin liittyviä yleisiä kysymyksiä.

Kun käräjäoikeuden henkilöstöön kuuluva tai lautamies kertoo oman henkilökohtaisen mielipiteensä työtään tai käräjäoikeuden toimintaa koskevasta asiasta, hänen on epäselvyyksien välttämiseksi syytä selvästi ilmaista, että kyseessä on henkilökohtainen näkemys.

## 4. MUU VIESTINTÄ

### 4.1. Internet-palvelusivut ja esitteet

Käräjäoikeus avaa omat palvelusivunsa Internetiin oikeuslaitoksen sivuston yhteyteen ([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi)).

Sivujen perussisältöön kuuluvat

- etusivulla olevat yhteystiedot: käyntiosoitteet, postiosoite, puhelin, telekopio, sähköposti
- sähköpostiosoitteen yhteydessä ohjeet liitetiedostoista (linkki yhteiselle asiointisivulle)
- tuomiopiirin kuvaus
- linkit käräjäoikeuksien yhteisille sivuille
- sivu avoimista tehtävistä
- sivu tuomioistuinharjoittelusta
- jokaiselle sivulle tieto sivun päivitysajankohdasta

Palvelusivuja kehitettäessä harkitaan esimerkiksi seuraavien tietojen sijoittamista sivuille

- toimitilojen sijainnin kuvaus (myös istuntopaikat) ja kartta
- ajo-ohjeet
- tietoja pysäköintimahdollisuuksista ja siitä miten liikuntaesteiset pääsevät perille (hissit yms.)
- tarkempia tietoja asiakaspalvelusta
- tietoja muutoksenhausta ja siitä, mihin hovioikeuspiiriin käräjäoikeus kuuluu
- erityisalueet (esim. merioikeusasiat)
- kuvia käräjäoikeuden tiloista
- tietoja henkilöstöstä
- tiedot arkistoiduista asiakirjoista
- käräjäoikeuden tiedotteet
- käräjäoikeuden toimintakertomukset, käräjäoikeuden omat esitteet ja tilastotietoja käräjäoikeuden toiminnasta
- vierailuista käräjäoikeudessa
- linkkejä asiakkaiden kannalta tärkeille muille sivuille (syyttäjyksikkö, oikeusaputoimisto, alueen kuntien kotisivut jne.)

Käräjäoikeuden palvelusivut toteutetaan oikeushallinnon omalla julkaisujärjestelmällä. Julkaisujärjestelmään kuulumattomia teknisiä ratkaisuja ei



käytetä. Käräjäoikeuksia varten on yhtenäinen ulkoasu, jota mahdollisuuksien mukaan elävöitetään vielä omilla kuvilla.

Sivujen laadinnasta vastaa XX. Palvelusivujen valmistumisen jälkeen niitä tarpeen mukaan kehitetään ja huolehditaan erityisesti tietojen jatkuvasta päivittämisestä. Päivittämisestä huolehtii YY.

Käräjäoikeus voi tarpeen vaatiessa julkaista myös käräjäoikeuden toiminnasta kertovan esitteen. Esite voi olla myös tuloste käräjäoikeuden palvelusivuilta.

Käräjäoikeuden esite ja myös muut esitteet pidetään asiakkaiden saatavilla ja selvästi näkyvillä käräjäoikeuden asiakaspalvelutiloissa ja istuntojen odotustiloissa.

## 4.2. Toimintakertomus

Käräjäoikeuden toimintakertomus julkaistaan vuosittain. Toimintakertomuksen tarkoituksena on antaa tietoja käräjäoikeuden toiminnasta ja siihen vaikuttaneista tekijöistä toimintavuoden aikana. Toimintakertomus jaetaan henkilöstölle, tiedotusvälineille ja sidosryhmille.

Vastuu toimintakertomuksen laatimisesta on laamannilla/ XX:llä.

## 4.3. Ilmoittelu

Käräjäoikeus julkaisee ilmoituksia toimintaansa kuten avoimiin työpaikkoihin tai yleisötilaisuuksiinsa (esim. avoimien ovien päivä) liittyen harkintansa mukaisissa tiedotusvälineissä sekä yhteystietoja paikallisessa puhelinluettelossa.

Työpaikkailmoitukset laaditaan siten, että ne ovat omiaan houkuttelemaan pätevien henkilöiden hakemuksia. Ilmoituksissa esitellään lyhyesti käräjäoikeus virastona ja sen toimintaa, haettavana olevan viran toimenkuva ja työntekijäedut. Julkaistavien ilmoitusten ulko- ja kieliasuun kiinnitetään erityistä huomiota.

Puhelinluetteloon tulevien tietojen osalta huolehditaan, että ne ovat mahdollisimman selkeitä ja että ne löytyvät helposti (keinoina esim. vahvennukset: **käräjäoikeus**). Puhelinluetteloon merkitään puhelin- ja telekopio-numeroiden sekä osoitteen lisäksi käräjäoikeuden aukioloajat (virka-aika klo 8.00 – 16.15) ja sähköpostiosoite (...ko@om.fi).

## 4.4. Vierailut

Erilaisten ryhmien kuten koululaisten, opiskelijoiden ja yhdistysten ja muiden järjestöjen vierailuja käräjäoikeudessa suositaan. Vierailijoille järjestetään opastusta ja esitelmää käräjäoikeuden toiminnasta.

Vierailujen yhteyshenkilönä toimii XX.

Käräjäoikeuden tuomiopiiriin kuuluvien kuntien oppilaitosten kanssa sovitaan vierailujen käytännön järjestelyistä.

#### 4.5. Odottamattomat tilanteet

Odottamaton tilanne tarkoittaa normaalioloista poikkeavaa häiriötilannetta (pommiuhka, välikohtaus istunnossa, tulipalo jne.). Tällaisessa tilanteessa tiedontarve kasvaa tai tiedotusilmapiiri muuttuu nopeasti. Tilanteesta on informoitava laamannia ja se edellyttää yleensä yhteydenpitoa oikeusministeriön oikeushallinto-osastoon sekä mahdollisesti myös muihin sidosryhmiin.

Odottamattomassa tilanteessa tiedottamisesta vastaa laamanni tai hänen nimeämänsä henkilö.

### 5. SISÄINEN VIESTINTÄ

Käräjäoikeuden sisäinen viestintä on toimivan työyhteisön ja käräjäoikeuden toiminnan onnistumisen perusedellytys ja siten käräjäoikeuden viestinnän tärkein osaamisalue. Hyvällä sisäisellä viestinnällä voidaan lisätä työmotivaatiota, parantaa henkilökunnan yhteistyötä, varmistaa käräjäoikeuden tavoitteiden toteutumista, parantaa työilmapiiriä ja rakentaa muutoinkin toimivaa työyhteisökulttuuria. Sisäisen viestinnän toimivuus luo pohjan ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Sisäinen viestintä on myös keskeinen käräjäoikeuden johtamisen väline.

Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kaikilla käräjäoikeuden henkilöstöön kuuluvilla on tiedossaan toiminnan tavoitteiden saavuttamisen ja työn tekemisen kannalta oleellinen tieto.

Vastuu sisäisen viestinnän toteuttamisesta ja onnistumisesta on käräjäoikeuden laamannilla ja muilla esimiestehtävissä toimivilla.

Sisäiseen viestintään kuuluvat 1) sisäinen yhteystoiminta ja 2) sisäinen tiedotus. Ensin mainitulla tavoitellaan vuorovaikutusta käräjäoikeuden johdon ja henkilöstön välille ja henkilöstön keskuuteen, yhteenkuuluvuuden tunnetta ja me-henkeä. Sisäinen yhteystoiminta pitää sisällään esimerkiksi

- työstä annettavan palautteen
- esimiesten ja alaisten yhteiset keskustelut ja muut tapaamiset
- huomionosoitukset ja merkkipäivät
- henkilöstötilaisuudet (pikkujoulut, vuosijuhlat, illanvietot, virkistyspäivät jne.)
- harrastustoiminnan
- käräjäoikeuden sisäisen ilmapiirin seurannan.

Sisäisellä tiedotuksella puolestaan pyritään pitämään henkilöstö hyvin tietoisena ajankohtaisista asioista: käräjäoikeuden tavoitteista, tavoitteiden toteutumisesta, käräjäoikeuden toiminnan kehittämisestä, lainsäädäntömuutoksista jne. Sisäinen tiedotus pitää sisällään esimerkiksi

- esimiesviestinnän

- vastuualuepalaverit
- tiedotteet
- toimintakertomukset
- sisäisen puhelinluettelon
- tiedotustilaisuudet
- yhteistyöelimet
- ilmoitustaulut
- henkilöstölehdet
- näyttöpäätetiedottamisen (sähköposti, intranet)
- uuden työntekijän perehdyttämisen.

## **6. VIESTINNÄN VALMIUKSIEN KEHITTÄMINEN JA SEURANTA**

Viestinnän osaamisen kehittämiseksi käräjäoikeudessa järjestetään koulutusta, jolla varmistetaan, että jokaisella käräjäoikeudessa työskentelevällä on selkeä kuva tiedottamisen organisoinnista käräjäoikeudessa ja sen vastuualueista, asiakirjojen julkisuudesta ja julkisuuden rajoituksista sekä yksityisyyden suojasta.

Viestintäsuunnitelman toteutumista ja sen kehittämistarvetta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa.

Viestintäsuunnitelman toteutumisen seuraamista ja viestinnän kehittämistä varten käräjäoikeuden viestintäyhteyshenkilöksi on nimetty XX.

Tämä viestintäsuunnitelma on valmisteltu työryhmässä, johon ovat osallistuneet kaikkien henkilöstöryhmien edustajat. Sitä laadittaessa on myös kuultu viestinnän sidosryhmiä. Valmis suunnitelma on esitelty koko henkilökunnalle.

Laamanni

XX XXX

## TAUSTAMUISTIO KÄRÄJÄOIKEUKSILLE LAADITTUUN VIESTINTÄSUUNNITELMAESIMERKKIIN

### 1. Viestinnän merkitys ja viestintäsuunnitelman lähtökohdat

Viestinnän merkitys yhteiskunnassa on viimeisten vuosikymmenten aikana kasvanut. Tiedon ja sitä välittävien tiedotusvälineiden määrä on lisääntynyt merkittävästi ja tiedon välittämisessä käytettävät kanavat ovat monipuolistuneet esimerkiksi uudesta tekniikasta johtuen. Kehitystä on kuvattu informaatio- tai tietoyhteiskuntakehityksenä ja toisaalta on puhuttu media-yhteiskunnasta.

Viestintä onkin tärkeää juuri tiedon välittämisen kannalta. Tieto puolestaan on väline esimerkiksi useiden perusoikeuksien toteuttamiseksi. Mielipiteen vapaus ja toisaalta sananvapaus tarvitsevat pohjakseen luotettavaa tietoa yhteiskunnasta ja julkisen vallan käytöstä.

Viestinnän merkityksen kasvu on huomioitu myös tuoreessa lainsäädännössä. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999; julkisuuslaki) on lukuisia aihetta koskevia säännöksiä. Käräjäoikeuden viestinnän kannalta erityisen merkittävänä voidaan tässä mainita lain 20 §, joka sisältää säännökset viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa. Julkisuuslain nojalla annetussa asetuksessa viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999; julkisuusasetus) on täsmennetty lain säännöksiä. Mainittua asetusta on täydennetty 1.6.2002 lukien (380/2002) lisäämällä siihen uusi 2 a luku, jossa säädetään valtionhallinnon viestinnästä. Asetuksen säännökset edellyttävät, että käräjäoikeudet arvioivat ja suunnittelevat toimenpiteet julkisuuslain 19 ja 20 §:ssä tarkoitettujen velvoitteiden toteuttamiseksi ja laativat tätä koskevan viestintäsuunnitelman 31.5.2003 mennessä.

Asetuksen mukaan viestintäsuunnitelmaa laadittaessa on otettava erityisesti huomioon, miten:

- 1) voidaan turvata yksilöiden ja yhteisöjen mahdollisuudet saada tietoja vireillä olevista yleisesti merkittävistä asioista sekä esittää käsityksensä niistä asian käsittelyn eri vaiheissa;
- 2) viranomaisen antamiin palveluihin ja käsittelemiin asioihin liittyvä yleinen neuvonta voidaan toteuttaa siten, että sillä saavutetaan mahdollisimman hyvin palveluihin oikeutetut ja muut tiedon tarvitsijat;
- 3) huolehditaan ruotsinkielisen väestön tiedon saannista yksilön henkeä, terveyttä ja turvallisuutta koskevissa asioissa sekä oikeuksien toteuttamiseksi;
- 4) eri väestöryhmien, kansalaisjärjestöjen, yhteisöjen ja tiedotusvälineiden viranomaisen toimintaan kohdistuvista erityisistä tiedontarpeista huolehditaan;
- 5) viestintää voidaan toteuttaa yhteistyössä muiden viranomaisten ja yksityisten yhteisöjen kanssa;
- 6) viestinnän seuranta järjestetään.

Viestinnän tarpeet ja käytännön toteuttamismahdollisuudet vaihtelevat käräjäoikeuksittain. Asiaan vaikuttavat esimerkiksi käräjäoikeuden koko, käsiteltävien asioiden laatu ja toiminta-alueen kielelliset sekä muut olosuhteet. Viestintäsuunnitelmaa laadittaessa nämä seikat onkin otettava yksiköittäin sopivalla tavalla huomioon ja varmistettava, että vahvistettava viestintäsuunnitelma palvelee juuri kyseisen käräjäoikeuden sekä sen asiakkaiden ja sidosryhmien viestintätarpeita. Viestintäsuunnitelmaesimerkki on laadittu lähinnä suurehkoa käräjäoikeutta silmällä pitäen. Esimerkissä käsitellyt asiat on kuitenkin otettava huomioon myös pienempien käräjäoikeuksien viestintäsuunnitelmaa laadittaessa, sillä aktiivinen viestintä on myös pienten käräjäoikeuksien nykypäivää. Suurimpien käräjäoikeuksien kohdalla taas on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, minkälainen hyvin toimivan viestintäorganisaation tulisi juuri kyseisessä käräjäoikeudessa olla.

Käräjäoikeuksien viestintäsuunnitelmaesimerkkiä laadittaessa ei ole ollut mahdollista laajemmin käsitellä viestintää, julkisuutta, salassapitoa ja henkilötietojen luovuttamista koskevan aineellisen lainsäädännön sisältöä, jonka monet kysymykset ovat tulkinnanvaraisia ja joiden käytännöt käräjäoikeuksissa myös vaihtelevat. Näitä kysymyksiä on käsitelty esimerkiksi oikeudenkäynnin julkisuutta pohtineen oikeudenkäynnin julkisuus -toimikunnan mietinnössä KM 2002:1, Anna-Riitta Wallinin ja Timo Konstarin kirjoittamassa julkisuuslakia käsittelevässä teoksessa *Julkisuus- ja salassapitolainsäädäntö*, Olli Mäenpään kirjoittamassa teoksessa *Julkisuusperiaate ja oikeusministeriön koulutusyksikössä Mauri Suon toimesta laaditussa muistiossa (6.4.2001) julkisuudesta käräjäoikeudessa*. Aiheesta on myös olemassa lukuisia pienempiä kirjoituksia ja sekä korkeimman oikeuden että korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuja.

Useissa käräjäoikeuksissa on lisäksi tehty käräjäoikeuden omaa käyttöä varten julkisuutta ja henkilötietojen käsittelyä koskevia käsikirjoja. Tämä onkin hyvä ja suositeltava keino toimeenpanna julkisuuslain 18 §:n 1 momentin 5 kohdassa viranomaiselle asetettu velvoite huolehtia siitä, että käräjäoikeuden palveluksessa olevilla on tarvittava tieto käsiteltävien asiakirjojen julkisuudesta sekä tietojen antamisessa ja käsittelyssä noudatettavista menettelyistä. Julkisuutta ja salassapitoa sekä muita tietojen antamisen rajoittamista koskevat säännökset asettavat käräjäoikeuden viestinnälle rajat, joita ei saa ylittää.

Käräjäoikeuden viestinnän käytännön toteuttamista on syytä jatkuvasti tarkastella suhteessa viestinnän tarkoitukseen ja viestinnässä noudatettaviin periaatteisiin. Tämän vuoksi viestintäsuunnitelmaesimerkin alkuun on tiivistetysti koottu käräjäoikeuden viestinnän lähtökohdat ja periaatteet. Niiden sisäistäminen edesauttaa viestinnän sujumista ja kaikkia viestinnän osapuolia tyydyttävien viestintäratkaisujen löytämistä käytännön viestinnässä.

Keskeinen viestinnän lähtökohta on käräjäoikeuden toiminnan kaikinpuolisen avoimuuden edistäminen ja käräjäoikeuden toimintaa koskevan tiedon jakaminen. Avoimuus on nykyaikaisen tuomioistuintoiminnan itsestään selvä lähtökohta esimerkiksi sen tuomioistuinten kohtaan tunnettavaa luottamusta lisäävän vaikutuksen vuoksi. Toisaalta viestinnän avoimuuteen velvoittaa myös lainsäädäntö. Asiasta säädetään esimerkiksi julkisuuslain 20 §:ssä, jonka mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja muun muassa tiedotettava toiminnastaan. Julkisuusasetuksen 8 a §:ssä puolestaan säädetään, että muun muassa tuomioistuinten tiedotuksen,

julkaisutoiminnan ja muun viestinnän tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, joka luo yksilöille ja yhteisöille edellytyksiä muodostaa mahdollisimman totuudenmukainen kuva viranomaisten toiminnasta sekä valvoa omia etujaan ja oikeuksiaan.

## **2. Asiakaspalvelu**

### *Neuvonta*

Neuvonta kuuluu itsestään selvyytenä nykyaikaiseen viranomaistoimintaan. Neuvonnan merkitystä on painotettu esimerkiksi äskettäin hyväksytyssä uudessa hallintolaissa ( / ). Säädöksessä korostettu neuvonta on tärkeä osa myös käräjäoikeuden asiakaspalvelua, vaikka käräjäoikeus onkin ensisijassa lainkäyttöviranomainen. Käräjäoikeuden neuvonta poikkeaa muiden viranomaisten neuvonnasta siinä, että käräjäoikeuden tuomitsemistoimintaan kuuluvissa asioissa, joissa on useita yleensä toisilleen vastakkaisia asianosaistahoja, käräjäoikeus ei voi eikä saa antaa ns. asianajollisia neuvoja ja ohjeita. Näissä tilanteissa neuvonta rajoittuu lähinnä menettelyn kulun selostamiseen ja tätä koskevien ohjeiden antamiseen.

Asiakaspalvelussa ensiarvoisen tärkeää on käräjäoikeuden henkilöstön hyvä tavoitettavuus (puhelinpäivystys, asiakaspalvelutilojen miehittäminen, neuvontapiste, sähköpostin säännöllinen lukeminen jne.).

Ainakin suurimmissa käräjäoikeuksissa tulisi pyrkiä siihen, että käräjäoikeuteen asioimaan tulevat kohtaisivat heti rakennukseen tultuaan joko asiakaspalvelupisteen tai neuvontapisteen, josta heitä voitaisiin ohjata oikeaan asiointipisteeseen. Jatkuvasti miehitetty neuvonta vaatii resursseja, mutta tätä ongelmaa voidaan helpottaa esimerkiksi yhteisvirastotaloissa tekemällä yhteistyötä muiden virastojen kanssa tai kytkemällä neuvontapisteen toimintaan muuta suoritettavaa toimintaa.

### *Puhelinpalvelu*

Usein ongelmana virastoissa on se, että niiden puhelinpalvelu ei toimi kunnolla. Soittajalle ei joko vastata ollenkaan tai sitten häntä siirrellään puhelimesta toiseen. Lisäongelmia aiheuttaa asiakas- ja puhelinpalvelun kytkeminen yhden ja saman henkilön tehtäväksi.

Jatkuvan puhelinpäivystyksen järjestäminen käräjäoikeuteen on tärkeää. Puhelinpäivystyksen irrottamista kansliassa tapahtuvasta asiakaspalvelusta on puolestaan syytä pohtia siitä näkökulmasta, millaisen vaikutelman käräjäoikeudessa asioiva saa suhtautumisesta asiaansa, jos häntä palveleva henkilö tämän tästä joutuu keskeyttämään palvelun ja vastaamaan puhelimeen. Näin järjestettynä puhelinpäivystys ei myöskään parhaalla mahdollisella tavalla turvaa henkilöiden yksityisyyttä ja tietosuojaa. Hyvä ratkaisu olisikin, että asiakaspalvelupisteeseen ei ohjattaisi puheluita ollenkaan, vaan puhelinpäivystys hoidettaisiin erikseen työhuoneista käsin. Teknisesti on helppo hoitaa asia siten, että puhelinpäivystys hoidetaan eri työntekijöiden huoneista vuoropäivin ja niin, että asiakkaille olisi olemassa aina sama puhelinpalvelunumero. Puhelinpäivystys on järjestettävä lisäksi niin, että se toimii ruokatuntien ja muiden taukojen aikana.

### *Yhteystietojen ilmoittaminen ja oikeuden kokoonpanosta sekä oikeudenkäynnin kulusta informoiminen*

Yhteystietojen ilmoittaminen ja oikeudenkäynnin kulusta informoiminen ovat onnistuneen asiakaspalvelun perusedellytyksiä. Oikeuden kokoonpanosta (ainakin puheenjohtaja ja kärjäsihteeri) ja kärjäoikeuden yhteystiedoista (osoite, puhelin- ja faksinumerot, sähköpostiosoite) on informoitava jo asianosaisille ja muille oikeudenkäyntiin kutsutuille lähetetyissä asiakirjoissa. Lisäksi istuntosalin oven viereen sijoitettavaan juttuluetteloon olisi syytä merkitä oikeuden puheenjohtajana toimivan tuomarin, kärjäsihteerin, lautamiesten ja mahdollisten erityisjäsenten nimet. Tarvittaessa puheenjohtaja voi lisäksi istunnon alussa esitellä asianosaisille oikeuden kokoonpanon samalla kun asianosaistahojen läsnäolo todetaan. Vielä yksi mahdollisuus on panna nimikyltit oikeuden jäsenille ja kärjäsihteerille (istuntopöydän etureunaan).

Nimien ilmoittaminen on ensinnäkin tarpeen nykyaikaisen avoimen tuomioistuintoiminnan periaatteiden toteuttamiseksi. Hyvään tuomioistuintoimintaan kuuluu, että ihmiset tietävät, kuka heidän asiaansa käsittelee ja kuka sen ratkaisee. Toiseksi se mahdollistaa asianosaisille tuomioistuimen jäävittömyyden kontrolloinnin. Myös kärjäsihteerin nimen ilmoittaminen on tarpeen, koska häntä koskevat tuomarin esteellisyyssäännökset.

Erityisesti tiedotusvälineiden tarpeita palvelisi, jos asianosaistahot puolestaan merkittäisiin kylteillä ”vastaaja”, ”asianomistaja”, ”syyttäjä” ja ”kantaja”. Näin tiedotusvälineet välttyisivät paremmin virheiltä nimetessään henkilöitä oikeudenkäynnistä otettujen kuvien kuvateksteihin. Tätä on syytä harkita etenkin silloin, jos oikeudenkäynnissä on runsaasti asianosaistahoja ja se on herättänyt tiedotusvälineissä kiinnostusta. Toinen vaihtoehto on, että toimittajille jaetaan etukäteen tai odotushuoneessa on saatavissa oikeussalin ”istunokartta”, johon on merkitty oikeudenkäynnin asianosaisten istuntopaikat.

Oikeudenkäynnin kulusta ja oikeudenkäynnin toimijoiden asemasta oikeudenkäynnissä voidaan informoida esimerkiksi lähettämällä asiaa koskevia esitteitä tai verkkosivuilta tulostettua aineistoa oikeudenkäyntiin osallistuville ennen oikeudenkäyntiä. Aineistoa on hyvä myös pitää saatavilla oikeuden odotustiloissa. Puheenjohtajan on syytä ennen istunnon alkua varmistaa asianosaisilta, että heillä on oikea ja riittävä käsitys oikeudenkäynnin kulusta ja asemastaan siinä. Usein asianosaisten avustajat ovat tästä jo huolehtineet, jolloin puheenjohtaja vain tarvittaessa täydentää asianosaisten tietoja. Jos asianosaiset esiintyvät ilman oikeudenkäyntiavustajaa, kuten usein rikosasioissa on asian laita, puheenjohtajan on syytä toimia tässä suhteessa aktiivisemmin.

Tällaisella ”juonnolla” saattaa olla suuri merkitys oikeudenkäynnin ilmapiirin myönteisen kehittymisen ja tuomioistuinta kohtaan tunnettavan luottamuksen kannalta. Suurelle osalle oikeudenkäyntien asianosaisista oikeudenkäyntiin osallistuminen on ainutkertainen tilaisuus elämässä. Heillä ei ole kovinkaan paljon ennakkotietoa oikeudenkäyntimenettelyn kulusta ja esimerkiksi istuntosalijärjestelyt istumajärjestyksineen ovat heille vieraita. Sama koskee myös oikeudenkäynnissä esiintyviä todistajia ja muita henkilöitä.

### *Ratkaisun julistaminen ja antaminen*

Ratkaisua julistettaessa viestin perille menon kannalta paras tapa toimia ei aina ole kirjoitetun ratkaisun lukeminen sellaisenaan asianosaisille. Parempi tapa voisi useasti olla ratkaisun lopputuloksen ja perustelujen ydinkohtien selostaminen helpottajuisesti puhekielellä samalla varmistuen (esimerkiksi välikysymyksiin), että kuulijat ovat ymmärtäneet (ja kuulleet) sanotun. Kuulijoille tulisi myös antaa mahdollisuus tehdä epäselvyyksien poistamiseksi täsmentäviä kysymyksiä julistamisen päätteeksi.

Ratkaisun julistamista tulisi useassa tilanteessa suosia, koska julistaminen mahdollistaa kansliatuomiota paremmin vuorovaikutuksellisen viestinnän käräjäoikeuden ja asianosaisten kesken. Saattaa olla myös tarpeen harkita sellaisen käytännön omaksumista, että puheenjohtaja selostaa kansliatuomion suusanallisesti asianosaisille, tai ainakin varaa heille siihen mahdollisuuden. Nykyinen lainsäädäntö ei ole esteenä tällaiselle käytännölle.

Ratkaisut tulee kirjoittaa yleiskielellä välttämättä monimutkaisia juridisia termejä. Oikeudellisten termien määrittely tai selostaminen tuomioissa helpottaa ratkaisun ymmärrettävyyttä. Lisäksi tulee huolehtia muutoinkin kielen yleisestä moitteettomuudesta. Ratkaisujen luettavuutta voidaan parantaa myös laatimalla tarvittaessa niiden osiksi ratkaisutiivistelmiä, jotka voivat samalla toimia lehdistötiedotteina. Muutoinkin otsikko- ja tiivistelmäarakenteen käyttöä tuomioissa olisi syytä laajentaa ja kehittää. Laajemmat tuomiot selkiintyisivät, jos niihin laadittaisiin sisällysluettelo.

Ratkaisun antamisajankohtaa harkittaessa on huomioitava, että tiedotusvälineiden kannalta ratkaisun antaminen työpäivän päätteeksi esimerkiksi kello 16.00 ei ole hyvä ajankohta. Parempi tapa olisi antaa kansliatuomiot aikaisemmin esimerkiksi kello 12.00. Antamisajankohdasta on syytä sopia myös asianosaisten kanssa.

### *Uuden kielilain vaatimukset ja ulkomaalaisten palvelu*

Eduskunta on hyväksynyt uuden kielilain ( / ), joka tulee voimaan 1.1.2004. Uuden kielilain asettamat vaatimukset on otettava huomioon kaikessa käräjäoikeuden viestintätoiminnassa. Viestintäsuunnitelmaesimerkkiä laadittaessa ei ole voitu systemaattisesti selvittää, mitä kaikkea uusi kielilaki edellyttää käräjäoikeuksilta. Tältä osin on todennäköisesti tulossa myös asetuksen tasoista sääntelyä, joka voi edellyttää viestintäsuunnitelman nopeaakin tarkistamista.

Tärkeää on havaita kielilain 6 §:n jaottelu yksikielisiin viranomaisiin ja kaksikielisiin viranomaisiin. Käräjäoikeuden velvollisuuksien laajuus turvata molempien kansalliskielten käyttömahdollisuus ja näkyvyys käräjäoikeuden viestinnässä määräytyy tämän jaottelun pohjalta. Keskeinen säännös laissa on sen 23 §, jossa säädetään viranomaisen velvollisuudesta toteuttaa kielellisiä oikeuksia. Säännöksen mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi ja osoittaa yleisölle sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan käyttävänsä molempia kieliä.



Kielilaisissa on myös säännöksiä oikeudesta käyttää suomea ja ruotsia viranomaisissa, asian käsittelykielestä, toimituskirjan ja muun asiakirjan kielestä. Kaksikielisten käräjäoikeuksien on huomioitava esimerkiksi lain 33 §, jonka mukaan viranomaisten kaksikielisessä kunnassa asettamien kilpien, liikennemerkkien ja muiden yleisölle suunnattujen vastaavien opasteiden tekstien on oltava suomen- ja ruotsinkielisiä. Myös esitteitä laadittaessa on huomioitava kielilain säännökset. Jäljempänä kohdassa 4. on selostettu kielilain asettamia vaatimuksia Internet-palvelusivuja laadittaessa ja kehitettäessä.

Kielilain säännökset ovat vain minimistandardi kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi käräjäoikeuden viestinnässä. Kielilain 2 §:n 3 momentin mukaan viranomainen voi nimittäin antaa parempaa kielellistä palvelua kuin mainitussa laissa edellytetään. Käräjäoikeuksissa tulisikin pohtia esimerkiksi sitä, miten ulkomaalaisia voitaisiin palvella ainakin englannin kielellä. Erityisesti suurimmissa käräjäoikeuksissa tämä on välttämätöntä.

Käräjäoikeuksissa yleensä aina on englantia taitavia niin, että asiakas- ja puhelinpalvelu pystytään tarvittaessa hoitamaan suomen ja ruotsin lisäksi myös englanniksi. Tämä edellyttää kuitenkin asian etukäteissuunnittelua ja töiden organisointia. Käräjäoikeuden kielitaitotarpeet voidaan ottaa huomioon myös henkilöstöä, esimerkiksi notaareja rekrytoitaessa. Ylipäätään henkilökunnan kielitaito tulisi kartoittaa ja ryhtyä tarvittaessa toimiin sen kohentamiseksi.

Oikeusministeriön ja oikeuslaitoksen Internet-palvelusivuilta löytyy runsaasti valmista ruotsin- ja toisaalta suomenkielistä aineistoa kuten lomakkeita, joita on syytä hyödyntää käräjäoikeuksissa. Sivusta on avattu myös englanninkielinen versio.

### **3. Tiedotusvälineet**

Tiedotusvälineet ovat nyky-yhteiskunnassa merkittävin viestintäkanava. Käräjäoikeuksien ja tiedotusvälineiden välinen yhteydenpito ei ole ollut aina ongelmatonta ja epäluuloja on ollut puolin ja toisin. Käräjäoikeuksissa on toisinaan koettu, että tiedotusvälineet kertovat toisaalta epäoleellisista asioista käräjäoikeuden toiminnasta ja toisaalta kritisoivat käräjäoikeuksien ja muidenkin tuomioistuinten ratkaisuja perusteettomasti ja vääristä lähtökohdista. Tiedotusvälineet puolestaan ovat ajoittain moittineet käräjäoikeuksia siitä, että ne salailevat liikaa toimintaansa eivätkä anna tietoja käsittelemistään asioista ja niiden ratkaisusta silloinkaan, kun tiedot ovat julkisia. Käräjäoikeuksien tekemien salassapitoratkaisujen tarpeetonta laajuutta on myös arvosteltu.

Käräjäoikeuksia ja tiedotusvälineitä ei tulisi nähdä toisilleen vastakkaisina tahoina. Molemmat hoitavat omaa tärkeää tehtäväänsä yhteiskunnassa. Tiedotusvälineiden toiminta on monessakin mielessä tärkeää tuomioistuinten perustehtävän toteutumiselle. Kun tiedotusvälineet välittävät ihmisille tietoa käräjäoikeuksien tekemisistä ratkaisuksista, myötävaikuttaa se esimerkiksi lainkuuliaisuuden ylläpitämiseen ja siten oikeusrauhan toteutumiseen yhteiskunnassa. Tiedotusvälineisiin tulisikin suhtautua käräjäoikeuksissa avoimesti ja palvelualltiisti. Avoimuutta määrittävät kuitenkin laissa säädetyt salassapitosäännökset ja muut tietojen antamisen rajoitukset. Tärkeää on myös havaita, että tiedotusvälineillä itsellään on vastuu siitä, mitä ne käräjäoikeudesta saamistaan tiedoista julkaisevat eikä tämän ohjaaminen kuulu tuomioistuimille. Tiedotusvälineiden

julkaisutoimintaa koskevat omat säädöksensä ja lisäksi niiden toimintaa ohjaavat journalistin eettiset ohjeet.

On korostettava sitä, että käräjäoikeuksien ja tiedotusvälineiden välisen viestinnän käytännöt muotoutuvat niiden välisten yhteisten keskustelujen perusteella. Jokaisen käräjäoikeuden tulisi järjestää toimialueensa tiedotusvälineiden kanssa säännöllisiä yhteistyökokouksia, joissa kartoitetaan tiedotusvälineiden tietotarpeita ja sovitaan menettelytavoista tiedottamisessa sekä yhteyshenkilöistä puolin ja toisin. Tavoitteena tulisi olla mahdollisimman luontevaan kanssakäymiseen pääseminen.

Esimerkiksi tapa, jolla oikeudenkäynneistä tiedotetaan ennakkoon määräytyy pitkälti sen perusteella, mitä asiasta sovitaan käräjäoikeuden toimialueen tiedotusvälineiden kanssa. Mahdollisuuksien mukaan tiedotusvälineiden toiveet asiassa otetaan huomioon. Tällä hetkellä käräjäoikeuksissa on etukäteistiedottamisen suhteen käytössä useita tapoja. Esimerkiksi Helsingin käräjäoikeudessa menetellään siten, että kerran kuukaudessa lähetetään (sähköpostitse) tiedotusvälineille kaikista käsiteltävistä asioista diaaritietoluettelo. Oulun käräjäoikeudessa puolestaan lähetetään (sähköpostitse) istuntoa edeltävänä päivänä juttuluettelo tiedotusvälineille kaikista rikosasioista. Tapoja voi luonnollisesti keksiä lisääkin. Keskeistä on kuitenkin sopia tiedotustavasta ja tiedottamisen ajoituksesta tiedotusvälineiden kanssa. Samalla tavoin sovitaan myös ratkaisuista tiedottamisesta ja sen muodoista. Tärkeää on, että ennakkoon tapahtuva tiedottaminen on neutraalia niin, että tiedotusvälineille jää valta valita, mitkä asiat ovat sellaisia, joista ne tiedottavat. Tuomioistuimet eivät muutoinkaan saa alkaa etsiä tai toimittaa tiedotusvälineille ns. uutisvinkkejä.

Toisinaan oikeudenkäynnejä joudutaan järjestämään myös muualla kuin tuomioistuimen säännönmukaisissa istuntotiloissa kuten vankiloissa. Tällaisissa poikkeuksellisissa olosuhteissakin on huolehdittava siitä, että oikeudenkäynnin julkisuus voi myös tosiasiallisesti toteutua. Yleensä tämä merkitsee velvollisuutta ryhtyä erityisiin toimenpiteisiin julkisuuden toteuttamiseksi. Jos istunto turvallisuussyistä järjestetään esimerkiksi vankilassa, etukäteen on syytä sopia vankilan johtajan kanssa esimerkiksi siitä, miten turvajärjestelyt hoidetaan niin, että istuntoon on esteetön pääsy, miten varmistetaan tiedotusvälineiden mahdollisuudet käyttää puhelinta, mihin juttuluettelo asetetaan ja miten vankilassa voidaan kuvata. Menettelytavoista informoidaan tiedotusvälineitä.

Käräjäoikeuden ratkaisuista tiedotusvälineille toimitettavien kopioiden maksuttomuus perustuu valtion maksuperustelain (150/1992) 5 §:ään. Säännöksen mukaan viranomaisen tiedottamistoimintaan kuuluvien suoritteiden tulee olla maksuttomia, jos näistä aiheutuu vain vähäisiä kustannuksia, jollei suoritteen maksullisuudelle ole erityistä syytä.

#### **4. Muu viestintä**

##### *Internet-palvelusivut ja esitteet*

Käräjäoikeuden omilla palvelusivuille julkaistaan erityisesti omaa käräjäoikeutta koskevaa tietoa. Oikeuslaitoksen yhteisillä käräjäoikeussivuilla on kuvattu kaikille käräjäoikeuksille yhteiset asiat, joihin tehdään tarvittaessa linkkejä. Internetin periaatteiden mukaisesti samoja tietoja ei kirjoiteta moneen paikkaan, vaan käytetään

hyväksi jo olemassa olevia tietosivuja. Käräjäoikeudessa omien sivujen tekemisen yhteydessä saatetaan huomata joitakin tarpeita yhteisten sivujen kehittämiseen. Korjauksista tai täydennyksistä voi tehdä ehdotuksia osoitteeseen [palaute@om.fi](mailto:palaute@om.fi).

Käräjäoikeuksien yhteiset sisältösivut ovat olemassa kokonaan sekä suomen että ruotsin kielellä. Yhteystietosivut tehdään ensi syksyn kuluessa myös ruotsiksi. Sivulla on virastojen nimet ja kaikki yhteystiedot (osoitteet, puhelin- ja faksinumerot, sähköpostioite). Tämä riittää **yksikielisten** käräjäoikeuksien osalta, joten niiden ei välttämättä tarvitse tehdä sivujaan toisella kielellä.

**Kaksikielisten** käräjäoikeuksien on annettava sekä suomeksi että ruotsiksi ainakin viraston toimintaa koskeva perustieto, joka on tarpeen virastossa asioimiseksi tai asioiden vireille saattamiseksi juuri siinä virastossa. Jos tietoa annetaan suppeammassa muodossa toisella kielellä, on kirjoitettava selkeästi, esimerkiksi että "lisätietoja ruotsin kielellä saa X:ltä, puhelin ...". Pelkkien yhteystietojen kirjoittaminen ei välitä lukijalle, että viranomaisen antaa tietoja molemmilla kielillä ja että ruotsinkielinen lukija näin ollen voi täydentää tietojaan omalla kielellään ottamalla yhteyttä viranomaiseen. Hyvä olisi tehdä koko sivusto samansisältöiseksi sekä suomeksi että ruotsiksi.

Kielilain hengen mukaista on (ja josta mahdollisesti tulee asetustasoista sääntelyä), että sivut suunnitellaan siten, että ruotsinkielinen lukija pääsee eteenpäin toisille ruotsinkielisille sivuille ruotsinkielisiä linkkejä käyttäen, ts. ettei välillä tule tilannetta, jossa olemassa olevaan ruotsinkieliseen tietoon pääsee käsiksi vain, jos osaa käyttää suomenkielisiä linkkejä (ja sama tietenkin koskee suomenkielisiä sivuja). Jos sivujen suunnittelussa otetaan huomioon kielet koko linkitysjanassa, ei käy niin, että tietoa tosin on, mutta lukijat eivät löydä sitä.

Oikeuslaitoksen sivuille suunnitellaan parhaillaan sivustoa, johon koottaisiin kaikkien virastojen sivuilla avoimeksi ilmoitetut tehtävät. Valtakunnallisen koontisivun perustaksi tarvitaan jokaisen käräjäoikeuden oma alasivu. Avoimet työpaikat -sivun rakenteesta annetaan myöhemmin vielä tarkempia ohjeita, jotta tehtävät saadaan kootuksi valtakunnalliselle sivulle.

Lista käräjäoikeuksien tuomioistuinharjoittelusivuista kootaan myös yhdeksi valtakunnalliseksi koostesivuksi, joten jos käräjäoikeus haluaa päästä tälle listalle mukaan, oma alasivu pitäisi laatia.

Tarkempia tietoja käräjäoikeuden sivujen laatimisesta, muun muassa sisällöstä ja mahdollista ongelmakohdista on muistiossa "Oikeushallinnon verkkosivu -ohjeet virastoille" 22.5.2000, erityisesti sivuilla 12 - 15. Ohje löytyy myös Notesista Oikeushallinnon ilmoitustaululta kohdasta Kotisivuhanke viestistä Kotisivuohje (31.8.2000). Lisäksi ohjeita muun muassa kuvien käytöstä on Notesissa Kotisivuprojektin keskustelutaululla.

**Käräjäoikeuden esitteen** laatimistarve vaihtelee käräjäoikeuksittain. Esitettä laadittaessa voidaan hyödyntää jo valmiina oikeusministeriön (verkkoesitteitä voi tulostaa sivulta [www.om.fi/2038.htm](http://www.om.fi/2038.htm)), oikeuslaitoksen tai käräjäoikeuden omilla palvelusivuilla olevaa materiaalia. Esitteen ei tarvitse välttämättä olla kirjapainotasoinen laadultaan, vaan käräjäoikeuden omia tietokoneita ja tulostamia hyödyntäenkin voidaan päästä varsin

hyvään lopputulokseen. Ainakin kaksikielisissä käräjäoikeuksissa esitteen tulisi olla sekä suomeksi että ruotsiksi ja ainakin isoimmissa käräjäoikeuksissa myös englanniksi.

### *Toimintakertomus*

Toimintakertomuksen laatiminen ei ole käräjäoikeuksille pakollista. Se on kuitenkin suositeltavaa, sillä toimintakertomus on hyvä keino jäntevöittää käräjäoikeuden johtamista ja pitää henkilöstö ajan tasalla käräjäoikeuden tavoitteista, tuloksista ja tulevaisuuden näkymistä. Sillä on merkitystä myös ulkoisessa viestinnässä.

Toimintakertomusta laadittaessa tulisi miettiä sitä, kuinka laajasti sitä jaetaan sidosryhmille. Tämä vaikuttaa myös siihen, kuinka tasokas ulkoasultaan ja laaja sisällöltään toimintakertomuksesta laaditaan.

Toimintakertomuksia on jo laadittu useissa käräjäoikeuksissa. Suurista käräjäoikeuksista esimerkiksi Helsingin ja Oulun käräjäoikeus ovat jo pidempään laatineet painetun kuvilla varustetun toimintakertomuksen. Nämä toimintakertomukset eivät niiden kustannusten ja valmistamisen vaatiman työmäärän vuoksi välttämättä kelpaa malliksi kaikille käräjäoikeuksille. Usealle käräjäoikeudelle saattaisi sen sijaan sopia malliksi esimerkiksi Rovaniemen käräjäoikeudessa laadittu edellä mainittuja hieman keveämpi, mutta käyttötarkoitukseensa hyvin soveltuva toimintakertomus, joka on laadittu kokonaan käräjäoikeudessa.

### *Vierailut*

Erilaisten ryhmien vierailua käräjäoikeudessa tulisi edistää. Vierailut ovat hyvä keino kertoa käräjäoikeuden toiminnasta. Erityisesti koululaisten ja opiskelijoiden vierailuilla saattaa olla merkitystä yleisen oikeuskasvatuksen ja rikollisuuden ennalta estämisenkin kannalta. Mahdollisuuksien mukaan myös käräjäoikeuden henkilöstö voisi käydä vierailulla alueensa oppilaitoksissa.

Puheenjohtajan on hyvä varata istuntoja seuraaville opiskelijoille esimerkiksi istunnon jälkeen mahdollisuus tehdä kysymyksiä ja esitellä heille muutoinkin oikeuden toimintaa. Ennen istunnon alkamista puheenjohtajan on syytä esitellä istuntosalissa olevat ja heidän roolinsa oikeudenkäynnissä. On myös tärkeää, että käräjäpäivystäjä ottaa opiskelijat ystävällisesti ja huolehtivasti vastaan heidän saapuessaan käräjäoikeuteen. Tällainen tosiasiallinen toiminta tuo käräjäoikeutta lähemmäksi ihmisiä ja vaikuttaa myönteisellä tavalla käräjäoikeuden toiminnasta syntyviin mielikuviin. Monelle nuorelle tällainen vierailu voi olla jopa ainoa kerta elämässä, jolloin hän on tuomioistuimen kanssa tekemisissä. Siten tuomioistuinten nauttiman yhteiskunnallisen luottamuksenkaan kannalta ei ole merkityksetöntä, millaisen vaikutelman nuori saa käräjäoikeudesta siellä vieraillessaan.

Käräjäoikeuden tuomiopiirin alueella olevien oppilaitosten kanssa on syytä sopia opiskelijakäyntien käytännön toteutuksesta. Jos mahdollista, käräjäoikeudet voisivat myös laatia ja toimittaa oppilaitoksille opetusmateriaalia käräjäoikeudesta ja käräjäoikeuden toiminnasta.

Oppilaitoksessa käytäisiin tämä materiaali läpi ennen tuloa seuraamaan istuntoa. Toinen vaihtoehto on pitää tällainen esitelmä käräjäoikeudessa. Tämä tosin veisi ainakin

suurehkoissa käräjäoikeuksissa huomattavasti työaikaa, koska vierailevia ryhmiä on vuosittain runsaasti.

Opetusmateriaalin laatiminen voitaisiin toteuttaa yhteistyönä useamman käräjäoikeuden kesken esimerkiksi hovioikeuspiireittäin.

## **5. Sisäinen viestintä**

Viestintäsuunnitelmatyöryhmä ei ole katsonut tarpeelliseksi, eikä sillä olisi ollut käytävissä olevan määräjän puitteissa mahdollisuuttakaan, lähteä tekemään esimerkkiä siitä, miten käräjäoikeuden sisäinen viestintä olisi tarkoituksenmukaisinta järjestää. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että sisäinen viestintä olisi vähemmän tärkeää kuin ulkoinen viestintä. Oleellista on nimittäin havaita, että sisäinen viestintä muodostaa perustan ulkoisen viestinnän onnistumiselle ja on tärkeää käräjäoikeuden toiminnalle muutoinkin.

Sisäisessä viestinnässä pätevät samat periaatteet kuin ulkoisessa viestinnässä. Keskeistä siinäkin on avoimuus. Arkikäytäntö on osoittanut, että monet työyhteisön ongelmat käräjäoikeuksissakin ovat johtuneet sisäisessä viestinnässä olevista puutteellisuuksista. Yleensä epäkohdaksi on henkilöstön keskuudessa koettu, että valmisteltavana olevista tai ratkaistuista koko käräjäoikeutta koskevista asioista ei kerrota henkilöstölle riittävästi. Sisäisellä viestinnällä tämä ongelma tulisi pyrkiä poistamaan tai estää sen syntyminen.

Samalla tulisi kuitenkin huolehtia siitä, että tietoa ei välitetä henkilöstölle liikaa tai toisarvoisista asioista, koska silloin viestinnän vaikutus ja arvo heikkenee. Periaatteena sisäisessä viestinnässä on: oikea tieto oikeille vastaanottajille. Toisaalta huolehditaan siitä, että kaikki oleellinen tieto on kaikkien saatavissa erilaisissa tietovarastoissa, ja että mitään ei ole salattu (sähköiset ilmoitustaulut, kirjasto, vastuualuekansiot jne.).

Käräjäoikeuksien tulisikin laatia erikseen suunnitelma sisäisen viestinnän toteuttamisesta. Yksi hyvä keino toteuttaa suunnitelman laatiminen on perustaa sitä varten sisäisen viestinnän työryhmä. Työryhmässä tulisi olla jäseniä kaikista henkilöstöryhmistä ja kaikilta käräjäoikeuden toiminta-alueilta. Tarpeen mukaan myös lautamiehet voisivat olla edustettuna työryhmässä. Kun sisäisen viestinnän suunnitelma valmistuu, se liitetään osaksi käräjäoikeuden viestintäsuunnitelmaa.

## **6. Viestinnän valmiuksien kehittäminen ja seuranta**

Käräjäoikeuden viestintäsuunnitelman kehittämistarpeita ja sen toteutumista tulee jatkuvasti seurata. Tätä edellyttää myös julkisuusasetuksen 8 b §, jossa säädetään, että viestintäsuunnitelmaa laadittaessa on otettava erityisesti huomioon muun muassa, miten viestinnän seuranta järjestetään ja että viestintäsuunnitelma on tarkistettava riittävän usein. Tämän vuoksi viestintäsuunnitelmaan tulee ottaa asiaa koskevat maininnat.

Julkisuusasetuksen 8 c §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava siitä, että viestinnän edellytykset on turvattu avoimuuden toteuttamiseksi viranomaisen toiminnassa. Asetuksen mukaan tässä tarkoituksessa on erityisesti pidettävä huolta siitä, että

- 1) tiedotusta hoitavien tiedonsaanti vireille tulevista ja ratkaistavista sekä muista viestintää edellyttävistä asioista riittävän aikaisessa vaiheessa on turvattu;

- 2) viestintätehtäviä hoitavien välinen yhteistoiminta on asianmukaisesti järjestetty;
- 3) esittely- ja valmistelutehtävissä toimiville virkamiehille on annettu tarpeellista koulutusta ja ohjeita viestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistumisesta.

Asetuksen 8 c §:n säännöksen täyttäminen käytännössä edellyttää säännöllistä koulutusta käräjäoikeuden henkilöstölle viestintään liittyvistä asioista.

## **7. Tulevaisuuden kehittämistoimenpiteitä**

### *Asiakaspalautejärjestelmä*

Käräjäoikeuksien viestintä – ainakin oikeudenkäyntien ulkopuolella tapahtuva viestintä - on perinteisesti ollut jossain määrin yhdensuuntaista. Viestinnän luonteeseen kuuluu kuitenkin vuorovaikutuksellisuus. Jotta ihmisillä olisi mahdollisuuksia antaa palautetta käräjäoikeuden toiminnasta, tarvittaisiin tätä varten suunnitelmallista ja systemaattista asiakaspalautejärjestelmää, jollaista ei käräjäoikeuksissa yleensä tällä hetkellä ole.

Viestintäsuunnitelmatyöryhmässä on pohdittu sitä, millainen asiakaspalautejärjestelmä voisi käytännössä olla. Se voisi toimia esimerkiksi seuraavasti:

- 1) Käräjäoikeuden Internetissä olevilla kotisivuilla voisi olla asiakaspalautekenttä tai tätä tarkoitusta varten selvästi osoitettu sähköpostiosoite (esim. virastopostiosoite), jonka kautta kuka tahansa voisi antaa palautetta käräjäoikeudelle sen toiminnasta;
- 2) Käräjäoikeuden istuntojen odotustiloissa ja muissa asiakaspalvelutiloissa voisi olla tarkoitusta varten laadittuja asiakaspalautekortteja ja niiden palautuspiste;
- 3) Asiakaspalautekortteja ja niiden palautuspiste voisi olla myös syyttäjien huoneessa, asianajajien huoneessa, lautamiesten huoneessa ja mahdollisessa vartijoiden huoneessa;
- 4) Puhelinluettelossa voisi olla erikseen mainittuna numero asiakaspalautea varten.

Asiakaspalautea tulisi voida antaa nimettömänä. Tämä olisi turvattava myös asiakaspalautekortteiden palautuspisteitä sijoitettaessa.

Saatu palaute tulisi käsitellä säännönmukaisesti esimerkiksi kerran kuukaudessa käräjäoikeuden asianmukaisissa toimielimissä (esimerkiksi johtoryhmässä tai henkilöstökokouksessa) ja päättää, johtaako saatu palaute toimenpiteisiin käräjäoikeudessa. Alustavan asiakaspalauteen karsinnan voisi tehdä siihen nimetty käräjäoikeuden virkamies, mielellään läheltä käräjäoikeuden johtoa.

Parhaimmillaan toimiva asiakaspalautejärjestelmä toisi hyvän lisän ja keinon käräjäoikeuden kehittämiseksi asiakasnäkökulmasta. Se voisi myös tuoda käräjäoikeuden henkilöstölle ja etenkin johdolle sellaista tietoa käräjäoikeuden toimivuudesta, jota ei muutoin ole mahdollista saada. Lisäksi se avaisi käräjäoikeutta kansalaisiin päin uudella ja nykyaikaisella tavalla.

### *Avoimien ovien päivät ja muut yleisötilaisuudet*

Muutamissa käräjäoikeuksissa on toteutettu ns. avoimien ovien päivä. Kokemukset niistä ovat olleet positiivisia. Avoimien ovien päivien järjestämistä voikin suositella

käräjäoikeuksille esimerkiksi merkittävien käräjäoikeuden toimintaan liittyvien tapahtumien kuten uusien toimitilojen valmistumisen yhteydessä ja muulloinkin.

Myös käräjäoikeuksien osallistumista messuille ja muihin vastaaviin paikallisiin yleisötilaisuuksiin tulisi jatkossa vakavasti harkita. Tällaisiin tilaisuuksiin omilla näyttelyosastoillaan osallistuu jo nyt runsaasti erilaisia valtion viranomaisia kuten poliisi ja ympäristökeskukset. Messujen kaltaiset uudentyypiset viestintäkanavat voisivat hyvin suunniteltuina palvella erinomaisesti käräjäoikeuden viestinnän tavoitteita ja tukea käräjäoikeuksien luottamusohjan vahvistumista välittäessään tietoa tuomioistuinten toiminnasta ja asemasta yhteiskunnassa.

Avoimien ovien päiviä ja yleisötilaisuuksiin osallistumista voi toteuttaa myös yhteistyössä toisten käräjäoikeuksien ja hovioikeuden kanssa. Erilaisten viestintämahdollisuuksien monipuoliseen hyödyntämiseen tulisi ylipäätään käräjäoikeuksissa suhtautua ennakkoluulottomasti ja myönteisesti.