

*Julkisen oikeusavun laadun
arvioinnin kehittäminen*

TYÖRYHMÄMIETINTÖ 2009:14

*Julkisen oikeusavun laadun
arvioinnin kehittäminen*



OIKEUSMINISTERIÖ



Painotuote

ISSN 1458-6452

ISBN 978-952-466-934-4 (nid.)

ISBN 978-952-466-935-1 (PDF)

Oikeusministeriö

Helsinki 2009

Edita Prima Oy

KUVAILULEHTI

OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä
30.6.2009

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Työryhmämietintö	
Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmä		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
Puheenjohtaja Merja Muilu Sihteeri Kirta Heine		Toimielimen asettamispäivä 28.4.2008	
Julkaisun nimi Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen			
Julkaisun osat			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työryhmän tehtävänä on ollut määrittellä julkisen oikeusavun laatutekijät sekä tehdä ehdotus julkisen oikeusavun laadun arviointiin soveltuvaksi arviointijärjestelmäksi.</p> <p>Työryhmä on arviointijärjestelmää laatiessaan ensiksi määritellyt ne julkisen oikeusavun osa-alueet, joiden laatua on haluttu arvioida. Toiseksi kultakin arviointialueelta on valittu arvioinnissa käytettävät laatuksiteerit. Kolmanneksi laatuksiteereitä on täsmennetty esimerkeillä laatuksiteerin ominaisuuksista. Lisäksi järjestelmään kuuluvat laatuksiteerin arviointipisteytyksen määrittäminen ja arviointimenetelmien valinta.</p> <p>Työryhmän näkemyksen mukaan julkisen oikeusavun arviointijärjestelmä sisältäisi viisi arviointialuetta, jotka puolestaan sisältäisivät kaikkiaan 38 laatuksiteeriä:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa (4 laatuksiteeriä) 2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu (5 laatuksiteeriä) 3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus (9 laatuksiteeriä) 4. Oikeusapuasian hoito menettelynä (14 laatuksiteeriä) 5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito (6 laatuksiteeriä) <p>Työryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun laatua arvioitaisiin neljällä menetelmällä: 1) avustajan itsearviointi, 2) asiakaskysely, 3) kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle sekä 4) vertaisarviointi. Laatuksiteerit arvioitaisiin seitsenkohtaisen pisteytyksen avulla (0-5 ja X). Numeerinen pistearvo on tärkeä arviointitulosten käyttökelpoisuuden ja tulosten vertailtavuuden vuoksi. Tavoiteltavana julkisen oikeusavun laadun tasona pidettäisiin pistemäärää kolme.</p> <p>Työryhmän ehdottaman arviointijärjestelmän mallina on toiminut Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke. Laatuksiteerien pohjana on käytetty Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita.</p>			
Avainsanat: (asiasanat) julkinen oikeusapu, avustajat, laatu			
Muut tiedot (Oskari- ja HARE-numero, muu viitenumero) OM 3/33/2008, OM018:00:2008			
Sarjan nimi ja numero Oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2009:14		ISSN 1458-6452	ISBN 978-952-466-934-4 (nid.) 978-952-466-935-1(PDF)
Kokonaissivumäärä 86	Kieli suomi	Hinta 20,00 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Prima Oy		Kustantaja Oikeusministeriö	

PRESENTATIONSBLAD

JUSTITIEMINISTERIET

Utgivningsdatum
30.6.2009

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation Arbetsgruppsbetänkande	
Arbetsgruppen för utveckling av bedömningen av kvaliteten på offentlig rättshjälp		Uppdragsgivare Justitieministeriet	
Ordförande Merja Muilu Sekreterare Kirta Heine		Datum då organet tillsattes 28.4.2008	
Publikation (även den finska titeln) Utveckling av bedömningen av kvaliteten på offentlig rättshjälp (Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen)			
Publikationens delar			
Referat			
<p>Arbetsgruppen har haft till uppgift att formulera kvalitetskriterier för den offentliga rättshjälpsverksamheten samt att komma med förslag till ett lämpligt system för mätning av kvaliteten.</p> <p>Vid utarbetandet av kvalitetsmätningssystemet har arbetsgruppen först definierat vilka delområden av den offentliga rättshjälpsverksamheten som ska utvärderas. För det andra har vissa kvalitetskriterier fastställts för varje mätningområde. För det tredje har kvalitetskriterierna preciserats med exempel på egenskaper hos varje kvalitetskriterium. Till kvalitetsmätningssystemet hör dessutom att fastställa ett poängsättningssystem och välja mätinstrument.</p> <p>Enligt arbetsgruppens förslag skulle kvalitetsmätningssystemet för offentlig rättshjälp omfatta fem mätningområden med sammanlagt 38 kvalitetskriterier:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klientens förtroende för rättshjälpen (4 kvalitetskriterier) 2. Sakligt och respekterande bemötande (5 kvalitetskriterier) 3. Handläggningens effektivitet och kostnadseffektivitet (9 kvalitetskriterier) 4. Den processuella handläggningen av rättshjälpsärendet (14 kvalitetskriterier) 5. Rättegångsbitrådets kunskap och kompetens (6 kvalitetskriterier) <p>Arbetsgruppen föreslår fyra metoder för utvärdering av kvaliteten på offentlig rättshjälp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rättegångsbitrådets självvärdering, 2) klientenkät, 3) enkät till domstolens ordförande, åklagaren och motpartens ombud samt 4) referentbedömning. Kvalitetskriterierna skulle utvärderas enligt poängsättning i sju punkter (0-5 och X). En numerisk poängsättning är viktig för att utvärderingsresultaten ska vara användbara och sinsemellan jämförbara. Arbetsgruppen ser tre poäng som en acceptabel kvalitetsnivå för den offentliga rättshjälpsverksamheten. <p>Som modell för det föreslagna kvalitetsmätningssystemet har arbetsgruppen använt ett projekt för utveckling av kvaliteten på rättskipningen vid domstolarna inom Rovaniemi hovrätts domkrets. Kvalitetskriterierna är baserade på Finlands Advokatförbunds regler om god advokatsed.</p>			
Nyckelord: (referensord) offentlig rättshjälp, rättegångsbiträden, kvalitet			
Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-nummer, andra referensnummer) JM 3/33/2008, JM018:00:2008			
Seriens namn och nummer Justitieministeriets arbetsgruppsbetänkanden 2009:14		ISSN 1458-6452	ISBN 978-952-466-934-4 (häft.) 978-952-466-935-1(PDF)
Sidoantal 86	Språk finska	Pris 20,00 €	Sekretessgrad offentligt
Distribution Edita Prima Ab		Förlag Justitieministeriet	

Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 28. huhtikuuta 2008 julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmän määrittelemään julkisen oikeusavun laatutekijät sekä tekemään ehdotuksen julkisen oikeusavun laadun arviointiin soveltuvaksi arviointijärjestelmäksi.

Toimeksiannon mukaan työryhmän tehtävänä oli määritellä julkisen oikeusavun laatutekijät, tuoda esiin julkisen oikeusavun laadun arvioimiseen soveltuvia menetelmiä, arvioida erityisesti vertaisarvioinnin ja asiakaskyselyjen soveltuvuutta laadun arvioinnissa, arvioida eri menetelmien vaikuttavuutta, tehokkuutta ja kustannuksia sekä tehdä ehdotus arviointijärjestelmäksi, jolla julkisen oikeusavun laatua voidaan mitata ja sen kehitystä seurata. Työryhmän toimikausi on ollut 28.4.2008 – 30.6.2009.

Työryhmä on kuullut professori Alan Patersonia (Strathclyden yliopisto, Skotlanti) kokemuksista vertaisarvioinnista Yhdistyneissä Kuningaskunnissa ja Alankomaissa. Työryhmä myös testasi vertaisarviointia käytännössä voidakseen arvioida menettelytavan soveltuvuutta laadun arviointiin Suomessa. Testissä työryhmän jäsenille jaettiin kolme erilaatua anonyymeissa oikeusaputoimistoissa hoidettua juttua, joiden hoidon laatua työryhmän jäsenet arvioivat sovittujen kriteerien mukaisesti.

Työryhmän kokoonpano on ollut seuraava:

Puheenjohtaja:

Hallitusneuvos Merja Muilu, oikeusministeriö

Jäsenet:

Julkisen oikeusavustaja Timo Syysvirta, Turunseudun oikeusaputoimisto

Julkisen oikeusavustaja Teija Hyytiäinen, Jyväskylän oikeusaputoimisto

Asianajaja Marja Toivio-Kaasinen, Suomen Asianajajaliitto

Asianajaja Martti Kainulainen, Suomen Asianajajaliitto

Käräjätuomari Jyrki Määttä, Raahen käräjäoikeus

Pysyvät asiantuntijat:

Vs. tutkimusjohtaja Marjukka Lasola, Optula

Koulutussuunnittelija Marika Yli-Ikkela, oikeusministeriö

Ylitarkastaja Tuire Honko, oikeusministeriö

Työryhmän sihteeri:

Hallitussihteeri Kirta Heine, oikeusministeriö

Työryhmä kokoontui 15 kertaa.

Työryhmän lausuntoon liittyy eriävä mielipide.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä luovuttaa kunnioittaen mietintönsä oikeusministeriölle.

Helsingissä 30 päivänä kesäkuuta 2009



Merja Muilu



Marja Toivio-Kaasinen



Martti Kainulainen



Jyrki Määttä



Timo Syysjärta



Teija Hyytiäinen



Kirta Heine

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	13
1.1. Miksi laadun arviointijärjestelmä on laadittu	13
1.2. Laadun arviointijärjestelmän tehtävät ja käyttö	14
2. NYKYTILA JA LÄHTÖKOHTIA	16
2.1. Nykyinen laadunvarmistus oikeusapuasioiden hoidossa	16
2.2. Laadun arvioinnin lähtökohtia oikeusaputoiminnassa	18
2.2.1. Vaikuttavuus toiminnan tuloksellisuutta kuvaavana mittarina	18
2.2.2. Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet	19
3. SUOMESSA KÄYTYÄ KESKUSTELUA OIKEUSAPUPALVELUJEN LAATUUN LIITTYEN	21
3.1. Suomen Asianajajaliiton ”Asianajajan laatuopas”	21
3.2. Oikeusavun tulostimetarit – työryhmän mietintö, oikeusaputoimistojen kehittämistyöryhmän mietintö ja oikeusaputoimistojen päättämät oikeusavun arvot	22
3.3. Oikeusapu-uudistuksen seuranta- ja arviointitutkimus	22
4. ESIMERKKEJÄ LAADUN ARVIOINNISTA MUISSA ORGANISAATIOISSA	25
4.1. Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke	25
4.2. Vertaisarviointi laadun arviointikeinona Skotlannissa	26
5. JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	28
5.1. Julkisen oikeusavun määrittely	28
5.2. Julkisen oikeusavun laadun arviointialueet ja laatukriteerit	29
5.2.1. Arviointialue 1: Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa	30
5.2.2. Arviointialue 2: Asiallinen ja kunnioittava kohtelu	31
5.2.3. Arviointialue 3: Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus	33
5.2.4. Arviointialue 4: Oikeusapuasian hoito menettelynä	36
5.2.5. Arviointialue 5: Avustajan osaaminen ja ammattitaito	40
5.2.6. Muita työryhmän harkitsemissa laatukriteerejä	41
5.3. Arviointimenetelmät	43
5.3.1. Avustajan itsearviointi	44
5.3.2. Kyselyt	44
5.3.3. Vertaisarviointi	45
5.3.4. Muita työryhmän harkitsemissa arviointimenetelmiä	46
5.4. Laatukriteerien pisteytys	48
6. NÄKÖKOHTIA ARVIOINNIN TOTEUTTAMISEEN	51
7. LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN PILOTOINTI JA LAATUTYÖRYHMÄ	53

LIITTEET

1. Arviointijärjestelmätaulukko	54
2. Arviointilomakkeet.....	62
3. Eriävä mielipide.....	81

1. Johdanto

1.1. Miksi laadun arviointijärjestelmä on laadittu

Valtionhallinnossa käytössä olevan tulosohjausjärjestelmän keskeinen piirre on toiminnan ja talouden kokonaisvaltainen tarkastelu. Eräs keskeinen toimintaa kuvaava tunnusluku on toiminnan vaikuttavuus. Vaikuttavuuden eräs osa-alue on toiminnan laatu.

Ministeriöt tulosohjaavat ja vahvistavat hallinnonalansa virastojen tulostavoitteet. Vuosittain käytävissä tulosneuvotteluissa ministeriö ja virasto sopivat viraston toiminnallisista tavoitteista ja taloudellisista resursseista. Valtion oikeusaputoimistojen toiminnallisten laatutavoitteiden asettaminen ja niiden toteutumisen arvioiminen kuuluvat oikeusministeriön tulosohjauksen piiriin.

Valtion oikeusaputoimistojen toiminnan laatua on arvioitu asiakaskyselyillä. Lisäksi painopistealueena on ollut toiminnan laadun varmistaminen muun muassa tiedotuksen lisäämisellä ja oikeusapulaskutuksen oikea-aikaisuudella. Palvelun saatavuutta on seurattu jonotusajan kautta. Jonotusajalla seurataan, missä ajassa asiakas, ajan varattuaan, pääsee oikeusavustajan kanssa neuvottelemaan. Vuonna 2008 koko maan keskimääräinen jonotusaika oli noin 12 päivää.

Tulosohjauksella voidaan arvioida ainoastaan valtion oikeusaputoimistojen toiminnan laatua. Valtion varoin rahoitettua oikeusapua antavat kuitenkin myös muut palveluntarjoajat kuin julkiset oikeusavustajat. Tuomioistuinasioiden ulkopuolisissa asioissa eli ns. ulkoprosessuaalisissa asioissa avustajana voi toimia pääsääntöisesti ainoastaan julkinen oikeusavustaja. Tuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa oikeusavun hakija voi kuitenkin valita avustajansa. Avustajana voi toimia oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai muu lakimies. Kokonaiskuvan saamiseksi julkisen oikeusavun laadusta tulee myös asianajajat ja muut lakimiehet saada laadun arvioinnin piiriin.

Julkinen oikeusapu on kokonaan tai osittain valtion varoin rahoitettua palvelua, mistä syystä toiminnan vaikutuksesta on pystyttävä raportoimaan aiempaa tarkemmalla tasolla. Tällä hetkellä käytävissä olevilla lähinnä laatua turvaavilla keinoilla ei oikeusavun laatua voida arvioida, kehittää eikä laadun kehitystä seurata.

Arviointijärjestelmää ei ole laadittu avustajien valvontajärjestelmäksi tai sanktiomekanismiksi. Arviointijärjestelmän tärkein tehtävä on tarjota apuväline julkisen oikeusavun laadun seuraamiseen ja jatkuvaan parantamiseen sekä avustajien osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Tästä syystä arviointijärjestelmästä ei myöskään ole tarpeen säätää laintasolla.

Laadun arviointijärjestelmällä pyritään arvioimaan kaikkien valtion varoin hoidettujen oikeusapuasioiden laatua. Tämä tarkoittaa sitä, että laadun arviointi koskee niin oikeusapulain kuin oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain nojalla hoidettuja asioita. Oikeusavun antajana voi olla joko julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai muu yksityinen lakimies. Arvioinnilla katettavan alueen heterogeenisuus onkin omiaan

vaikeuttamaan arviointijärjestelmän laatimista ja jatkossa arvioinnilla saatavien tulosten tulkintaa.

1.2. Laadun arviointijärjestelmän tehtävät ja käyttö

Väline laadun tason seuraamiseen

Systemaattisella laadun arvioinnilla julkisen oikeusavun laadun tasoa voidaan raportoida valtakunnallisella tasolla ja sen kehittymistä voidaan seurata. On tärkeää, että valtiollisessa raportoinnissa voidaan osoittaa, että julkisen oikeusavun laatu on riittävän hyvällä tasolla. Tietoa edellyttävät esimerkiksi oikeusavun rahoituksesta päättävät tahot.

Laadun positiivisen kehityksen ohella arviointituloksien perusteella voidaan luonnollisesti myös havaita oikeusaputoiminnan laadun mahdollinen heikkeneminen jollakin laadun arviointialueella, minkä johdosta asiaan osataan kiinnittää huomiota.

Arviointijärjestelmällä mitataan julkisten oikeusavustajien ja yksityisten avustajien hoitamien oikeusapuasioiden laatua yleisellä tasolla. Arvioinnilla saadut tulokset raportoidaan lähtökohtaisesti valtakunnantasolla. Laadun kuvaamiseen tämä taso on riittävä. Kehittämistä varten tulosten raportointi on mahdollista myös käräjäoikeuspiiritasolla, koska laadun kehittämiseksi valtakunnantaso ei riitä. Toimistotasolla tuloksia ei tulla raportoimaan. Ainoan poikkeuksen tästä tekee vertaisarviointi, jonka tulosten optimaaliseksi hyödyntämiseksi avustaja- ja toimistokohtainen raportointi on tarpeen.

Avustajien kouluttautumisen ja kehittämisen apuväline

Arviointijärjestelmän ja sen avulla toteutettavan arvioinnin toinen tärkeä tehtävä on tarjota apuväline julkisten oikeusavustajien ja yksityisten avustajien osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Arviointijärjestelmän laatukriteerit voivat toimia julkisen oikeusavun laatua parantavina periaatteina. Avustajien itsearviointi puolestaan herättää avustajia ajattelemaan omaa työtään ja sitä kautta kehittymään. Arvioinnilla saadaan pohja julkisen oikeusavun laadusta käytävälle keskustelulle. Tämä on tarpeen, koska keskustelu julkisen oikeusavun laadusta edellyttää yhteistä käsitystä siitä, mitä laadulla ymmärretään.

Laatukriteereistä käytävän keskustelun avulla voidaan myös saada esille avustajien parhaita käytäntöjä eri kysymyksissä ja levittää niiden soveltamista laajemmalle avustajien pariin.

Laatutyössä keskeistä on etsiä toiminnan kehittämiskohteita ja sopia tehtävistä parannustoimenpiteistä. Arvioinnin tuloksia analysoitaessa tulisikin pohtia syitä julkisen oikeusavun laadussa mahdollisesti ilmeneviin heikkouksiin ja miettiä tarvittavia kehittämistoimia ja niiden toteuttamista. Tuloksista tulisi keskustella toimiston palavereissa, avustajien kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa sekä avustajien

sidosryhmiensä kuten tuomareiden, syyttäjien ja muiden avustajien kanssa käymissä keskusteluissa.

Arviointitulosten analyysi voi osoittaa, että syy laadussa oleviin heikkouksiin voi olla esimerkiksi siinä, että jonkin laatukriteerin merkitystä laadun osatekijänä ei ole riittävästi tiedostettu avustajien keskuudessa tai avustajien osaamisessa on tällä kohdin puutteita. Arvioinnin tuloksia tulisi siksi ottaa huomioon myös avustajille järjestettävää koulutusta suunniteltaessa.

2. Nykytila ja lähtökohtia

2.1. Nykyinen laadunvarmistus oikeusapuasioiden hoidossa

Julkisen oikeusavun laadun riittävän hyvä taso pyritään varmentamaan lainsäädännöllä ja oikeusapujärjestelmän rakenteellisilla tekijöillä. Varsinaisia keinoja julkisen oikeusavun laadun arviointiin ei ole, mikäli tulosoheja ei tällaiseksi lasketa.

Julkisen oikeusavun laatua turvaavina tekijöinä voidaan pitää:

Avustajan kelpoisuusvaatimukset oikeusapuasiassa

Oikeusapuasiassa julkisen oikeusavustajan ohella oikeudenkäyntiasiamiehenä tai -avustajana saa toimia asianajaja tai muu oikeustieteen kandidaatin tutkinnon suorittanut, rehellinen ja muutoin kyseiseen tehtävään sopiva ja kykenevä henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu (Oikeusapulaki 8 §).

Oikeudenkäynnistä rikosasioissa säädetyn lain mukaiseksi puolustajaksi ja asianomistajan oikeudenkäyntiavustajaksi sekä rikosasiassa epäillyn avustajaksi on määrättävä julkinen oikeusavustaja tai asianajaja. Jos sopivaa julkista oikeusavustajaa tai asianajajaa ei ole tiedossa tai siihen on muu erityinen syy, puolustajaksi tai oikeudenkäyntiavustajaksi voidaan määrätä muu oikeustieteen kandidaatin tutkinnon suorittanut henkilö, joka lain mukaan saa olla asiamiehenä (Oikeusapulaki 8 § ja laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa 2 luvun 2 §).

Valtion oikeusaputoimistoista annetun lain 3 §:n mukaan julkisen oikeusavustajan viran kelpoisuusvaatimuksena on oikeustieteen kandidaatin tutkinto sekä riittävä kokemus asianajajan työstä tai tuomarin tehtävien hoitamisesta. Lain esitöissä tuodaan esiin, että oikeusavustajalta tulisi vaatia vastaava käytännön kokemus kuin asianajajaliiton jäseneksi otettavalta.

Suomen Asianajajaliiton jäseneksi voidaan hyväksyä tietyt jäsenedellytykset täyttävä kokenut lakimies. Asianajajaliitto edellyttää jäseniltä neljä vuotta työkokemusta lakimiestehtävistä, joista kaksi vuotta asianajoalalla. Lisäksi jäseneksi hakevan on läpäistävä erityinen asianajajatutkinto. Vain Suomen Asianajajaliiton ylläpitämään asianajajaluetteloon merkityillä jäsenillä on oikeus käyttää lailla suojattua ammattinimitystä asianajaja.

Oikeusministeriö on 16.5.2008 asettanut työryhmän (OM 7/41/2008), jonka tehtävänä on arvioida ja tarvittaessa ehdottaa oikeudenkäyntiasiamiehiä ja –avustajia yleisissä tuomioistuimissa koskevan sääntelyn tarkistamista. Tavoitteena on, että sääntely riittävästi takaa asianosaisten oikeusturvan ja yleisemmin asianmukaisen oikeudenhoidon. Työryhmän toimikausi päättyy 31.10.2009.

Vapaus valita avustaja ja avustajan riippumattomuus

Oikeudenkäyntiasioissa oikeusavun hakija voi itse valita, haluaako hän avustajakseen julkisen oikeusavustajan, asianajajan tai muun yksityisen avustajan. Yleensä avustajaksi

määrätään oikeusavun saajan ehdottama henkilö, elleivät erityiset syyt toisin vaadi. Valinnanvapaus takaa aidon kilpailun avustajien kesken ja sitä kautta ylläpitää laatutasoa.

Perus- ja ihmisoikeuksien puolustaminen ja oikeusvaltion ylläpitäminen edellyttävät hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden mukaan asianajajakunnan riippumattomuutta julkisesta vallasta. Asianajajakunnan riippumattomuutta julkisesta vallasta edistää asianajajakunnan oikeus itsenäisesti vahvistaa asianajajien noudatettavaksi ohjeita ja määräyksiä ja valvoa näiden noudattamista.

Valtion oikeusaputoiminnan yleinen ohjaus ja valvonta kuuluvat oikeusministeriölle. Yksittäisten asianajotoimeksiantojen hoitamisessa julkiset oikeusavustajat ovat kuitenkin itsenäisiä ja riippumattomia aivan kuten asianajajatkin. Oikeusministeriö ei valvo avustajien toimintaa toimeksiantojen hoidossa eikä seuraa, miten asiat päättyvät tuomioistuimissa.

Valvonta

Suomen Asianajajaliitto vastaa asianajajien, asianajotoimistoissa toimivien muiden lakimiesten sekä julkisten oikeusavustajien ammatillisesta valvonnasta.

Asianajajista annetun lain mukaan myös oikeuskansleri valvoo asianajajien toimintaa, vaikka valvonta ensisijaisesti kuuluu Suomen Asianajajaliiton omille toimielimille. Myös julkiset oikeusavustajat kuuluvat samalla tavalla kuin asianajajat oikeuskanslerin valvontaan. Oikeusavustajat ovat myös virkamiehinä oikeuskanslerin ja eduskunnan oikeusasiamiehen valvonnassa.

Muut oikeudellista apua tarjoavat eivät ole lakisääteisen valvonnan piirissä.

Ratkaisupyynnö ja muutoksenhaku

Oikeusaputoimiston oikeusapulain nojalla tekemään päätökseen tyytymätön hakija voi tehdä päätöksestä ratkaisupyynnön. Ratkaisupyynnö tehdään kirjallisesti ja toimitetaan päätöksen tehneelle oikeusaputoimistolle. Oikeusaputoimisto voi myös itse oikaista tekemänsä päätöksen. Mikäli aihetta oikaisuun ei oikeusaputoimiston mielestä ole, oikeusaputoimisto siirtää ratkaisupyynnön tuomioistuimen tutkittavaksi. Tuomioistuim voi muuttaa oikeusaputoimiston päätöstä myös ratkaisupyynnön esittäneen vahingoksi.

Käräjäoikeuden oikeusapulain nojalla tekemään päätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea ratkaisuun muutosta, ellei sitä jossain tapauksessa ole erikseen kielletty. Tällöin asian käsittely jatkuu hovioikeudessa.

Jos oikeusapupäätös koskee asiaa, jota ei voida saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi, tai asiaa, jota koskevasta päätöksestä valitetaan suoraan korkeimpaan hallinto-oikeuteen, ratkaisupyynnö toimitetaan sen hallinto-oikeuden tutkittavaksi, jonka tuomiopiirissä oikeusapupäätöksen tehnyt oikeusaputoimisto sijaitsee.

Koulutus

Varmistaakseen oikeusavun hyvän laadun oikeusministeriö on panostanut henkilöstön koulutukseen. Ministeriön koulutusyksikkö järjestää vuosittain laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti erilaisia koulutustilaisuuksia sekä julkisille oikeusavustajille että oikeusaputoimistojen muulle henkilöstölle. Henkilöstö voi osallistua myös muiden tahojen järjestämiin koulutustilaisuuksiin tarpeen mukaan.

Suomen Asianajajaliiton tehtävänä on muun muassa jäsentensä vastuuntunnon ja ammattitaidon ylläpitäminen ja kohottaminen. Hyvää asianajajatapaa koskevissa ohjeissa todetaan että asianajaja on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä seuraamaan oikeuskehitystä erityisesti niillä oikeudenoilla, joilla hän toimii. Asianajajien täydennyskoulutusta koskevien ohjeiden mukaan asianajajien tulee vuosittain osallistua vähintään 18 tunnin ajan ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutus voi olla Suomen Asianajajaliiton, sen osaston tai muun tahon järjestämää. Ammatillista täydennyskoulutusta voidaan järjestää myös asianajotoimiston sisäisenä koulutuksena. Asianajajaliiton hallituksen nimeämä koulutusvaliokunta suunnittelee, valmistelee, kehittää ja järjestää yhteistyötahojen kanssa asianajajille suunnattua täydennyskoulutusta vuosittain laatimansa koulutussuunnitelman mukaisesti.

Muilla yksityisillä avustajilla ei ole vastaavaa kouluttautumisvelvollisuutta.

2.2. Laadun arvioinnin lähtökohtia oikeusaputoiminnassa

2.2.1. Vaikuttavuus toiminnan tuloksellisuutta kuvaavana mittarina

Laki valtion talousarviosta (423/1988) velvoittaa ministeriöt suunnittelemaan toimialansa toiminnan vaikuttavuutta ja toiminnallista tuloksellisuutta usean vuoden aikavälillä. Toimivien sektorien kohdalla vaikuttavuus kuvaa sitä, mitä lisäarvoa julkisyhteisö tuottaa yhteiskunnalle ja niille, jotka tarvitsevat tai käyttävät sen palveluja.

Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden osatekijöihin kuuluu toiminnan laatu ja laadunhallinta. Laatua voidaan tarkastella toiminnan sisäisenä ja läheisenä käsitteenä tehokkuudelle, mutta toiminnan laatua voidaan tarkastella myös ulkoisena ja siten läheisenä vaikuttavuuden käsitteelle. Tällöin viitataan nimenomaan lopputuotteen laatuun ja tyyppillisenä laadun mittarina pidetään esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun.

Kun laatu ymmärretään laajasti toiminnan ominaisuuksina, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja toimintaa koskeviin odotuksiin, voidaan laatutavoitteiden määrittelystä todeta seuraavaa:

- laatua on tarkasteltava ja arvioitava useammasta eri näkökulmasta
- asiakkaiden laatuarviot ja tuotosten ominaisuuksiin liittyvä laatu ovat keskeisiä, mutta eivät riittäviä näkökulmia

- laadun arvioinnissa yksittäiset mittarit edellyttävät aina niiden tulkintaa
- laadun parantamiseen ja arviointiin on kehitetty useita erilaisia arviointimalleja ja kriteeristöjä

Valtiovarainministeriön laatiman tulosohjauksen käsikirjan (2/2005) mukaan tulosten kannalta keskeisiä julkisten palvelujen yhteisiä laatutekijöitä ovat seuraavat:

- asiakastyytyväisyys ja palvelun saatavuus
- luotettavuus ja turvallisuus
- oikeudenmukaisuus ja oikeusturva
- asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu
- luottamuksellisuus
- tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus sekä virheiden korjaaminen
- asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteessa
- henkilöstön koulutus ja ammattitaito
- kustannustehokkuus
- asioiden hoito viivytyksettä

Virastojen ja laitosten toiminnan kehittymisen ja jatkuvuuden kannalta on tarpeen, että organisaatio kaiken kaikkiaan toimii laadukkaasti. Laadun parantaminen on jatkuva prosessi, jonka kehittymistä tulee seurata. Kunkin organisaation on itse löydettävä niiden toiminnan laatua parhaiten kuvaavat laatukriteerit ja niiden arviointitavat. Tuotosten ja suoritteiden laatu kytkeytyy tiiviisti niiltä vaadittaviin ominaisuuksiin. Kaikille palveluille yhteisiä laatutekijöitä on siten vaikea esittää.

Oikeusaputoiminta perustuu lainsäädäntöön ja palvelujen tarjoajien asiantuntijuuteen. Toimintaa voidaan kuitenkin tarkastella myös palvelutoimintana. Toiminnan laatua mitataan tällöin ensisijaisesti siitä näkökulmasta, miten se vastaa asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Ydinajatuksena on tällöin kehittää oikeusaputoiminnan laatua yhä vaikuttavammaksi niin, että toiminta kaikinensa vastaisi yhä paremmin ihmisten toiminnalle asettamiin oikeusturvaodotuksiin. Työryhmän ehdotuksen lähtökohtana onkin nimenomaan oikeusaputoiminnan vaikuttavuuden arvioiminen.

2.2.2. Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet

Tapaohjeet ovat tärkeitä eettisiä ohjeita suhteessa päämieheen ja tämän vastapuoleen sekä kollegoihin. Niiden noudattaminen luo luottamusta toimintaan myös ulkopuolisten silmissä. Hyvä asianajajatapa täydentää ja selventää osaltaan asianajajalakia, etenkin asianajajalle kuuluvien velvollisuuksien osalta.

Asianajajaliiton valtuuskunta on vahvistanut täysin uudistetut Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet kokouksessaan 15.1.2009. Ohjeet ovat tulleet voimaan 1.4.2009 lukien. Keskeisiä oikeusaputoiminnan laatuun vaikuttavia tekijöitä asianajajien tapaohjeista ovat ainakin seuraavat tapaohjeiden kohdat:

Perusarvot:

- lojaalisuus, riippumattomuus, esteettömyys, luottamuksellisuus ja kunniallisuus

Yleiset velvollisuudet:

- huolellisuus ja tehokkuus, ammattitaito, salassapitovelvollisuus, vastaamisvelvollisuus ja korvaus tehtävien hankkimisesta

Asianajaja ja asiakas:

- tehtävän vastaanottaminen, tehtävän siirto toiselle, yhteydenpito asiakkaaseen, tärkeiden ratkaisujen hyväksyttäminen, sovinnon mahdollisuus, velvollisuus luopua tehtävästä, oikeus luopua tehtävästä, menettely tehtävästä luovuttaessa, asiakirjojen luovuttaminen, asianajokulujen kattaminen ulkopuolisin varoin, kuluvaatimukset ja palkkioerimielisyys

Esteellisyys:

- esteellisyys samassa asiassa, esteellisyys lojaalisuusvelvollisuuden perusteella, esteellisyys salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden perusteella ja esteellisyys taloudellisen tai henkilökohtaisen liitynnän perusteella

Asianajaja ja asiakkaan vastapuoli:

- sovinnollisuus, sovintotarjoukseen vetoaminen, painostuskielto, vastapuolen ohjaaminen ja kuluvaatimuksen erittely

Asianajaja ja viranomaiset:

- arvonannon osoittaminen, totuusvelvollisuus ja todisteet, muut viranomaiset ja välimiehet sekä todistaja, asiantuntija ja muu kuultava

Asianajaja ja muut ammattikunnan edustajat:

- muiden ammattikuntaan kuuluvien kohtelu, yhteydenpito vastapuoleen ja toisen asianajajan palveluiden käyttäminen

Asianajotoimiston järjestäminen:

- tietoturvallisuus ja asianajajan poissaolo ja toiminnan keskeytyminen tai loppuminen

3. Suomessa käytyä keskustelua oikeusapupalvelujen laatuun liittyen

3.1. Suomen Asianajajaliiton ”Asianajajan laatuopas”

Suomen Asianajajaliiton ammatillinen valiokunta keskusteli 1995 asianajotoimistojen laatujärjestelmää koskevien yleisohjeiden laatimisesta. Sysäyksenä oli muissa maissa tapahtunut kehitys asianajotoimistojen laatujärjestelmien laatimiseksi. Asian valmistelun edetessä ammatillinen valiokunta päätti, että yleisohjeen sijasta laaditaan yleisopas laatujärjestelmästä ja asianajopalveluiden laatuun vaikuttavista tekijöistä. Opas valmistui 1999. Opas ei ole tyhjentävä kuvaus asianajotoimiston laatujärjestelmästä, vaan tavoitteena on antaa yleiskäsitys laadun kehittämisestä ja laatujärjestelmästä. Opas perustuu pitkälti Englannissa kehitettyyn asianajajien laatujärjestelmään, joka on esitelty teoksessa *The Law Society Quality: A Briefing for Solicitors*.

Oppaan mukaan laatua kannattaa kehittää, koska asianajotoiminta on nykyisin samanlaista liiketoimintaa kuin mikä tahansa asiantuntijapalveluiden myynti. Asianajotoimiston menestymisen kannalta keskeisiä tekijöitä ovat asiakastyytyväisyys, tehokkuus ja markkinointi. Asiakastyytyväisyys saavutetaan kehittämällä tuotettujen palveluiden laatua järjestelmällisesti. Tehokkuus saavutetaan toimeksiantojen suunnittelulla ja suunnitelmallisella toteutuksella. Nämä tavoitteet ovat saavutettavissa laatujärjestelmän avulla. Laatujärjestelmä on osa asianajotoimiston markkinointia. Tyytyväiset asiakkaat ovat paras mahdollinen mainos asianajotoimistolle, koska asiakkaat käyttävät jatkossakin toimiston palveluja ja suosittelevat niitä myös muille asianajopalveluja tarvitseville. Laatujärjestelmä on myös viesti nykyisille ja uusille asiakkaille, että asianajotoimisto on sitoutunut kehittämään toimintaansa ja pitämään tuottamiensa palveluiden tason korkeana.

Laatuoppaan mukaan asianajotoimiston tulee selkeästi määritellä tavoitteet, joihin se laadun kehittämisessä pyrkii. Sen tulee määritellä keinot, käytettävät menetelmät ja resurssit, joilla varmistetaan palveluiden laatu. Samoin on määriteltävä laadun mittaamistavat (esim. asiakastyytyväisyyskysely). Laatujärjestelmän ideana on luoda menetelmät, jotka ennakolta varmistavat palvelun laadun. Laadun varmistus painottuu huolelliseen asiakkaan tarpeiden selvittämiseen ja toimeksiannon suunnitteluun sekä toteutukseen.

Laadun kehittämisen työvälineenä on laatukäsikirja. Se sisältää kuvauksen niistä menettelytavoista, joilla asianajotoimisto varmistaa tuottamiensa palveluiden laatutason. Laatukäsikirjan lisäksi asianajotoimistossa voidaan laatia erillinen ohjeisto, missä on kuvattu sovitut menettelytavat, joita noudatetaan toimeksiantojen hoidossa. Menettelyohjeiden tarpeellisuus, laajuus sekä yksityiskohtaisuus määräytyvät asianajotoimiston laatutavoitteiden mukaisesti, mitkä puolestaan on määritelty varsinaisessa laatukäsikirjassa.

3.2. Oikeusavun tulostittarit – työryhmän mietintö, oikeusaputoimistojen kehittämistyöryhmän mietintö ja oikeusaputoimistojen päättämät oikeusavun arvot

Oikeusministeriö asetti 17.6.1998 (2245/22/98) työryhmän, jonka tehtävänä oli laatia tulostittarit oikeusaputoiminnan kehityksen seuraamiseksi. Työryhmän tavoitteena oli selvittää mahdollisuudet mitata oikeusaputoiminnan tuloksellisuutta ja laatia mittarit tuloksellisuuden mittaamiseksi. Oikeusavun tulostittarit -työryhmän mietinnössä (2.12.1999) käsitellään alustavasti laatua yhtenä valtion oikeusaputoimistojen toiminnan mittarina. Työryhmän mietinnössä laatu-termiä on lähestytty kolmelta eri suunnalta. Mietinnön mukaan laatua voidaan määritellä joko asiakkaan näkökulmasta, työntekijän näkökulmasta tai asian laadukkaan hoitamisen näkökulmasta. Erilaiset lähestymistavat kuitenkin kytkeytyvät vahvasti toisiinsa eikä niitä voida tutkia toisistaan täysin irrallisina. Laadun arviointi on käytännössä vertailua, jossa verrataan tosiasioita arviointiperusteisiin. Työryhmä päätyi tarkastelemaan laatua lähinnä asiakkaan näkökulmasta. Työryhmä katsoi, että asiakkaan näkökannalta palvelun laatutekijöitä ovat asiantuntemus, palvelun tarkoituksenmukaisuus ja tehokkuus, palvelun saavutettavuus, asian käsittelyaika, tiedottaminen asian etenemisestä, asiakkaan kohtelu ja palvelun ymmärrettävyys.

Oikeusministeriö asetti 16.5.2000 oikeusaputoimistojen kehittämistyöryhmän, jonka tehtävänä oli laatia toimintastrategia toiminnan kehittämiseksi sekä määritellä oikeusaputoimistojen toiminta-ajatus, josta ilmenee toiminnan tarkoitus ja tavoitteet. Lisäksi työryhmälle varattiin mahdollisuus linjata sitä, mihin toiminnan painopiste asetetaan ja miten palveluja kehitetään. Kehittämistyöryhmän mietinnössä 2002:1 päädyttiin mm. siihen, että oikeusaputoimistoissa keskeinen laadun mittari on hyvän asianajotavan noudattaminen. Oikeusavustajan toiminnan tulee olla hyvän asianajotavan mukaista, jolloin tulee täytetyksi myös oikeusavun laadullisia vaatimuksia asianajotoiminnan osalta.

Laadun turvaamisessa oikeusaputoimistoissa on tärkeää, että toiminnan arvot ovat selkeät. Johtaville julkisille oikeusavustajille vuonna 2007 järjestetyn johtamiskoulutuksen yhteydessä viideksi keskeisimmäksi oikeusavun arvoksi päätettiin oikeudenmukaisuus, ammattitaito, luotettavuus, asiakaslähtöisyys ja luottamuksellisuus. Johtavat julkiset oikeusavustajat olivat ennen koulutusta keskustelleet henkilöstönsä kanssa arvoista, ja näistä toimistojen esittämistä arvoista viisi edellä mainittua eniten kannatusta saanutta valikoitui yhteisiksi arvoiksi.

3.3. Oikeusapu-uudistuksen seuranta- ja arviointitutkimus

Julkista oikeusapua koskeva sääntely uudistui kesäkuussa 2002. Vuoden 2003 alusta käynnistynyt Oikeusapu-uudistuksen seuranta- ja arviointitutkimus toteutettiin Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa oikeusministeriön aloitteesta. Tavoitteena on ollut seurata ja arvioida erilaisten aineistojen avulla oikeusapu-uudistuksen vaikutuksia käytännössä suhteessa lakiuudistukselle asetettuihin tavoitteisiin. Hankkeen väliraportissa (2004:48) kuvattiin ja analysoitiin tilastomateriaalin, julkisille oikeusavustajille ja yksityisille avustajille suunnattujen kyselyjen sekä

oikeusturvavakuutuksia myöntävien vakuutusyhtiöiden edustajille tehtyjen haastattelujen pohjalta uudistuksen vaikutuksia.

Oikeusaputoiminnan imagon suhteen sekä julkiset oikeusavustajat että yksityiset avustajat olivat yleisesti ottaen suhteellisen myönteisiä. Oikeusaputoiminnasta vallitsevan yleiskuvan arvioitiin olevan kansan, yksityisen asianajotoiminnan ja tuomioistuinlaitoksen piirissä suhteellisen myönteinen. Kritiikkiä julkiset oikeusavustajat antoivat lähinnä koskien työn stressaavuutta, oikeusapupäätösten ja avustajamääräysten tekemisen myötä lisääntyntä työmäärää, ”byrokratian” lisääntymistä, resurssipulaa ja ansiotasoa. Yksityisten avustajien osalta kritiikin kohteena olivat lähinnä oikeusapuasioiden hoitamisesta maksetut ”liian alhaiset” palkkiot, ”byrokratian” lisääntyminen, oikeusaputoimistojen kaksoisrooli hallinnollisena viranomaisena ja asianajollisten toimeksiantojen hoitajana sekä oikeusaputoimistojen monopoliasema ulkoprosessuaalisten asioiden hoitajana.

Hankkeen jatkuessa kerättiin uutta tutkimusaineistoa. Kaikille Suomen käräjäoikeuksien tuomareille lähetettiin maaliskuussa 2005 kysely. Myös oikeusaputoimistojen asiakkaille tehtiin kaksi kyselyä. Ensimmäisessä niin sanotun asiakaskartoituksen vaiheessa tehtiin kysely kaikille Turunseudun ja Heinolan toimistoihin sekä Ilomantsin sivutoimistoon touko-kesäkuussa 2005 yhteyttä ottaneille. Näin toimittiin riippumatta siitä, kirjattiinko yhteydenottajat toimistojen asiakkaiksi vai ei. Asiakaskartoituksen toisessa vaiheessa toteutettiin laajahko kysely kaikkien Suomen julkisen oikeusavun asiakkaiksi loka-marraskuun vaihteessa 2005 yhden viikon kuluessa kirjautuneille henkilöille. 277 kyselylomaketta palautettiin 1073 lähetetystä kyselystä. Tämä osoittaa kyselyn heikkouden ainoana laadun mittarina, sillä palautusprosentti jää usein alhaiseksi.

Kyselyyn vastanneista 237 ilmoitti avustajakseen julkisen oikeusavustajan, 32 oli yksityisen asianajajan tai muun yksityisen lakimiehen asiakkaita ja 8 jätti vastaamatta tähän avustajaa koskevaan kysymykseen. Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista (70 %) piti julkista oikeusapujärjestelmää kokonaisuutena arvioiden oikeudenmukaisena ja hyväksyttävänä. Oikeusaputoimistojen ja oikeusavustajien palveluihin oltiin vastaajien keskuudessa tyytyväisiä. Lähes kaksi kolmannesta vastaajista ilmoitti olevansa erittäin tyytyväisiä ja hieman vajaa kolmannes oli melko tyytyväisiä. Saatujen vastausten perusteella palveluun tyytymättömiä asiakkaita oli hyvin vähän. Suunnilleen samat luvut saatiin, kun kysyttiin sitä, olivatko asiakkaat tyytyväisiä käyttämäänsä oikeusavustajaan. Kaksi kolmannesta piti avustajaansa erittäin asiantuntevana ja vajaa kolmanneskin melko asiantuntevana. Vain muutama oli avustajan asiantuntevuuteen tyytymätön. Oikeusavustajia pidettiin yleisesti myös huolellisina (85 %) ja asiakkaat kokivat heidän antaneen riittävästi mahdollisuuksia asiakkaan oman käsityksen ilmaisemiseen (85 %). Myöskään odotusaikoja ensimmäiseen neuvotteluun avustajan kanssa ei pääsääntöisesti pidetty liian pitkinä.

Myös tuomarit ovat oikeusaputoiminnan imagon suhteen yleisesti ottaen suhteellisen myönteisiä. Tuomarit arvioivat yleiskuvan oikeusaputoiminnasta olevan varsin myönteinen sekä oikeusapu-uudistuksen vaikuttaneen imagoon myönteisesti. Valtaosa tuomareista oli sitä mieltä, että oikeusapujuttuja ajetaan kulloisenkin oikeussuojatarpeen mukaisesti. Peräti kolmannes kaikista vastanneista tuomareista kuitenkin arvioi

yksityisten avustajien ajavan usein tai melko usein oikeusapuasioina juttuja, joissa ei välttämättä ole oikeussuojan tarvetta. Näin siitä huolimatta, että päätös oikeusavun myöntämisestä tehdään tietyin laissa määritellyin perustein oikeusaputoimistoissa. Yli puolet tuomareista oli lisäksi sitä mieltä, että yksityiset avustajat tekevät oikeusapuasioissa hyvin tai melko usein tarpeettomia valituksia hovioikeuksiin. Noin viidennes vastanneista tuomareista katsoi, etteivät julkiset oikeusavustajat tee tarpeettomia valituksia koskaan ja kaksi kolmannesta katsoi heidän tekevän niitä harvoin.

4. Esimerkkejä laadun arvioinnista muissa organisaatioissa

4.1. Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke

Rovaniemen hovioikeuspiirin laatuhanke on toiminut esimerkkinä monille laatuhankkeille, joita nykyisin on meneillään kaikissa Suomen kuudessa hovioikeuspiirissä ja eräissä hallintotuomioistuimissa. Rovaniemen hovioikeuspiirin laatuhanke käynnistyi 1999. Siinä ovat mukana kaikki Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuimet ja sidosryhmistä asianajajat, julkiset oikeusavustajat, syyttäjät sekä rikosasioiden esitutinnan tutkinnanjohtajat. Laatuhanke koskee sekä riita- että rikosasioita. Laatuhankkeen tavoitteena on tukea tuomioistuinten perustyötä ja kehittää sitä yhä paremmaksi niin, että oikeudenkäynti täyttää oikeudenmukaisuuden kriteerit, ratkaisut ovat perusteltuja ja oikeudenmukaisia ja tuomioistuimen palvelut ovat myös kustannuksiltaan ihmisten saavutettavissa.

Keskeisenä työmetodinä on tuomareiden keskinäinen sekä heidän ja sidosryhmien välinen systemaattinen keskustelu lainkäytön laadun parantamiseksi sekä koulutustilaisuudet. Tuomarit itse valitsevat keskustelun kohteiksi laatuteemat ja tekevät niitä koskevat parannusehdotukset laatutavoitteiksi, joiden toteutumista seurataan. Hankkeessa on erityisesti keskitytty oikeudenkäyntimenettelyn ja ratkaisujen laadun kehittämiseen. Osana hanketta on kehitetty lainkäytön laatumittaristo.

Lainkäytön laatumittaristo muodostuu kuudesta arviointialueesta, jotka puolestaan sisältävät kaikkiaan 40 laatukriteeriä:

- 1) oikeudenkäynti menettelynä (yhdeksän laatukriteeriä)
- 2) ratkaisu (seitsemän laatukriteeriä)
- 3) oikeudenkäyntiin osallistuvien ja yleisön kohtelu (kuusi laatukriteeriä)
- 4) käsittelyn joutuisuus (neljä laatukriteeriä)
- 5) tuomareiden osaaminen ja ammattitaito (kuusi laatukriteeriä)
- 6) lainkäytön organisoiminen ja johtaminen (kahdeksan laatukriteeriä)

Laatumittaristossa käytetyt mittaustavat ovat itsearviointi, kysely, asiantuntija-työryhmän suorittama arviointi, tilastointi ja tuomioistuimen ilmoitus.

Laatukriteerit arvioidaan kuusikohtaisen pisteytyksen ja sitä vastaavan sanallisen arvion avulla seuraavasti:

0 pistettä	=	Asia ei toteudu lainkaan (huono)
1 piste	=	Asia toteutuu joltakin osin (välttävä)
2 pistettä	=	Asia toteutuu tyydyttävästi (tyydyttävä)
3 pistettä	=	Asia toteutuu hyvin (hyvä)
4 pistettä	=	Asia toteutuu kiitettävästi (kiitettävä)
5 pistettä	=	Asia toteutuu esimerkillisesti (esimerkillinen)

Laatumittaristo pilotoitiin vuonna 2007. Pilotointi osoitti, että lainkäytön laatua on mahdollista arvioida systemaattisesti. Laatumittariston arviointialueet ja laatukriteerit osoittautuivat myös onnistuneesti valituiksi. Keskeinen heikkous oli tuomioistuinten

sidosryhmien (syyttäjien, julkisten oikeusavustajien ja asianajajien) ja etenkin asianosaisten alhainen osallistuminen pilotoinnin yhteydessä toteutettuun kyselyyn. Johtopäätöksenä kuitenkin oli, että laatumittaristo ja sen testauskokemukset antavat hyvän pohjan tuomioistuinten toiminnan arvioinnissa käytettävien menetelmien edelleen kehittämiseksi.

Euroopan Unioni ja Euroopan neuvosto järjestivät syksyn 2005 aikana the Crystal Scales of Justice Award – kilpailun, jossa etsittiin siviilioikeuteen liittyviä, innovatiivisia hankkeita. Siihen ilmoitettiin Suomesta kaksi hanketta: Rovaniemen hovioikeuspiirin laatuhanke ja oikeusapujärjestelmän uudistus. Molemmat menestyivät erinomaisesti: Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten laadunparannushanke voitti kilpailun ja oikeusapujärjestelmän uudistus valittiin seitsemän parhaan joukkoon.

4.2. Vertaisarviointi laadun arviointikeinona Skotlannissa

Viime vuosina oikeusaputoiminnan laadusta on keskusteltu eri maissa. Toisaalta on pohdittu sitä, mitä laadulla oikeusaputoiminnan yhteydessä voidaan ylipäättään tarkoittaa, ja toisaalta on pyritty kehittämään välineitä ja menettelyjä laadun mittaamiseksi. Esimerkiksi Skotlannissa laatua arvioidaan ns. vertaisarvioinnilla. Vertaisarviointi on tarjottujen palvelujen arviointia, jossa puolueeton kollega vertaa annetun palvelun tasoa tiettyihin laatukriteereihin.

Vertaisarvioijalla on oltava ajan tasalla olevaa asiantuntemusta ja kokemusta oikeudenalasta, jota asia koskee. Arviointi suoritetaan tarkastamalla yksittäisen asian hoidosta kertynyt asiakirja-aineisto. Arvioinnin tarkoituksena ei ole varmistaa, että itse asiakirjakansio on hyvin ylläpidetty, vaan arvioida asiassa suoritettujen toimenpiteiden laatu asiakirja-aineiston perusteella. Vertaisarvioinnin tavoitteena on auttaa avustajia parantamaan laatuaan.

Asiakirjat arvioidaan tiettyjen määrättyjen kriteerien perusteella asteikolla alle vaatimusten (1), täyttää vaatimukset (2) tai ylittää vaatimukset (3). Täyttää vaatimukset -arvosana edellyttää sellaista kohtuullista pätevyyttä, jota voidaan odottaa normaalit taidot omaavalta asianajajalta. Edellä mainitun asteikon lisäksi arvioksi on mahdollista antaa myös ”ei voi arvioida/ei tarpeeksi tietoa arvioinnin perustaksi” (C) tai ”ei arviointiin soveltuva” (N/A). Lisäksi annetaan arvosana asiakirja-aineistolle kokonaisuutena asteikolla yhdestä (erittäin heikko suoritus) viiteen (erinomainen suoritus). Kokonaisarvosanan ei tarvitse olla yksittäisten kriteerien summa. Skotlannissa suoritustasona edellytetään tasoa 3.

Skotlannissa on vertaisarviointia varten käytössä kaksi eri laatukriteeristöä: toinen alaikäisten asiakkaiden oikeusapuasioiden hoidon arvioimiseen ja toinen yleisempi kriteeristö, joka on sovellettavissa kaikkiin muihin siviiliasioihin. Lisäksi on valmisteltu rikosasioiden kriteeristö, mutta vielä toistaiseksi rikosasioiden hoitoa ei arvioida vertaisarvioinnilla.

Vertaisarvioijia haetaan lehti-ilmoituksella. Skotlanti käyttää kokeneita yleisasianajajia arvioijina. Yleisesti voidaan sanoa, että tehtävään hakevat asianajajat edustavat korkeaa

ammattillista tasoa. Tason varmistamiseksi hakijoiden oma toimisto arvioidaan ensin, ja sen on oltava vähintään tasoa 3 (asteikolla 1-5). Arvioijia arvioidaan uudelleen tietyin väliajoin.

Laadunvarmistuskomitea (Quality Assurance Committee) saa kunkin arvioidun avustajan asioista yhteenvedot ja kokonaisarviointit, jotka se vahvistaa. Komitea koostuu oikeusapulautakunnan ja asianajajien (solicitors) edustajista sekä maallikoista. Komitea myös päättää, miten monta arviointia vuodessa tehdään.

Komitealle toimitetaan vain ne asiakirjat, jotka ehdotetaan hylättäviksi tai jotka ovat muuten tulkinnanvaraisia. Näissä tilanteissa komitea saattaa keskustella arvioitsijoiden kanssa arvioista. Myös toimistoon voidaan ottaa yhteyttä kirjeitse ja pyytää selvitystä tai toimenpiteitä. Joskus komitea pyytää myös avustajan kuultavaksi. Mikäli avustaja ei korjaa menettelyään, ottaa komitea yhteyttä toimistoon kysyäkseen, mihin toimenpiteisiin toimisto aikoo ryhtyä avustajan suhteen. Toimistolle annetaan puoli vuotta aikaa korjata asia. Tämän jälkeen uudet arvioijat arvioivat avustajan uudelleen.

Skotlannissa vertaisarviointi maksaa noin 350 000 euroa vuodessa eli yksi arviointi maksaa noin 60 euroa. Vertaisarvioinnin kustannukset ovat alle 1 % oikeusavun kokonaiskustannuksista.

Vertaisarvioinnilla arvioidaan julkisen oikeusavun laatua Skotlannin ohella myös esimerkiksi Englannissa ja Kanadassa. Hollannissa vertaisarviointia kehitetään parhaillaan.

5. Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmä

5.1. Julkisen oikeusavun määrittely

Jotta oikeusavun laatutekijät ja -mittarit pystyttäisiin määrittelemään, tulee ensin vastata kysymykseen siitä, mitä varten oikeusapujärjestelmä ylipäätään on olemassa.

Oikeusturva on kansalaisten perusoikeus. Lainsäädännön ja erilaisten oikeudellisten instituutioiden tehtävänä on antaa kansalaisille oikeusturvaa heidän oikeudellisissa ongelmissaan. Oikeusturva merkitsee muun muassa sitä, että yksityisillä henkilöillä on tarvittaessa varallisuusasemastaan riippumaton mahdollisuus turvautua pätevään oikeudelliseen asiantuntija-apuun. Oikeusturva merkitsee myös sitä, että henkilö saa asiansa tarvittaessa tuomioistuimen käsittelyyn. Nämä periaatteelliset lähtökohdat on ilmaistu tavallisia lakeja ylemmänasteisissa säädöksissä ja Suomea velvoittavissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa.

Tuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa oikeusavun hakija voi valita avustajansa. Avustajana voi toimia oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai muu lakimies. Tuomioistuinasioiden ulkopuolisissa asioissa eli ns. ulkoprosessuaalisissa asioissa avustajana voi pääsääntöisesti toimia vain julkinen oikeusavustaja.

Oikeusaputoimistojen kehittämistyöryhmä on mietinnössään 2002:1 esittänyt oikeusaputoimistojen toiminta-ajatuksena, että ”*oikeusaputoimisto tarjoaa osana oikeusturvajärjestelmää tehokkaasti hyvää ja oikea-aikaista asianajollista apua niille henkilöille, jotka eivät kykene sitä itse kustantamaan*”. Mietinnössä todetaan, että oikeusaputoimistojen toiminta ja tehtävät perustuvat lakiin ja asetuksiin, joissa säädetään niiden tehtävistä. Sekä laista että toiminta-ajatuksesta on luettavissa, ketä varten toimitaan ja millaisia vaikutuksia toiminnalla tavoitellaan. Toiminta-ajatuksessa tuodaan korostuneesti esiin organisaation palveluajatus.

Oikeusaputoiminnan toiminta-ajatuksena on huolehtia siitä, että kansalaiset saavat tarpeellisia ja hyviä oikeudellisia asiantuntijapalveluita taloudellisesta asemastaan riippumatta maksukykyään vastaavaan hintaan. Tehokkuudella tarkoitetaan sitä, että oikeusapuun oikeutetut saavat kohtuullisessa ajassa riittävän hyvälaatuista palvelua. Julkisen oikeusapuna annettujen palvelujen tulee olla tehokkaita myös siten, että tuotetut palvelut antavat hyvän vastineen oikeusaputoimintaan sijoitetuille verovaraille. Toiminta-ajatuksessa esiin nostetut asiat kuvaavat niitä arvoja, joiden pohjalta oikeusaputoimintaa hoidetaan.

Tiivistetysti voidaan sanoa, että julkisen oikeusapujärjestelmän keskeisin tehtävä ja tavoite on taata kansalaisten yhdenvertainen oikeus pätevään oikeusapuun. Oikeusapujärjestelmän tarkoituksena on tuottaa ja antaa laadukkaita oikeudellisia palveluita tiettyjen määrittelyjen ja rajoitusten rajoissa siihen oikeutetuille. Järjestelmän tehtävänä on toisin sanoen oikeudenhoidon osana oikeusturvan ja oikeudenmukaisuuden toteuttaminen, turvaaminen ja tuottaminen.

5.2. Julkisen oikeusavun laadun arviointialueet ja laatukriteerit

Arviointijärjestelmän laatimisen kannalta on tärkeää määritellä, kenen näkökulmasta järjestelmä laaditaan ja mitä sillä on tarkoitus mitata. Laatukriteerien valitsemiseen vaikuttaa se, onko tarkoitus mitata laatua valtion, oikeusministeriön, tuomareiden, julkisten oikeusavustajien, yksityisten avustajien tai asiakkaiden näkökulmasta. Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmää laadittaessa lähtökohtana on ollut arvioida julkisen oikeusavun laatua painottuneesti avustajien ja asiakkaiden näkökulmasta.

Ehdotettavan julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän rakenteen mallina on toiminut Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke. Laatukriteerien pohjana on käytetty Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita. Tähän on päädytty, koska hyvän asianajajatavan mukaiset eettiset tapaohjeet heijastavat toisaalta yhteiskunnassa vallitsevaa moraalikäsitystä sekä kansalaisten käsitystä hyvästä oikeudenhoidosta ja toisaalta asianajajakunnan käsitystä tehtävänsä merkityksestä ja arvosta sekä heidän velvollisuuksistaan. Tapaohjeet osoittavat, mitä hyvältä asianajajalta voidaan edellyttää. Tapaohjeissa asianajajalta edellytetty on suoraan sovellettavissa kaikkiin oikeudellisiin palveluihin tarjoaviin avustajiin.

Arviointijärjestelmää laadittaessa on ensiksi määritetty ne julkisen oikeusavun osa-alueet, joiden laatua on haluttu arvioida. Toiseksi kultakin arviointialueelta on valittu arvioinnissa käytettävät laatukriteerit. Kolmanneksi laatukriteereitä on täsmennetty esimerkeillä laatukriteerin ominaisuuksista. Lisäksi järjestelmään kuuluvat laatukriteerin arviointipisteytyksen määrittäminen ja arviointimenetelmien valinta.

Ehdotettu julkisen oikeusavun arviointijärjestelmä muodostuu viidestä arviointialueesta, jotka puolestaan sisältävät kaikkiaan 38 laatukriteeriä:

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa (4 laatukriteeriä)
2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu (5 laatukriteeriä)
3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus (9 laatukriteeriä)
4. Oikeusapuasian hoito menettelynä (14 laatukriteeriä)
5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito (6 laatukriteeriä)

Kultakin arviointialueelta on pyritty löytämään ne keskeiset laatukriteerit, joista laatu muodostuu. Valitut laatukriteerit eivät kaikilta osin ole tarkkarajaisia, vaan saattavat toisiinsa nähden jonkin verran sisältää päällekkäisyyttä ja toistoakin. Tärkeänä laatukriteerejä valittaessa on pidetty sitä, että ne sopisivat julkisen oikeusavun laadun arviointiin riippumatta siitä, onko kysymyksessä riita- vai rikosasia.

Tarvittaessa laatukriteerin sisältöä on pyritty avaamaan selostamalla sen ominaisuuksia. Tärkeää on huomata, että luettelot laatukriteerien ominaisuuksista eivät ole tyhjentäviä. Ominaisuuksien kuvaaminen on kuitenkin katsottu eräiden kriteerien kohdalla tarpeelliseksi kriteerien mahdollisimman yhdenmukaisen ymmärtämisen ja tulkinnan vuoksi.

5.2.1. Arviointialue 1: Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

Yleistä arviointialueesta:

Avustajan tärkein velvollisuus on valvoa asiakkaansa etua. Asiakkaan tärkein intressi on saada mahdollisimman asiantuntevaa ja hänen oikeudellisen avun tarvettaan vastaavaa palvelua. Asiakkaalla ei kuitenkaan oikeudellisissa palveluissa ole etukäteen mahdollisuutta varmistua palvelun laadusta, vaan hänen on annettava toimeksiantonsa avustajalle lähtökohtaisesti puhtaasti luottamuksen varassa.

Hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden perusarvoissa todetaan, että asianajajan on oltava asiakkaalleen lojaali. Asianajaja on velvollinen lakia ja hyvää asianajajatapaa noudattaen parhaan kykynsä mukaan valvomaan asiakkaansa etua ja oikeutta. Asianajaja ei saa luvattomasti ilmaista sellaista yksityisen tai perheen salaisuutta taikka liike- tai ammatillisalaisuutta, josta hän tehtävässään on saanut tiedon (salassapitovelvollisuus). Asianajaja ei saa myöskään luvattomasti ilmaista muita tietoja, joita hän on tehtävää hoitaessaan saanut tietää asiakkaasta ja tämän oloista (vaitiolovelvollisuus).

Asianajajan salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on ajallisesti rajoittamaton. Sillä, jota salassapito- ja vaitiolovelvollisuus suojaa, on kuitenkin oikeus vapauttaa avustaja tästä velvollisuudesta.

Asianajajalla on oikeus päättää, ottaako hän tehtävän hoitaakseen, ellei hän lain perusteella ole tehtävän hoitamiseen velvollinen. Mikäli asianajaja ei ota vastaan hänelle tarjottua tehtävää, hänen on ilmoitettava siitä ilman aiheetonta viivytystä. Asianajaja ei ole velvollinen ilmoittamaan syytä kieltäytymiseen.

Asianajajan on vältettävä asianajotoimintaan kuulumattomia liiketoimia asiakkaansa kanssa.

Asianajajan on tehtävää vastaanottaessaan ja sitä hoitaessaan oltava esteetön. Asianajaja on velvollinen luopumaan tehtävästä, jos sen vastaanottamisen jälkeen ilmaantuu seikka, jonka perusteella asianajaja on ollut esteellinen tai tullut esteelliseksi. Asianajaja on velvollinen luopumaan tehtävästä myös, jos laillinen este tai siihen verrattava pakottava syy estää tehtävän täyttämisen tai asiakas vaatii asianajajaa menettelemään vastoin lakia tai hyvää asianajajatapaa eikä huomautuksesta huolimatta luovu vaatimuksestaan.

Toimisto on järjestettävä niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa asianajajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeytymisestä tai päättymisestä.

Arviointialueen laatuksiteerit ja niiden ominaisuuksia:

1a. Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua.

- avustaja on kaikissa toimenpiteissään ottanut asiakkaan edun huomioon
- avustaja ei ole antanut julkisuuden paineen, yleisen mielipiteen tai minkään

ulkopuolisen tahon vaikuttaa asian hoidossa tekemiinsä ratkaisuihin

- avustaja ei ole antanut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen

1b. Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti.

- asiakasvastaanotto ja neuvottelutilat ovat mahdollistaneet luottamuksellisen keskustelun
- asiakirjojen säilytys ja arkistointi on järjestetty toimistossa salassapitovelvollisuuden vaatimukset täyttävällä tavalla
- asiakas on kokenut, että asian käsittelyssä on menetelty luottamuksellisesti.
- toimistossa on huomioitu asioiden luottamuksellisuus kanssakäymisessä asiakkaan kanssa
- asiakas on kokenut toimistossa asioinnin tapahtuneen turvallisesti

1c. Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi

- avustaja on tehtävää vastaanottaessaan ja sitä suorittaessaan ollut esteetön sen hoitamiseen
- avustaja on välttänyt asianajotoimintaan kuulumattomia liiketoimia asiakkaansa kanssa
- avustaja on luopunut tehtävästä, koska sen vastaanottamisen jälkeen on ilmaantunut seikka, jonka perusteella avustaja on ollut esteellinen tai tullut esteelliseksi, koska laillinen este tai siihen verrattava pakottava syy on estänyt tehtävän täyttämisen tai koska asiakas on vaatinut avustajaa menettelemään vastoin lakia tai hyvää asianajajatapaa eikä huomautuksesta huolimatta ole luopunut vaatimuksestaan
- avustaja on ilmoittanut asiakkaalle seikoista, jotka mahdollisesti saattavat aiheuttaa epäilyksiä hänen esteettömydestään, mikäli sellaisia seikkoja on ollut avustajan tiedossa

1d. Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeytymisestä tai päättymisestä.

- toimistossa on sovittu järjestelyistä lomien ja sairastapausten aikana
- tehdyt toimenpiteet ja asiassa muutoin sovittu dokumentoidaan ymmärrettävästi

5.2.2. Arviointialue 2: Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

Yleistä arviointialueesta:

Ihmisten tasa-arvoinen kohtelu määrätään perustuslain kuudennessa pykälässä, jossa puhutaan ihmisten yhdenvertaisuudesta. Uudelleen asia nousee esiin hallintolain kuudennessa pykälässä, jossa määrätään viranomaiset kohtelemaan hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteiden, terveydentilan, vammaisuuden tai jonkun muun henkilöön liittyvän syyn takia.

Hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden perusarvoissa todetaan, että asianajajan on tehtävää hoitaessaan oltava riippumaton sellaisista ulkopuolisista vaikutteista, jotka voivat haitata hänen kykyään täysipainoisesti valvoa asiakkaansa etua. Asianajaja ei saa sallia omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttua tehtävän suorittamiseen.

Avustajalle oikeusapuasian hoito on väistämättä jokapäiväistä työtä, joka ajan kuluessa muuttuu jossain määrin rutiininomaiseksi. Asiakkaalle kyseessä on kuitenkin yleensä ainutkertainen tilanne, jonka hän muistaa loppuelämänsä. Avustajan tulee kohdella asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti täysin riippumatta siitä, missä asemassa asiakas oikeusapuasiassa esiintyy.

Tällä arviointialueella on liittymäkohtia luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa -arviointialueeseen. Luottamuksen syntyminen avustajan ja asiakkaan välille edellyttää, että avustaja kohtelee asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti. Laajemminkin arviointialueella luottamuksen syntyminen julkista oikeusaputoimintaa kohtaan edellyttää, että avustaja kohtelee kaikkia oikeusapuasian hoitoon osallistuvia asiallisesti ja kunnioittavasti.

Arviointialueen laatuksiteerit ja niiden ominaisuuksia:

2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti

- avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta huomioon ottaen hänen tahtonsa ja tunteensa
- avustaja on tehtävää hoitaessaan ollut riippumaton ulkopuolisista vaikutteista. Avustaja ei ole sallinut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttua tehtävän suorittamiseen.

2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti

- jos vastapuolella ei ole ollut omaa avustajaa, hänelle on tarvittaessa huomautettu, että avustajan tehtäviin ei kuulu vastapuolen etujen valvominen. Lisäksi avustaja on tarvittaessa neuvonut vastapuolta käyttämään omaa avustajaa
- avustaja ei ole johtanut vastapuolta harhaan antamalla tälle tosiseikoista tai oikeussäännöksistä tietoja, jotka hän tietää vääriksi
- avustaja ei ole sopimattomasti painostanut vastapuolta. Avustaja ei myöskään ole esittänyt lausumia, jotka ovat omiaan saattamaan vastapuolen halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi
- ellei erityistä syytä ole, avustaja on ollut yhteydessä suoraan vastapuoleen ainoastaan vastapuolen avustajan suostumuksella. Muussa tapauksessa yhteydenotosta on ilmoitettu välittömästi vastapuolen avustajalle

2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa.

- avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille tuomiovallan käyttäjänä kuuluvaa arvonantoa

- avustaja ei ole pyrkinyt vaikuttamaan tuomioistuimeen epäasiallisin keinoin eikä saattamaan tuomioistuimen työtä tai ratkaisua epäasiallisen arvostelun kohteeksi

2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia

- avustaja on asiakkaan etua vaarantamatta osoittanut muille ammattikuntansa edustajille huomaavaisuutta ja arvonantoa, eikä ole kohdistanut heihin epäasiallista arvostelua

2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia

- avustaja ei ole pyrkinyt sopimattomasti vaikuttamaan todistajaan, asiantuntijaan tai muihin kuultaviin
- avustaja ei ole esittänyt lausumia, jotka olisivat olleet omiaan saattamaan todistajan, asiantuntijan tai muun kuultavan halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi

5.2.3. Arviointialue 3: Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

Yleistä arviointialueesta:

Oikeusapuasia on hoidettava tarkoituksenmukaisesti, huolellisesti, täsmällisesti, tarpeellisella joutuisuudella sekä tarpeettomia kustannuksia aiheuttamatta.

Asiakkaan näkökulmasta oikeusapuasian hoidon kesto sekä hoidosta aiheutuneiden kustannusten kohtuullisuus ovat tärkeitä asioita. Oikeusapuasian toivotaan olevan hoidettu mahdollisimman nopeasti ja hoidosta aiheutuneiden kustannusten olevan mahdollisimman kohtuullisia. Asiakkaan kannalta katsottuna asian hoitoon kuluva aika on helpompi ymmärtää ja hyväksyä, mikäli asiakkaalle on selostettu, mistä eri vaiheista asian hoitoon kuluva aika muodostuu ja miksi näin tapahtuu.

Asian hoitoon kuluva aika ei kuitenkaan ole suuressa osassa asioista kiinni yksinomaan avustajasta riippuvista seikoista. Esimerkiksi oikeudenkäynnissä käsiteltävissä asioissa on otettava huomioon sekä tuomioistuinten että vastapuolen aikataulut. Tästä syystä avustajan kannalta laatua voidaan tehokkuuden osalta mitata ainoastaan siltä osin kuin avustaja on toimenpiteillään voinut vaikuttaa oikeusapuasian hoidon etenemiseen. Avustajan voidaan esimerkiksi katsoa toimivan asian käsittelyssä tehokkaasti, jos hän pitää kiinni määrätyistä tai sovitusta määräajoista. Oikeusapuasian hoidon voidaan arvioida olleen järjestetty ja toteutettu asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia aiheuttaen, mikäli avustaja on esimerkiksi välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa. Turhia toimenpiteitä ei todennäköisesti ole tehty, mikäli muut tahot ovat hyväksyneet avustajan laskun pääpiirteissään..

Tässä arviointialueessa on laskutus katsottu tärkeytensä vuoksi omaksi alakohdakseen.

Asiakkaalla on oikeus tietää, mistä avustajan lasku muodostuu. Veloitusperusteet tulee asiakkaalle selvittää etukäteen. Hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden mukaan asianajajan asiakkaaltaan maksettavaksi vaatiman palkkion on oltava kohtuullinen sekä säädösten ja asianajajaliiton ohjeiden mukainen. Julkisen oikeusavun palkkioperusteet

määräytyvät oikeusavun palkkioperusteista annetun valtioneuvoston asetuksen mukaan. Palkkioasetuksen mukaan avustajalle maksetaan tuntiperusteisesti, mikäli hän ei pyydä vähimmäispalkkiota.

Laskun yksilöimättömyys on melko yleinen palkkioriidan syy. Avustajan on pystyttävä perustelevaan, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen meni sen verran aikaa kuin meni. Asiakkaalle tulisi selvittää, millaisia toimenpiteitä asian hoitaminen vaatii. Laskun loppusumman arvioiminen etukäteen on vaikeaa, mutta jonkinlainen kokonaisarvio pyydettyä tulisi antaa. Asiakkaalla on myös oikeus saada väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on toimeksiannon hoidon kuluessa kertynyt.

Avustajan on pyrittävä ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja avustajan välinen laskua koskeva erimielisyys. Laskua koskevat erimielisyydet ratkeavatkin yleensä avustajan ja asiakkaan välisin neuvotteluin. Jos asiakas ei kuitenkaan hyväksy laskua, on Suomen Asianajajaliiton valvonnan piiriin kuuluvan avustajan annettava asiakkaalle tieto siitä, miten tämä voi saattaa erimielisyyden palkkioriita-asiana asianajajaliiton valvontalautakunnan käsiteltäväksi. Palkkiota koskeva riita voidaan saattaa myös kuluttajariitalautakunnan tai yleisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on pyrittävä perimään vastapuolelta silloin, kun siihen on edellytyksiä. Oikeudenkäyntiasianssa on annettava vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta.

Vastaavasti avustajan on oikeudenkäynnissä perehdyttävä vastapuolen laskuun ja esitettävä sitä koskevat aiheelliset huomautukset.

Jos asianajaja käyttää asiakkaansa lukuun toisen asianajajan palveluita, asianajajan on vastattava toisen asianajajan palkkiosta ja kuluista, ellei ole sovittu muuta.

Avustajan on oma-aloitteisesti annettava asiakkaalle tieto mahdollisuudesta saada katettua asianajokuluja oikeusturvavakuutuksesta tai julkisista varoista. Toisaalta myös oikeusavun hakijan on oikeusapuhakemuksessaan itse ilmoitettava, onko hänellä oikeusturvavakuutus. Käytännössä hakijat eivät aina muista, että heillä on oikeusturvavakuutus, koska se on yleensä muun vakuutuksen liitännäinen osa. Tämän vuoksi avustajan on syytä tiedustella hakijalta, onko hänellä esimerkiksi koti- tai maatilavakuutusta. Jos kyseessä on työsuhdeasioihin liittyvä riita, tulee selvittää, kuuluuko henkilö johonkin ammattiliittoon. Ammattiliitoilla on usein jäsenetuna jäsenistölleen otettu oikeusturvavakuutus työsuhderiitoja varten.

Lasku tulisi myös toimittaa asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä.

Arviointialueen laatuksiteerit ja niiden ominaisuuksia:

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa

- avustajasta riippuvat toimenpiteet on hoidettu asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.
- asiakas on kokenut, että asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa
- asiakkaalle on tarvittaessa selostettu, mistä eri vaiheista asian hoitoon kuuluva aika muodostuu ja miksi näin tapahtuu

3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja.

- avustaja on pitänyt kiinni määräajoista
- avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja

3c. Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia.

- avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa
- toimenpiteiden perustelut ovat saaneet asiaan osalliset vakuuttuneiksi siitä, että toimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia
- tuomioistuimien tai oikeusaputoimistojen sekä vastapuoli ovat hyväksyneet laskun pääpiirteissään

Laskutus

3d. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota.

- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta.

3e. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu.

- asiakkaalle on selvitetty veloitusperusteet etukäteen
- asiakkaalle on pyydettyäessä annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta
- asiakkaalle on pyydettyäessä annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt
- avustaja on pyydettyäessä perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika

3f. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista.

3g. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisista varoista.

- avustaja on oma-aloitteisesti antanut päämiehelle tiedon mahdollisuudesta saada katettua asianajokuluja oikeusavusta tai oikeusturvavakuutuksesta
- tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä
- mikäli avustaja on käyttänyt asiakkaansa lukuun toisen avustajan palveluita, hän on vastannut tämän palkkiosta ja kuluista, ellei muuta ollut asiakkaan kanssa sovittu

3h. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti.

- avustaja on oikeudenkäynnissä perehtynyt vastapuolen laskuun ja hän on asiakkaalleen lojaalisti ja kollegiaalisuuden asiaan vaikuttamatta esittänyt vastapuolen laskua koskevat aiheelliset huomautukset

3i. Laskutus on ollut oikea-aikaista.

- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä

5.2.4. Arviointialue 4: Oikeusapuasian hoito menettelynä

Yleistä arviointialueesta:

Avustajan toimenpiteet oikeusapuasian hoidossa muodostavat keskeisen arviointialueen julkisen oikeusavun laatua arvioitaessa. Toimenpiteet ovat niitä tuotteita, joiden perusteella avustajan toiminnan onnistuneisuutta viime kädessä arvioidaan. Toimenpiteiden tulee olla sekä oikeuden- että lainmukaisia. Toimenpiteiden lopputulos voi olla avustajalta saatu oikeudellinen neuvo, avustajan johdolla neuvoteltu sovinto, laadittu asiakirja tai esimerkiksi asiassa saatu tuomioistuimen päätös.

Oikeusapuasian hoidon kuvaus

Myönteisen oikeusapupäätöksen jälkeen julkinen oikeusavustaja/yksityinen avustaja hoitaa tuomioistuimessa käsiteltävän asian yleisten prosessisääntöjen mukaisesti tai tuomioistuinasioiden ulkopuolisissa asioissa julkinen oikeusavustaja esimerkiksi laatii halutun asiakirjan oikeusaputoimistossa. Asian hoito voidaan jakaa seuraaviin kohtiin:

- 1) Toimeksiannon vastaanottaminen: tilanteen kartoitus ja tehtävistä toimenpiteistä sopiminen
- 2) Toimeksiannosta huolehtiminen:
 - syvällisempi perehtyminen asiaan sekä asian hoidossa tarvittavien lisäasiakirjojen ja tietojen kokoaminen.
 - neuvottelut / keskustelut asiakkaan kanssa
 - tarvittaessa yhteydenotto vastapuoleen
 - mahdolliset sovintoneuvottelut
 - asian hoidon edellyttämä toimenpide avustajan taholta. Toimenpide voi olla esimerkiksi haastehakemus tuomioistuimeen, asiakirjan laatiminen ym.
- 3) Toimeksiannon päättäminen

Hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden mukaan asianajaja on velvollinen lakia ja hyvää asianajajatapaa noudattaen parhaan kykynsä mukaan valvomaan asiakkaansa etua ja oikeutta. Asianajajan on täytettävä hänelle uskotut tehtävät rehellisesti ja esiinnyttävä asiallisesti ja moitteettomasti.

Asianajaja on velvollinen kohtuullisessa ajassa vastaamaan asianajotoiminnassaan saamiinsa yhteydenottoihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ilmeisen tarpeetonta. Jos asianajaja on ilmoittanut hoitavansa tehtäviä

vieraalla kielellä, hän on velvollinen tarvittaessa käyttämään tätä kieltä asianajotoiminnassaan.

Asianajaja ei saa ilman erityistä syytä ryhtyä oikeudellisiin toimenpiteisiin ilmoittamatta vastapuolelle asiakkaansa vaatimuksia ja varaamatta vastapuolelle kohtuullista harkinta-aikaa sekä tilaisuutta asian sovinnolliseen selvittämiseen.

Asianajaja ei saa siirtää tehtävän hoitamista toimistonsa ulkopuoliselle ilman asiakkaan suostumusta. Asianajaja ei myöskään saa siirtää tehtävän hoitamista toimistonsa toiselle lakimiehelle ilman asiakkaan suostumusta, mikäli asiakas on edellyttänyt asianajajan hoitavan tehtävän henkilökohtaisesti. Asianajajan on lisäksi noudatettava, mitä on erikseen säädetty velvollisuudesta pyytää tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta lupa tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa ja määräyksenvaraisissa tehtävissä.

Asianajajan on pidettävä asiakas ajan tasalla tehtävän edistymisestä ja erityisesti huolehdittava, että tehtävässä saadusta ratkaisusta, päätöksestä tai sovinnosta annetaan viipymättä tieto asiakkaalle. Tehtävää koskeviin asiakkaan tiedusteluihin on vastattava ilman aiheetonta viivytyksiä, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ilmeisen tarpeetonta. Jos vastaaminen ei ole mahdollista, asianajajan on huolehdittava siitä, että asiakas saa tiedon siitä, milloin asianajaja voi hänelle vastata. Asianajajan on saatava asiakkaansa hyväksyminen tämän oikeutta koskeviin tärkeisiin toimenpiteisiin, elleivät asian kiireellisyys tai muut painavat syyt sitä estä.

Asianajajan on arvioitava tehtävän kuluessa, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun tai vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käyttöön.

Asianajaja ei saa luopua vastaanottamastaan tehtävästä ilman asiakkaansa lupaa, paitsi jos hän on velvollinen luopumaan siitä, asiakas menettelee vilpillisesti, asiakkaan ja asianajajan välille on asiakkaan menettelyn vuoksi syntynyt luottamuspuola tai muuten on olemassa erityinen syy. Erityisiä syitä voidaan katsoa olevan, jos asiakas asianajajan huomautuksen jälkeenkkin

1. on asianajajan kanssa olennaisesti eri mieltä siitä, millä tavalla tehtävää pitäisi hoitaa;
2. toimii olennaisesti vastoin asianajajan neuvoa;
3. laiminlyö olennaisesti myötävaikutusvelvollisuutensa;
4. käyttäytyy epäasiallisesti tai rasittaa asianajajaa kohtuuttomasti; tai
5. jättää maksamatta asianajajan vaatiman ennakon tai laskun.

Luopuessaan tehtävästä asianajajan on vältettävä menettelytapaa, joka saattaa vahingoittaa asiakkaan etua. Asianajajan on varattava asiakkaalle kohtuullinen aika kääntyä toisen asianajajan puoleen. Asianajajan on ilmoitettava tehtävästä luopumisesta ja sen syystä asiakkaalleen viipymättä. Asianajajan on lisäksi noudatettava, mitä on erikseen säädetty velvollisuudesta pyytää tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta lupa tehtävästä luopumiseen tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä.

Kun tehtävä on hoidettu tai muutoin päätynyt, avustajan on varmistettava, että asiakas ymmärtää, mitä laadittu asiakirja tai tehty päätös merkitsee. Tarvittaessa avustajan on selitettävä laatimansa asiakirjan taikka tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen sisältö asiakkaalle sekä kerrottava, miten päätöksestä voidaan valittaa. Tällöin avustajan on myös arvioitava valituksen menestymismahdollisuuksia. Lopputoimiin kuuluu lisäksi asiakkaalle kuuluvien asiakirjojen palauttaminen hänelle sekä asiakirjojen arkistointi arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

Arviointialueen laatuksiteerit ja niiden ominaisuuksia:

Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta

4a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään

- asiakkaan kanssa on esimerkiksi sovittu siitä, kuka toimittaa lisäasiakirjoja

4b. Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista.

4c. Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista.

- avustaja on arvioinut, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun tai vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käyttöön sekä kertonut asiakkaalle mahdollisista oikeudenkäynnin vaihtoehtoista
- avustaja on kertonut mahdollisen sovinnon merkityksestä asiakkaalle

Toimeksiannosta huolehtiminen

4d. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat.

4e. Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein.

- asia on viety lainmukaisesti eteenpäin; esimerkiksi avustaja on vedonnut oikeisiin lainkohtiin, nostanut kanteen määrääjässä sekä oikeassa forumissa
- avustaja on asian hoidossa nojautunut ainoastaan voimassa oleviin säädöksiin sekä muihin hyväksytyihin oikeuslähteisiin

4f. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti.

4g. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista.

- asian hoidossa on tehty kaikki tarpeellinen ja perusteltu työ
- avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa

4h. Oikeusapuasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen.

- asiakkaalle on annettu kaikki tarpeellinen tieto asian hoidon etenemisestä
- toimenpiteiden sisältö on selostettu asiakkaalle ymmärrettävästi
- avustaja on huolehtinut siitä, että tehtävässä saadusta ratkaisusta, päätöksestä tai sovinnosta on annettu viipymättä tieto asiakkaalle
- avustaja on kohtuullisessa ajassa vastannut tehtävää koskeviin asiakkaan tiedusteluihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ollut ilmeisen tarpeetonta

- jos vastaaminen ei ole ollut mahdollista, avustaja on huolehtinut siitä, että asiakas on saanut tiedon, milloin hänelle voidaan vastata
- avustaja on saanut asiakkaansa hyväksymisen tämän oikeutta koskeviin tärkeisiin toimenpiteisiin, elleivät asian kiireellisyys tai muut painavat syyt ole sitä estäneet
- avustajan yhteydenpito asiakkaan kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista

4i. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen.

- avustaja ei ole ilman erityistä syytä ryhtynyt oikeudellisiin toimenpiteisiin ilmoittamatta vastapuolelle asiakkaansa vaatimuksia ja varaamatta vastapuolelle kohtuullista harkinta-aikaa sekä tilaisuutta asian sovinnolliseen selvittämiseen
- avustajan yhteydenpito vastapuolen ja mahdollisten muiden asiaan osallisten kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista

4j. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen.

4k. Asia on hoidettu joustavasti.

- asiointi ja asian käsittely toimistossa on pyritty järjestämään siten, että asiakas on saanut asianmukaisesti oikeusapupalveluita
- avustaja on hoitanut tehtävän vieraalla kielellä, mikäli hän on näin tehtävää vastaanottaessaan ilmoittanut

Toimeksiannon päättäminen

4l. Menettely tehtävästä luovuttaessa

- avustaja on ilmoittanut tehtävästä luopumisesta ja sen syystä asiakkaalle viipymättä
- avustaja on varannut asiakkaalle kohtuullisen ajan kääntyä toisen avustajan puoleen
- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävästä luopumiseen tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä

4m. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle

- avustaja on pyytänyt asiakkaan suostumuksen ennen kuin on siirtänyt saamansa tehtävän hoitamisen toimistonsa ulkopuoliselle tai toimistonsa toiselle lakimiehelle
- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä

4n. Menettely toimeksiannon päättyessä

- avustaja on varmistanut, että asiakas ymmärtää, mitä tehty päätös tai laadittu asiakirja merkitsee
- avustaja on tarvittaessa selittänyt tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen taikka laatimansa asiakirjan sisällön asiakkaalle
- avustaja on tarvittaessa kertonut asiakkaalle, miten päätöksestä voidaan valittaa
- avustaja on arvioinut valituksen menestymismahdollisuuksia
- avustaja on palauttanut asiakkaalle tälle kuuluvat asiakirjat
- asiakirjat on arkistoitu arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti

5.2.5. Arviointialue 5: Avustajan osaaminen ja ammattitaito

Yleistä arviointialueesta:

Oikeusavun laatu riippuu ennen kaikkea avustajan osaamisesta ja ammattitaidosta. Kun avustaja toimii osaavasti ja ammattitaitoisesti, on se omiaan lisäämään yleistä luottamusta julkista oikeusapua kohtaan. Avustajan osaamiselle ja ammattitaidolle asetetaan korkeita vaatimuksia. Menettelyiden, toimenpideratkaisujen ja asiainhoidon on oltava ymmärrettäviä ja hyväksyttäviä.

Hyvää asianajajatapaa koskevissa ohjeissa todetaan, että asianajaja on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä seuraamaan oikeuskehitystä erityisesti niillä oikeudenaloilla, joilla hän toimii. Asianajajien on osallistuttava säännöllisesti täydennyskoulutukseen. Lisäksi ohjeissa todetaan nimenomaisesti, että asianajaja ei saa ottaa tehtävää vastaan, jos hänellä ei ole sen edellyttämää ammattitaitoa tai jos hän ei muulla tavoin kykene huolehtimaan tehtävän asianmukaisesta hoitamisesta.

Suomen Asianajajaliiton tehtävänä on muun muassa jäsentensä vastuuntunnon ja ammattitaidon ylläpitäminen ja kohottaminen. Asianajajien täydennyskoulutuksen merkitys on muuttuvassa yhteiskunnassa entisestään korostunut. Asianajajien täydennyskoulutusta koskevien ohjeiden mukaan asianajajien tulee vuosittain osallistua vähintään 18 tunnin ajan ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen tulee olla asianajajan ammattiin liittyvää ja sitä hyödyttävää. Ohjeen tarkoittamaksi täydennyskoulutukseksi luetaan oikeustieteellinen, muu asianajotoimintaan liittyvä ja ammattieettinen koulutus sekä ammattiin liittyvät kieliopinnot ja oikeustieteen alalla tapahtuva tutkimus-, opetus- tai julkaisutoiminta. Sellaisiksi voidaan myös katsoa oikeustieteellisten lausuntojen antaminen ja lainvalmisteluun liittyvien lausuntojen laatiminen. Täydennyskoulutus voi olla Suomen Asianajajaliiton, sen osaston tai muun tahon järjestämää. Ammatillista täydennyskoulutusta voidaan järjestää myös asianajotoimiston sisäisenä koulutuksena.

Yhdenmukaisuuden vuoksi myös julkisen oikeusavun laadun arvioinnissa on lähdettävä siitä, että avustajan tulisi osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen vähintään 18 tuntia vuodessa saavuttaakseen kouluttautumisen osalta tason ”riittävän hyvä”.

Avustajan toimi edellyttää hyvää suullista ja kirjallista esitystaitoa. Tästä syystä arviointijärjestelmässä on aiheellista arvioida myös avustajan laatimien asiakirjojen selkeyttä ja tarkoituksenmukaisuutta sekä avustajan suullista esiintymistä oikeudenkäynneissä.

Arviointialueen laatuksiteerit ja niiden ominaisuuksia:

5a. Avustaja on osallistunut ammatilliseen täydennyskoulutukseen vuodessa:

0 h =	0 pistettä
1 - 8 h	= 1 piste
9-17 h	= 2 pistettä
18 h =	3 pistettä
19 - 24 h =	4 pistettä
25 h tai enemmän =	5 pistettä

5b. Avustaja on itse huolehtinut osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä

- avustajat ovat tutustuneet oman alansa uuteen lainsäädäntöön, seuranneet uusinta oikeuskäytäntöä ja pitäneet itsensä ajan tasalla keskeisen oikeustieteellisen kirjallisuuden sisällöstä

5c. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin.

- avustaja on tuntenut asian tosiseikaston hyvin
- avustaja on ymmärtänyt mistä asiassa on kysymys
- avustaja on hallinnut asiaan sovellettavan normiston ja tuntenut sitä koskevan oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden sekä kyennyt sitä koskevaan keskusteluun muiden oikeudenkäyntiin osallistuvien kanssa
- asiakas on kokenut, että avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin
- avustaja on käyttäytynyt asian hoidossa osaavasti

5d. Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi.

5e. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä.

- asiakirjat ovat rakenteeltaan selväpiirteisiä ja huoliteltuja
- asiakirjat ovat yleiskielisiä ja ymmärrettäviä
- asiakirjat eivät sisällä huomattavassa määrin kirjoitus- tai lyöntivirheitä ja ovat ulkoasultaan huoliteltuja

5f. Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä.

5.2.6. Muita työryhmän harkitsemissa laatuksiteerejä

Työryhmä on pyrkinyt valitsemaan arviointialueet siten, että ne kattaisivat sen avustajan toiminnan, josta julkisen oikeusavun laatu välittömästi muodostuu. Tästä syystä työryhmä päätyi jättämään laatuun välillisesti vaikuttavina tekijöinä esimerkiksi oikeusaputoiminnan organisointia ja johtamista koskevan arviointialueen laatuksiteerit arviointijärjestelmän ulkopuolelle. Järjestelmällä ei ole tarkoitus arvioida toimiston koko toiminnan onnistuneisuutta, vaan keskittyä annetun oikeusavun laatuun ja sen arviointiin.

Oikeusaputoiminnan johtamisen ja organisoimisen osalta työryhmä harkitsi seuraavia laatukriteerejä ja mittaustapoja:

a. Asiakkaiden jakaminen avustajien kesken on suunnitelmallista.

- asioita jaettaessa asiakkaan toiveet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon
 - asiakkaitten jakamisessa hyödynnetään yksittäisillä avustajilla olevaa erityisosaamista
- Mittaustapa: Avustajan itsearviointi ja toimiston ilmoitus

b. Toimistossa seurataan säännöllisesti asioiden hoidon etenemistä ja viivästyneiden asioiden hoidon jouduttamiseksi ryhdytään toimenpiteisiin.

- pitkään vireillä olleiden asioiden etenemistä seurataan (esim. yli vuoden vanhat asiat)
- avustaja käy läpi vireillä olevat asiansa vähintään kerran vuodessa ja ryhtyy toimenpiteisiin viivästyneiden asioiden hoidon jouduttamiseksi
- toimistossa on etukäteen sovitut pelisäännöt siitä, miten toimitaan, jos jollakulla avustajalla asiat alkavat esimerkiksi liiallisesta työmäärästä johtuen kohtuuttomasti viipymään

Mittaustapa: Avustajan itsearviointi ja toimiston ilmoitus

c. Toimistossa on huolehdittu siellä työskentelevien ja siellä asioivien henkilöiden turvallisuudesta.

- toimistossa on voimassa oleva turvallisuussuunnitelma, jossa on määritetty turvallisuusriskit ja turvallisuutta ylläpitävät toimenpiteet (esimerkiksi turvallisuuskoulutukseen osallistuminen, kameravalvonta, kulunvalvonta, varapoistumistiet)

Mittaustapa: Avustajan itsearviointi ja toimiston ilmoitus

d. Palvelun saatavuus

- asiakkaan keskimääräinen jonotusaika ensimmäiseen tapaamiseen avustajan kanssa on enintään 7 päivää

Mittaustapa: Avustajan itsearviointi ja toimiston ilmoitus

e. Toiminnan organisointi ja toimiston johtaminen on ammattimaista ja suunnattu tukemaan toiminnan onnistumista.

- toimistoa johdetaan tavoitteellisesti
- toimistossa tunnetaan toimintaa ohjaavat arvot
- johtamisessa toimitaan vuorovaikutteisesti henkilöstön kanssa
- toimintaa organisoitaessa ja toimistoa johdettaessa on varmistettu, että toimistossa on riittävä osaaminen ja ammattitaito

Mittaustapa: Avustajan itsearviointi ja toimiston ilmoitus

5.3. Arviointimenetelmät

Arviointimenetelmällä tarkoitetaan tiedon hankkimisessa käytettävää keinoa.

Oikeusaputoiminnassa asiakkaalta saatava palaute palvelun laadusta on luonnollisesti tärkeässä asemassa. Pelkällä asiakastyytyvyydellä laatua ei kuitenkaan voida arvioida.

Oikeusavun oikeudellisen laadun arviointi on asiakkaalle hankalaa, koska häneltä puuttuu usein asiantuntemusta arvioida suoritettujen toimenpiteiden sisältöä, tarpeellisuutta tai vaihtoehtoja. Sen sijaan asiakaskeskeisyydellä voidaan oikeusaputoiminnassa tarkoittaa sitä, että se mitä asiakkaille lain ja muiden säännösten perusteella annetaan ja millä tavalla tämä tapahtuu, tehdään mahdollisimman hyvin myös palveluperiaate huomioon ottaen.

Julkisen oikeusavun luonne huomioon ottaen realistisen ja kattavan kuvan saamiseksi julkisen oikeusavun laadusta on asiakaspalautteen lisäksi oltava myös muita arviointimenetelmiä. Tätä edellyttävät myös valitut laatuksiteerit, jotka ovat hyvin erilaatuisia.

Työryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun laatua arvioitaisiin neljällä tavalla:

1) avustajan itsearviointi, 2) asiakaskysely, 3) kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle ja 4) vertaisarviointi.

Avustajan itsearvioinnilla voidaan tiedustella avustajan arviota kaikista arvioitavana olevista alueista. Asiakaskyselyssä keskitytään asiakkaan arvioon hänen kokemuksistaan koskien luottamusta oikeusapuun ja oikeusapuasian hoitoa menettelynä. Tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle suunnattu kysely keskittyy arvioitavana olevan avustajan käytökseen oikeusapuasian hoidon yhteydessä sekä asian hoidon järjestämiseen tehokkaasti ja kohtuullisin kustannuksin. Tuomioistuimen puheenjohtajalta ja syyttäjältä tiedustellaan lisäksi arviota avustajan osaamisesta ja ammattitaidosta. Vertaisarvioinnilla on mahdollista saada tietoa asian käsittelyn tehokkuuden ja kustannusten kohtuullisuuden lisäksi erityisesti toimeksiannosta huolehtimisesta sekä avustajan ammattitaidosta laatia selkeitä ja tarkoituksenmukaisia asiakirjoja.

Kyselyjen heikkous arviointimenettelynä on, että muissa vastaavissa kartoituksissa saatu kokemus on osoittanut, että kyselyn vastausprosentti saattaa jäädä hyvin alhaiseksi. Vuosina 2003–2005 Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos toteutti oikeusministeriön aloitteesta erilaisia lomakekyselyitä oikeusapu-uudistuksen seuranta- ja arviointitutkimuksen tarpeisiin liittyen. Oikeusaputoimistojen omille asiakkaille jaettiin tuolloin 783 kyselylomaketta ja yksityisten avustajien asiakkaille 290 lomaketta. Kyselyyn vastasi 237 oikeusaputoimistojen omaa asiakasta (30 %) ja 32 yksityisten avustajien asiakasta. Käräjäoikeuksien laamaneille ja kärjätuomareille suunnatun kyselyn vastausprosentti oli 58. Julkisille oikeusavustajille tehtyyn kyselyyn vastasi peräti 82 % kaikista julkisista oikeusavustajista ja yksityisille avustajille tehtyyn kyselyyn 42 %. Vastausprosentti voi siis vaihdella huomattavasti eri vastaajaryhmien välillä ollen tietyissä ryhmissä hyvinkin kattava, mikä puolustaa kyselyiden käyttöä mittaustapana.

5.3.1. Avustajan itsearviointi

Avustajana voi toimia oikeusaputoimiston julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai muu lakimies. Tästä syystä julkisen oikeusavun laadun arviointiin osallistuvat valtion oikeusaputoimistoissa työskentelevien julkisten oikeusavustajien lisäksi myös asianajajat ja muut lakimiehet, jotka ovat toimineet oikeusapua saaneen päämiehen avustajana oikeusapuasiassa.

Avustajan itsearvioinnissa on kysymys siitä, että avustajat itse arvioivat määritettyjen laatukriteerien valossa toimintaansa oikeusapuasian hoidossa. Avustajan itsearviointi on tärkeä tapa kerätä tietoa, sillä avustajat ovat julkisen oikeusaputoiminnan laadun päätekijöitä. Tällä mittaustavalla saatava tieto on pitkälti subjektiivista, mutta laajasti toteutettuna itsearvioinnilla saatavat tulokset antavat kuitenkin kokonaisuutena hyvän ja asiantuntevan lähtökohdan laatukriteerin arvioinnille. Itsearvioinnin tarkoituksena tulee nähdä myös mittariston koulutuksellinen tehtävä. Oman osaamisen kriittinen arviointi on ammattitaidon kehittämisen kannalta tärkeää.

Käytännössä toimeksiantojen hoitoon osallistuvat sekä avustaja että sihteerit. Hyvä asianajajatapa lähtee kuitenkin siitä, että avustaja vastaa sihteerinsä toiminnasta. Tästä syystä itsearvioinnissa lähdetään siitä, että arvioinnin suorittaa aina avustaja.

Mahdollista on myös, että avustaja vastaa soveltuvin osin kyselyyn yhdessä sihteerinsä tai muun työparinsa kanssa. Kriteerien toteutumisen pohtiminen yhdessä saattaa tuoda esille käytännön menettelytapoja, jotka ovat omiaan joko parantamaan tai heikentämään laatua oikeusapuasian hoidossa.

5.3.2. Kyselyt

a. Asiakaskysely

Julkista oikeusapua saaneen henkilön näkökulma on merkittävässä asemassa arvioitaessa julkisen oikeusavun laatua. Vaikka avustajat itse pitäisivät laatua hyvänä, ei julkisen oikeusavun tasoon yleisesti voida olla tyytyväisiä, mikäli asiakkaat ovat saamansa palvelun laatuun tyytymättömiä.

Asiakaskyselyn tuloksia arvioitaessa on otettava huomioon, että asiakkaan antamaan arvioon voi merkittävästi vaikuttaa se seikka, onko hoidetun asian lopputulos ollut asiakkaalle myönteinen vai kielteinen. Useassa asiakkaalle suunnatussa kysymyksessä kysyttäisiinkin arviota asiakkaan *kokemuksesta* saadun palvelun laadusta.

b. Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle

Tuomioistuimen puheenjohtaja ja syyttäjä ovat tekemisissä avustajien kanssa päivittäin. He ovat alan ammattilaisia, joilla on mahdollisuus esittää asiantunteva näkemys laatukriteerien toteutumisesta ammatilliselta kannalta. Tuomioistuimen puheenjohtaja ei asemastaan johtuen voi ottaa kantaa avustajan toimenpiteiden onnistumiseen jutun aineellisesta näkökulmasta. Tämä tapahtuu yksinomaan jutussa annettavan ratkaisun kautta. Syyttäjä rinnastuu oikeudenkäynnissä vastapuolen avustajaan, mutta

viranomaisasemansa vuoksi hänet rinnastetaan kyselyn vastaajaryhmittelyssä tuomioistuimen puheenjohtajaan. Tästä syystä sekä tuomioistuimen puheenjohtajalle että syyttäjälle suunnattu kysely keskittyy avustajan menettelyä oikeudenkäynnissä koskeviin arviointeihin.

Tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle osoitetun kyselyn voidaan katsoa avaavan mahdollisuuden avoimeen keskusteluun avustajien ja kyselyyn vastaajien välillä. Kyselyllä saadut tulokset antavat molemmille puolille työkaluja laadun parantamiseksi.

Vastapuolen avustajalta on mahdollista saada arvokasta palautetta oikeusapuvaroin palkatun avustajan toiminnasta toisen avustajan näkökulmasta.

Työryhmässä mietitytti kyselyyn vastaajien, erityisesti syyttäjän ja vastapuolen avustajan, kyky neutraalisti vastata kyselyyn ehkä kiivaankin oikeudenkäynnin jälkeen, jossa kyselyyn vastaavat ovat edustaneet toista näkökulmaa asiaan kuin arvioitavana oleva avustaja. Työryhmä kuitenkin päätyi toteamaan, että vastaajat edustavat sellaisia ammattiryhmiä, jotka ammattitaitonsa puolesta kykenevät ongelmitta erottamaan toisistaan ammatillisen ja henkilökohtaisen erimielisyyden.

5.3.3. Vertaisarviointi

Eräiden arviointialueiden toteutumisen arvioinnissa käyttökelpoisen mittaustavan tarjoaa vertaisarviointi. Vertaisarvioinnissa puolueeton kollega vertaa asiakirjakansiota ilmenevän tiedon perusteella annetun palvelun tasoa tiettyihin ennalta sovittuihin laatukriteereihin. Vertaisarvioijina voivat toimia ainoastaan kokeneet oikeusavun ammattilaiset, jotka ovat saaneet koulutuksen vertaisarvioijiksi. Vertaisarvioinnillakin saatava tieto on subjektiivista, mutta ottaen huomioon arvioijien ammattitaito sekä koulutuksella saavutettavat yhtenäiset arviointitavat voidaan lähteä siitä, että se antaa varsin totuudenmukaisen kuvan laatutasosta.

Vertaisarviointi aiheutti työryhmässä runsaasti keskustelua. Tästä syystä työryhmä testasi vertaisarviointia käytännössä. Työryhmän jäsenille jaettiin kolme erilaatuista anonyymeissa oikeusaputoimistoissa hoidettua juttua, joiden hoidon laatua työryhmän jäsenet arvioivat sovittujen kriteerien mukaisesti.

Työryhmän jäsenten mielestä mittaustavan heikkoutena on, että asiakirjakansiota tulee ilmetä informaatiota melko runsaasti, ennen kuin oikeusapuasian hoidon laatua on mahdollista arvioida. Tämä saattaa aiheuttaa lisätyötä avustajalle, jolloin avustajan työ muuttuu entistä raskaammaksi (ajatus asiakirjakansion tekemisestä ainoastaan vertaisarviointia varten).

Keskustelua aiheutti myös kysymys mittaustavan kustannuksista. Vertaisarviointi ei saa vähentää oikeusapuun muutoin käytettävissä olevia varoja. Mahdollista on myös, että arvioinnista saatava hyöty jää pieneksi verrattaessa sitä vertaisarvioinnin ympärille rakennettavan organisaation mahdolliseen raskauteen.

Työryhmän kokeilu kuitenkin osoitti, että vertaisarvioinnilla on mahdollista arvioida asian hoidon laatua. E erityisen arvokas vertaisarviointi on keinona saada tietoa toimeksiannoista huolehtimisen laadun tasosta. Vertaisarvioinnin lisäksi tätä arviointialuetta kartoitetaan lähinnä avustajan itsearviointilla, mikä ei luonnollisestikaan yksin riitä luotettavan arvioinnin perustaksi. Huomionarvoista oli myös, että työryhmän jäsenten antamat kokonaisarvosanat eivät poikenneet suuresti toisistaan.

Myös muualla, esimerkiksi Englannissa ja Skotlannissa, saadut kokemukset osoittavat, että vertaisarvioinnilla on mahdollista saada arvokasta tietoa julkisen oikeusavun laadusta. Vertaisarvioinnin etuna voidaan pitää myös sen kattavuutta ja varmuutta verrattuna erilaisiin kyselyihin. Asian hoito voidaan asiakirja-aineiston perusteella arvioida periaatteessa aina, kun taas kyselyiden vastausprosentti saattaa jäädä arvioinnin kannalta liian alhaiseksi. Arviointimenettelynä vertaisarvioinnin etuna voidaan pitää myös mahdollisuutta antaa arvioinnin pohjalta suoraa palautetta avustajalle ja toimistolle.

Edellä mainituista syistä työryhmä päätyy ehdottamaan, että vertaisarviointi otettaisiin mukaan mietinnössä myöhemmin ehdotettavaan laadun arviointijärjestelmän pilotointiin, josta saatavien käytännön kokemusten myötä arviointijärjestelmään mukaan otettavat arviointimenetelmät vasta voidaan lopullisesti vahvistaa.

Työryhmä korostaa, että vertaisarviointi ei kuitenkaan olisi eikä sen olisi tarkoituskaan olla menetelmä valvoa yksittäisten avustajien toimintaa, vaan se olisi keino kerätä tietoa toimeksiantojen hoidon tasosta. Suoralla palautteella avustajalle pyritään ainoastaan antamaan avustajalle työvälineitä itsensä kehittämiseen. Julkisesti vertaisarvioinnin tuloksista raportoitaisiin ainoastaan valtakunnan tasolla. Vertaisarvioinnilla saataviin tuloksiin ei liitettäisi sanktioita.

5.3.4. Muita työryhmän harkitsema arviointimenetelmiä

Tilastointi

Viidentenä arviointimenetelmänä työryhmä harkitsi tilastointia. Tilastot antavat objektiivista tietoa laatuksiteristä. Tilastotiedot kuitenkin edellyttävät tulkintaa ja yhteen sovittamista muiden tietojen kanssa tehtäessä niistä johtopäätöksiä. Tällä hetkellä laatuun liittyvistä tiedoista on tilastoinnilla saatavissa tieto tehtyjen sovintojen lukumäärästä sekä oikeusaputoimistojen tarjoaman palvelun saatavuuden kannalta tärkeästä jonotusajasta. Tilastotiedoista on luonnollisesti mahdollista kerätä myös muita perustietoja laadun arvioinnin tueksi ilman, että niitä erikseen laadullisesti arvioidaan.

Arviointimenetelmän heikkoutena on, että tilastotietoja oikeusavusta voidaan saada ainoastaan valtion oikeusaputoimistoja koskien. Yksityisiä asianajo- tai lakiasiantoimistoja ei voi velvoittaa ylläpitämään tilastoja laadun arviointitarkoitusta varten. Tästä syystä tilastoinnista yleisenä arviointimenetelmänä päätettiin luopua.

Valtion oikeusaputoimistojen toimintaa koskevan tilastoinnin jatkokehittämissä tulisi pyrkiä siihen, että laadun arvioinnissa tärkeää tietoa olisi mahdollista saada laajemmin

suoraan tilastoista. Tällaista tietoa voisi olla esimerkiksi tieto käsittelyajoista sekä tieto avustajan osallistumien koulutuspäivien lukumäärästä.

Tilastointiin liittyen työryhmässä harkittiin erikseen mahdollisuutta saada tietoa julkisen oikeusavun laadusta keräämällä tilastotietoja Suomen Asianajajaliittoon tehdyistä seuraamuksiin johtaneiden kanteluiden määrästä. Työryhmä kuitenkin totesi, että Asianajajaliitto valvoo ainoastaan asianajajien sekä julkisten oikeusavustajien toimintaa, mutta ei liittoon kuulumattomien muiden yksityisten avustajien toimintaa. Tästä syystä liittoon kuulumattomista yksityisistä avustajista ei voi kannella Asianajajaliittoon eikä heidän toiminnastaan voi saada tietoa tätä kautta.

Toiseksi työryhmä harkitsi mahdollisuutta arvioida julkisen oikeusavun laatua oikeusavun asiakkaille maksettujen vahingonkorvausten lukumäärän perusteella. Julkisten oikeusavustajien osalta tämä tieto on saatavissa oikeusministeriön tilastoista, koska ministeriö päättää vahingonkorvausten maksamisesta. Käytännössä oikeusministeriön päätöksellä vuosittain maksettavien vahingonkorvausten lukumäärä on niin alhainen hoidettujen asioiden määrään nähden, ettei sen perusteella annettun oikeusavun todellista laatua voi arvioida. Muiden kuin julkisten oikeusavustajien osalta tätäkään tietoa ei ole saatavissa.

Toimiston ilmoitus

Työryhmä harkitsi myös oikeusaputoimiston / asianajotoimiston / lakiasiantoinimiston oman ilmoituksen käyttöä tapana arvioida laatukriteerin kuvaaman seikan toteutumista. Siitä kuitenkin päätettiin luopua omana erillisenä arviointimenetelmänä, koska arviointimenetelmä avustajan itsearviointi kattaa toimiston ilmoituksella saatavan tiedon.

Auditointi

Arviointimenetelmien täydennyksenä tai vaihtoehtona vertaisarvioinnille työryhmä harkitsi laadun arviointijärjestelmän auditointia. Auditoinnilla tarkoitetaan määrämuotoista ja objektiivista arviointia sen havaitsemiseksi, onko auditoinnin kohteelle asetetut vaatimukset täytetty. Nämä vaatimukset voivat olla esimerkiksi juuri laatujärjestelmävaatimuksia. Auditointi tehdään yhden tai useamman auditoinnin kohteen kannalta riippumattoman henkilön toimesta aivan kuten vertaisarviointikin. Kaikkein laajimmassa muodossa julkisen oikeusavun auditointi tarkoittaisi, että auditoinnin suorittaja seuraisi avustajan toimia alkuneuvotteluista tuomion julistamiseen asti ja vertaisi samalla avustajan käytöstä ja hänen suorittamiensa toimenpiteiden laatua ennalta määrättyihin laatukriteereihin. Käytännössä helpommin toteutettavana arviointitapana auditointi tarkoittaisi, että auditointi seuraisi ja arvioisi avustajan toimia oikeudenkäynneissä.

Auditointi arviointimenetelmänä on hyvin paljon aikaa vaativaa, koska auditoinnin on oltava asian hoidossa läsnä. Lähtökohtaisesti se olisi myös sidottu tiettyyn paikkaan ja ajankohtaan. Näistä olisi toki mahdollista irrottautua tallennusten avulla. Näistä seikoista johtuen auditointi on vertaisarviointiin verrattuna kalliimpi laadun arviointimenetelmä, mutta toisaalta auditoinnilla olisi mahdollista saada asian kokonaisuudesta arvio yhdeltä arvioijataholta.

Arviointimenetelmänä auditointi sopisi vertaisarviointia paremmin erityisesti yksinkertaisiin rikosasioihin, joissa asiakirja-aineisto jää yleensä vähäiseksi. Työryhmässä kuitenkin todettiin, että auditointi on muihin tapoihin verrattuna raskas ja kallis arviointimenetelmä, eikä työryhmä siksi päättänyt sitä ehdottamaan.

Ovensuukyselyt

Ovensuukyselyllä tarkoitetaan tiedustelua, joka toteutetaan heti tietyn toimenpiteen tai tapahtuman jälkeen ennen kuin vastaaja on poistunut tilasta. Julkisen oikeusavun laadun arvioinnissa tämä tarkoittaisi, että asiakas vastaisi kyselyyn heti oikeusaputoimistossa tehdyn oikeustoimen (esimerkiksi perukirjan laadinnan) jälkeen tai tuomioistuimessa oikeudenkäynnin päätyttyä.

Työryhmä toteaa, että edellä ehdotetuista arviointimenetelmistä kyselyt ovat ovensuukyselyiden luonteisia, esimerkiksi arvioitavat aiheet ja niille annettavat arvosanat olisivat molemmissa arviointimenettelyissä samat. Erona ovensuukyselyyn on, että kyselyyn vastaaja saa mietinnössä ehdotetun mukaisesti halutessaan kyselyn jälkikäteen kotiinsa joko postitse tai sähköpostitse ja voi tästä syystä vastata kyselyyn kaikessa rauhassa omassa kodissaan tai työpaikallaan. Ovensuukyselyn etuna muihin arviointimenettelyihin verrattuna on pidettävä mahdollisesti korkeampaa vastausprosenttia, mutta toisaalta ovensuukyselyn toteuttaminen on melko kallista, koska se edellyttää kyselijältä tietyn ajan käyttöä ja kyselijälle on maksettava palkkio tehdystä työstä.

Puhelimitse suoritettut kyselyt

Puhelimitse suoritettulla kyselyllä on mahdollista saavuttaa vastaajia, joilla ei ole sähköpostia käytössään. Työryhmä kuitenkin totesi, että monet pitävät puhelimitse tapahtuvia yhteydenottoja häiritsevinä, erityisesti ottaen huomioon, että oikeudessa käsitellyt asiat ovat usein arkaluonteisia eikä niihin haluta palata. Tästä syystä tästä arviointimenettelystä päätettiin luopua.

Tieto avustajan vaihtamisen yleisyydestä

Työryhmä harkitsi mahdollisuutta arvioida laatua sen pohjalta, kuinka usein avustajaa on vaihdettu kesken asianhoidon asiakkaan tahdosta. Tyypillinen syy avustajan vaihtamiseen on luottamuspuola asiakkaan ja avustajan välillä, mikä syy ei kuitenkaan aina kerro asian hoidon laadusta. Käytännössä perustelut avustajan vaihtamiselle vaihtelevat niin paljon, ettei tieto työryhmän arvion mukaan ole luotettava laadun arviointiperusteena.

5.4. Laatuksiteerien pisteytys

Laatukriteerit arvioidaan seitsenkohtaisen pisteytyksen avulla. Numeerinen pistearvo on tärkeä arviointitulosten käyttökelpoisuuden ja tulosten vertailtavuuden vuoksi.

Laatukriteerin ominaisuuksia voi käyttää apuna laatukriteerille annettavaa pistemäärää harkittaessa. Ominaisuuksille ei siis anneta omaa pisteytystä tai arviota. Pisteitä annetaan laatukriteerin toteutumisen perusteella seuraavasti:

- 0 Ei toteudu lainkaan
- 1 Huono suoritus
- 2 Tyydyttävä suoritus
- 3 Riittävän hyvä suoritus
- 4 Hyvä suoritus
- 5 Erinomainen suoritus
- X Ei arviointia

Ehdotettu numeroasteikko on sama kuin Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhankeksen osana pilotoidussa laatumittaristossa käytetty.

Pisteytyksen osalta on erityisesti huomioitava, että vaikka pistemäärä kolme asettuu vaihtoehtoissa puolenvälin tienoille, sen saavuttaminen on jo osoitus riittävän hyvästä laadusta kyseisen laatuksiteerin osalta. Tätä on pidettävä tavoiteltavana julkisen oikeusavun laadun tasona.

Arvioinnin kokonaispistemäärä saadaan laskemalla yhteen kunkin arviointialueen sisältämien laatuksiteerien pisteet. Arvioinnin maksimipisteet ovat siten yhteensä 190 pistettä (38 laatuksiteeriä x 5 pistettä).

Järjestelmässä on lähdeetty siitä, että kaikista laatuksiteereistä on mahdollista saada sama pistemäärä. Laatuksiteerejä ja siten myöskään arviointialueita ei ole arvioitu eri painoisiksi suhteessa toisiinsa, mikä olisi edellyttänyt laatuksiteerien asettamista tärkeysjärjestykseen. Tätä ei ole katsottu tarpeelliseksi ainakaan vielä ennen mittariston pilotointia. Kysymykseen on mahdollista palata, kun järjestelmän käyttökelpoisuus ja sillä saatavien tietojen luotettavuus on ensin käytännössä testattu.

Laatuksiteereistä saatu kokonaispistemäärä ja sen muutokset ovat vain suuntaa antavia. Kokonaispistemäärällä ei ole kuitenkaan yhtä suurta merkitystä kuin yksittäisestä laatuksiteeristä tai arviointialueesta saaduilla pisteillä, koska järjestelmä on tarkoitettu eri laatuksiteerien ja arviointialueiden kehittämisen apuvälineeksi ja niistä käytävän keskustelun synnyttämiseksi.

Seuraavassa on määritetty, mitä kunkin pistetason saavuttaminen edellyttää laatuksiteerin toteutumiselta.

Ei toteudu lainkaan (0 pistettä)

Ilman pisteitä jääminen merkitsee sitä, että laatuksiteerissä kuvattu ei toteudu käytännössä lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että asian merkitystä ei ole syystä tai toisesta tiedostettu tai että pyrkimyksistä huolimatta laatuksiteerin edellytyksiä ei ole saatu täytetyksi.

Huono suoritus (1 piste)

Laatuksiteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatuksiteerin ominaisuuksista täytyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatuksiteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.

Tyydyttävä suoritus (2 pistettä)

Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.

Riittävän hyvä suoritus (3 pistettä)

Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.

Hyvä suoritus (4 pistettä)

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.

Erinomainen suoritus (5 pistettä)

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestäkin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.

En osaa sanoa / Asiasta ei ole saatavissa riittävästi informaatiota tai asia ei sovellu laadun arvioimiseen (X = ei arviointia)

6. Näkökohtia arvioinnin toteuttamiseen

Arvioitavat oikeusapuasiat

Laatukriteerien lähtökohtana on yksittäisen oikeusapuasian hoidon laadun arviointi. Tarkoituksena on lisäksi, että sama oikeusapuasias arvioitaisiin mahdollisimman monella eri arviointimenettelyllä, jotta asian hoidon laadusta saataisiin mahdollisimman kattava kokonaiskuva.

Arvioitavaksi voitaisiin ottaa kaikki oikeusapuasiat, joiden käsittely on päättynyt oikeudessa tai toimistossa tietyllä viikolla esimerkiksi syyskuussa. Asian ei siten tarvitsisi olla vielä lainvoimainen.

Vertaisarvioinnissa arvioitavat asiat tulisi edellä mainitusta poiketen valita avustajalähtöisesti siten, että kultakin avustajalta arvioitaisiin esimerkiksi kolmen viimeksi päättyneen asian asiakirjakansio. Salassapitosäännösten johdosta työryhmä esittää, että asiakkaalta pyydetäisiin aina kirjallinen suostumus siihen, että hänen asiansa saadaan ottaa vertaisarvioitavaksi. Työryhmä ehdottaa lisäksi, että vertaisarvioinnissa keskityttäisiin asiakirja-aineiston riittävyden vuoksi siviiliasioihin ja laajoihin rikosasioihin.

Avustaja arvioisi aina itse kaikki ne asiat, jotka ovat jommallakummalla perusteella päätyneet arvioitaviksi.

Avustajan itsearviointi ja kyselyt

Pääosa arvioinneista ehdotetaan toteutettavaksi atk-pohjaisen Internetin kautta toimivan Webropol-ohjelman avulla luotua kyselykaavaketta hyväksikäyttäen. Webropol on Suomessa kehitetty internet -pohjainen ohjelmistotyöväline, jonka avulla on helppo suunnitella ja toteuttaa erilaisia kyselyitä. Ohjelmasta saa milloin tahansa kyselyn kestäessä reaaliaikaisen raportin, jota voi muokata analysointi- ja ulkoasutyökaluilla. Aineiston voi tilata myös omaan sähköpostiin Excel-tiedostona. Ohjelma laskee annetut arviot yhteen ja muodostaa niistä erilaisia yhteenvetoja ja taulukoita. Tietojen kerääminen on näin ollen suhteellisen helppoa eikä se aiheuta merkittävästi lisätyötä tai tietojen hallinnointia.

Webropolissa laaditun kyselyn avulla tietoja olisi mahdollista kerätä asiakkailta, tuomareilta, syyttäjiltä ja avustajilta. Tämä kattaa ehdotetuista mittaustavoista avustajan itsearvioinnin ja kyselyt. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että jokainen laatukyselyyn vastaaja voisi omalla tietokoneellaan joko kotona tai työpaikalla arvioida laatukriteerien toteutumista.

Asiakkaiden olisi vaihtoehtoisesti mahdollista täyttää myös kotiin lähetetty kirjallinen lomake, jonka he palauttaisivat postitse vastauksia kokoavalle taholle tai heidän olisi mahdollista tulla oikeusaputoimistoon tai yksityiseen asianajo- tai lakiasiantuimistoon vastaamaan internetin kautta, mikäli se on asianajosalaisuutta vaarantamatta mahdollista. Mahdollista olisi myös vastaanottaa kyselylomake suoraan avustajalta,

toimistolta taikka oikeudenkäyntiasioissa haastemieheltä tai muulta tuomioistuimen viranhaltijalta.

Vertaisarviointi

Ensimmäinen toimenpide vertaisarvioinnin osalta on arvioijien kouluttaminen. Työryhmä ehdottaa, että arvioijat koulutettaisiin Suomen Asianajajaliiton ja oikeusministeriön yhteistyönä. Koulutettaviksi voitaisiin ottaa ainoastaan kokeneita avustajia sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta. Vapaaehtoisia arvioijiksi koulutettavia voisi julkisen oikeusavun puolella hakea Ilona Intranetissä julkaistavalla hakuilmoituksella sekä yksityisellä puolella Asianajajaliiton nettisivuilla julkaistavalla hakuilmoituksella. Työryhmä ehdottaa koulutettavaksi aluksi noin 6-10 arvioijaa. Vertaisarviointi on tarpeen valita eri puolilta Suomea, koska arvioija ei koskaan voi olla arvioitavan avustajan lähikollega, vaan hänen tulisi toimia ammatissaan toisella puolella maata.

Vertaisarviointien kouluttajina voisivat toimia ansioituneet pitkän kokemuksen omaavat avustajat. Ulkomaiset vertaisarvioinnin asiantuntijat voisivat mahdollisesti kertoa kokemuksistaan vertaisarvioinnista. Koulutuksessa käsiteltäisiin vertaisarvioinnin periaatteita ja tarkoitusta, laatuksien sisältöä sekä arvioinnin menetelmiä (esimerkiksi miten arvioitaviin asiakirjoihin tulisi perehtyä). Koulutuksen tavoitteena olisi yhteinen tulkinta kriteerien soveltamisesta.

Vertaisarviointien olisi suoritettava palkkio heidän tekemästään työstä. Palkkio voitaisiin maksaa joko asiakohteisesti tai erityisesti laajemmista arvioinneista ajankäytön perusteella. Työryhmä esittää mielipiteensä, että palkkiokäytännöstä päätettäisiin vasta koulutuksen jälkeen, jolloin palkkiokäytännön sopivuudesta lienee syntynyt parempi käsitys.

Käytännön toteutuksen osalta työryhmä ehdottaa, että arvioijille toimitettaisiin toimistoista kopiot arviointiin tulevista asiakirjakansioista. Erityisesti alkuvaiheessa olisi suotavaa, että saman asiakirjakansion arvioisi vähintään kaksi vertaisarviointia. Arvioijat voisivat suorittaa oman arviointinsa Webropol-ohjelman välityksellä.

Vertaisarvioinnin kehittämisen sekä yhtenäisen arviointikäytännön kehittämisen kannalta työryhmä pitää tärkeänä, että arvioijat jatkossa kokoontuisivat säännöllisesti keskustelemaan arvioinnin käytännöistä sekä arvioinnin suorittamisesta havaitsemistaan ongelmista.

7. Laadun arviointijärjestelmän pilotointi ja laatutyöryhmä

Työryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun arviointijärjestelmän toimivuutta testattaisiin pilotoimalla järjestelmä. Vasta pilotoinnissa saatujen käytännön kokemusten myötä voidaan arviointijärjestelmän sisältö lopullisesti vahvistaa. Pilotointi muodostaa myös tärkeän vaiheen järjestelmän edelleen kehittämässä.

Pilotointi ehdotetaan toteutettavaksi muutamassa eri kokoluokkia ja erilaisia asiakasryhmiä edustavassa valtion oikeusaputoimistossa sekä muutamassa vapaaehtoisessa yksityisessä asianajo- ja lakiasiaintoimistossa. Arvioitavien asioiden suhteen pysyteltäisiin pilotoinnissa alioikeustasolla käsitellyissä asioissa.

Pilotoinnin käytännön toteutuksesta vastaisi tehtävään nimitettävä laatukoordinaattori apunaan yhdyshenkilö jokaisessa pilotointiin osallistuvassa toimistossa. Laatukoordinaattori kokoaisi pilotoinnin jälkeen saadut tulokset laaturaportiksi.

Työryhmän mietintö käsittää edellä ainoastaan lähtökohtaisen ehdotuksen arviointijärjestelmän toteuttamiselle. Tästä syystä pilotoinnista on ennen sen toteuttamista laadittava yksityiskohtaisempi suunnitelma.

Työryhmä ehdottaa lisäksi, että pilotoinnin jälkeisistä toimenpiteistä päättämään asetettaisiin erityinen julkisen oikeusavun laatutyöryhmä. Työryhmän tehtävänä olisi harkita mahdollisia pilotointivaiheessa esiin tulleita laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita sekä ehdottaa niitä toimenpiteitä, joihin laadun arvioinnilla saatujen tulosten johdosta on tarpeen ryhtyä.

Laatutyöryhmän jäseniksi tulisi nimittää sekä julkisia oikeusavustajia että oikeusapupalveluja tarjoavia yksityisiä avustajia. Jäsenenä tulisi olla myös tuomioistuinten edustaja.

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjohtaja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
1) Luottamus oikeusapuun asiakas-suhteessa	1.a) Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on kaikissa toimenpiteissään ottanut asiakkaan edun huomioon • avustaja ei ole antanut julkisuuden paineen, yleisen mielipiteen tai minkään ulkopuolisen tahon vaikuttaa asian hoidossa tekemiinsä ratkaisuihin • avustaja ei ole antanut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen 	x	x			
	1.b) Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti	<ul style="list-style-type: none"> • asiakasvastaanotto ja neuvottelutilat ovat mahdollistaneet luottamuksellisen keskustelun • asiakirjojen säilytys ja arkistointi on järjestetty toimistossa salassapitovelvollisuuden vaatimukset täyttävällä tavalla • asiakas on kokenut, että asian käsittelyssä on menetelty luottamuksellisesti. • toimistossa on huomioitu asioiden luottamuksellisuus kanssakäymisessä asiakkaan kanssa • asiakas on kokenut toimistossa asioinnin tapahtuneen turvallisesti 	x	x			
	1.c) Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on tehtävää vastaanottaessaan ja sitä suorittaessaan ollut esteetön sen hoitamiseen. • avustaja on välttänyt asianajotoimintaan kuulumattomia liiketoimia asiakkaansa kanssa. • avustaja on luopunut tehtävästä, koska sen vastaanottamisen jälkeen on ilmaantunut seikka, jonka perusteella avustaja on ollut esteellinen tai tullut esteelliseksi, koska laillinen este tai siihen verrattava pakottava syy on estänyt tehtävän täyttämisen tai koska asiakas on vaatinut avustajaa menettelemään vastoin lakia tai hyvää asianajajatapaa eikä huomautuksesta huolimatta ole luopunut vaatimuksestaan. • avustaja on ilmoittanut asiakkaalle seikoista, jotka mahdollisesti saattavat aiheuttaa epäilyksiä hänen esteettömydestään, mikäli sellaisia seikkoja on ollut avustajan tiedossa 	x	x			

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjoht. ja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	1.d) Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeytymisestä tai päättymisestä	<ul style="list-style-type: none"> toimistossa on sovittu järjestelyistä lomien ja sairastapausten aikana tehdyt toimenpiteet ja asiassa muutoin sovittu dokumentoidaan ymmärrettävästi 	x				
2) Asiallinen ja kunnioittava kohtelu	2.a) Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	<ul style="list-style-type: none"> avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta huomioon ottaen hänen tahtonsa ja tunteensa avustaja on tehtävää hoitaessaan ollut riippumaton ulkopuolisista vaikutteista. Avustaja ei ole sallinut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen. 	x	x	x	x	
	2.b) Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	<ul style="list-style-type: none"> jos vastapuolella ei ole ollut omaa avustajaa, hänelle on tarvittaessa huomautettu, että avustajan tehtäviin ei kuulu vastapuolen etujen valvominen. Lisäksi avustaja on tarvittaessa neuvonut vastapuolta käyttämään omaa avustajaa. avustaja ei ole johtanut vastapuolta harhaan antamalla tälle tosiseikoista tai oikeussäännöksistä tietoja, jotka hän tietää vääriksi avustaja ei ole sopimattomasti painostanut vastapuolta. Avustaja ei myöskään ole esittänyt lausumia, jotka ovat omiaan saattamaan vastapuolen halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi. ellei erityistä syytä ole, avustaja on ollut yhteydessä suoraan vastapuoleen ainoastaan vastapuolen avustajan suostumuksella. Muussa tapauksessa yhteydenotosta on ilmoitettu välittömästi vastapuolen avustajalle. 	x		x	x	
	2.c) Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvontaa	<ul style="list-style-type: none"> avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille tuomiovallan käyttäjänä kuuluvaa arvontaa avustaja ei ole pyrkinyt vaikuttamaan tuomioistuimeen epäasiallisin keinoin eikä saattamaan tuomioistuimen työtä tai ratkaisua epäasiallisen arvostelun kohteeksi 	x		x	x	

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjohtaja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	2.d) Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	• avustaja on asiakkaan etua vaarantamatta osoittanut muille ammattikuntansa edustajille huomaavaisuutta ja arvontoa, eikä ole kohdistanut heihin epäasiallista arvostelua	x		x	x	
	2.e) Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	• avustaja ei ole pyrkinyt sopimattomasti vaikuttamaan todistajaan, asiantuntijaan tai muihin kuultaviin • avustaja ei ole esittänyt lausumia, jotka olisivat olleet omiaan saattamaan todistajan, asiantuntijan tai muun kuultavan halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi	x		x	x	
3) Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus	3.a) Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	• asiakas on kokenut, että asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa • asiakkaalle on tarvittaessa selostettu, mistä eri vaiheista asian hoitoon kuuluva aika muodostuu ja miksi näin tapahtuu		x			
	3.b) Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	• avustaja on pitänyt kiinni määräajoista • avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja	x		x	x	x
	3.c) Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia	• avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa • toimenpiteiden perustelut ovat saaneet asiaan osalliset vakuuttuneiksi siitä, että toimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia • tuomioistuimien tai oikeusaputoimistojen sekä vastapuoli ovat hyväksyneet laskun pääpiirteissään	x				
	3.d) Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	• oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta	x	x	x	x	x
	3.e) Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu	• asiakkaalle on selvitetty veloituserusteet etukäteen • asiakkaalle on pyydettyäessä annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta • asiakkaalle on pyydettyäessä annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt • avustaja on pyydettyäessä perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika	x	x			

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjoht. ja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	3.f) Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkio-erimielisyys voidaan ratkaista		x	x			
	3.g) Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on oma-aloitteisesti antanut päämiehelle tiedon mahdollisuudesta saada katettua asianajokuluja oikeusavusta tai oikeusturvavakuutuksesta • tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä • mikäli avustaja on käyttänyt asiakkaansa lukuun toisen avustajan palveluita, hän on vastannut tämän palkkiosta ja kuluista, ellei muuta ollut asiakkaan kanssa sovittu 	x	x	x	x	x
	3.h) Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	• avustaja on oikeudenkäynnissä perehtynyt vastapuolen laskuun ja hän on asiakkaalleen lojaalisti ja kollegiaalisuuden asiaan vaikuttamatta esittänyt vastapuolen laskua koskevat aiheelliset huomautukset.	x		x	x	
	3.i) Laskutus on ollut oikea-aikaista	• lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä	x	x			x
4)	<i>Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta</i>						
Oikeus- apuasian hoito menettelynä	4.a) Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään	• asiakkaan kanssa on esimerkiksi sovittu siitä, kuka toimittaa lisäasiakirjoja	x	x			x
	4.b) Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista		x	x			
	4.c) Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on arvioinut, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun tai vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käyttöön sekä kertonut asiakkaalle mahdollisista oikeudenkäynnin vaihtoehtoista • avustaja on kertonut mahdollisen sovinnon merkityksestä asiakkaalle 	x	x			

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjohtaja syyttäjää	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	<i>Toimeksiannosta huolehtiminen</i>						
	4.d) Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat		x				x
	4.e) Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein	<ul style="list-style-type: none"> • asia on viety lainmukaisesti eteenpäin; esimerkiksi avustaja on vedonnut oikeisiin lainkohtiin, nostanut kanteen määräajassa sekä oikeassa forumissa • avustaja on asian hoidossa nojautunut ainoastaan voimassa oleviin säädöksiin sekä muihin hyväksytyihin oikeuslähteisiin 	x				x
	4.f) Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti		x				x
	4.g) Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista	<ul style="list-style-type: none"> • asian hoidossa on tehty kaikki tarpeellinen ja perusteltu työ • avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa 	x				x

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjoht. ja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	4.h) Oikeusapuasiasia on hoidettu avoimesti ja vuoro-vaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaalle on annettu kaikki tarpeellinen tieto asian hoidon etenemisestä • toimenpiteiden sisältö on selostettu asiakkaalle ymmärrettävästi • avustaja on huolehtinut siitä, että tehtävässä saadusta ratkaisusta, päätöksestä tai sovinnosta on annettu viipymättä tieto asiakkaalle • avustaja on kohtuullisessa ajassa vastannut tehtävää koskeviin asiakkaan tiedusteluihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ollut ilmeisen tarpeetonta • jos vastaaminen ei ole ollut mahdollista, avustaja on huolehtinut siitä, että asiakas on saanut tiedon, milloin hänelle voidaan vastata • avustaja on saanut asiakkaansa hyväksymisen tämän oikeutta koskeviin tärkeisiin toimenpiteisiin, elleivät asian kiireellisyys tai muut painavat syyt ole sitä estäneet • avustajan yhteydenpito asiakkaan kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista 	x	x			x
	4.i) Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja ei ole ilman erityistä syytä ryhtynyt oikeudellisiin toimenpiteisiin ilmoittamatta vastapuolelle asiakkaansa vaatimuksia ja varaamatta vastapuolelle kohtuullista harkinta-aikaa sekä tilaisuutta asian sovinnolliseen selvittämiseen • avustajan yhteydenpito vastapuolen ja mahdollisten muiden asiaan osallisten kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista 	x			x	x
	4.j) Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen		x	x	x	x	x
	4.k) Asia on hoidettu joustavasti	<ul style="list-style-type: none"> • asiointi ja asian käsittely toimistossa on pyritty järjestämään siten, että asiakas on saanut asianmukaisesti oikeusapupalveluita • avustaja on hoitanut tehtävän vieraalla kielellä, mikäli hän on näin tehtävää vastaanottaessaan ilmoittanut 	x	x			

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjoht. ja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	<i>Toimeksiannon päättäminen</i>						
	4.l.) Menettely tehtävästä luovuttaessa	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on ilmoittanut tehtävästä luopumisesta ja sen syystä asiakkaalle viipymättä • avustaja on varannut asiakkaalle kohtuullisen ajan kääntyä toisen avustajan puoleen • avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävästä luopumiseen tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä 	x	x	x		
	4.m) Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on pyytänyt asiakkaan suostumuksen ennen kuin on siirtänyt saamansa tehtävän hoitamisen toimistonsa ulkopuoliselle tai toimistonsa toiselle lakimiehelle • avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä 	x	x	x		
	4.n) Menettely toimeksiannon päätyessä	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on varmistanut, että asiakas ymmärtää, mitä tehty päätös tai laadittu asiakirja merkitsee • avustaja on tarvittaessa selittänyt tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen taikka laatimansa asiakirjan sisällön asiakkaalle • avustaja on tarvittaessa kertonut asiakkaalle, miten päätöksestä voidaan valittaa • avustaja on arvioinut valituksen menestymismahdollisuuksia • avustaja on palauttanut asiakkaalle tälle kuuluvat asiakirjat • asiakirjat on arkistoitu arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti 	x	x			
5) Avustajan osaaminen ja ammattitaito	5.a) Avustaja on osallistunut ammatilliseen täydennys-koulutukseen vuodessa:	0 h = 0 pistettä 1 - 8 h = 1 piste 9-17 h = 2 pistettä 18 h = 3 pistettä 19 - 24 h = 4 pistettä 25 h tai enemmän = 5 pistettä	x				
	5.b) Avustaja on itse huolehtinut osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä	<ul style="list-style-type: none"> • avustajat ovat tutustuneet oman alansa uuteen lainsäädäntöön, seuranneet uusinta oikeuskäytäntöä ja pitäneet itsensä ajan tasalla keskeisen oikeustieteellisen kirjallisuuden sisällöstä 	x				

Arviointialue	Laatukriteeri	Laatukriteerin ominaisuuksia	Itse-arviointi	Asiakas-kysely	Kysely ti-puheenjoht. ja syyttäjä	Kysely vasta-puolen avustaja	Vertais-arviointi
	5.c) Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	<ul style="list-style-type: none"> • avustaja on tuntenut asian tosiseikaston hyvin ja ymmärtänyt mistä asiassa on ollut kysymys oikeustositseikkatasolla • avustaja on hallinnut asiaan sovellettavan normiston ja tuntenut sitä koskevan oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden sekä kyennyt sitä koskevaan keskusteluun muiden oikeudenkäyntiin osallistuvien kanssa • asiakas on kokenut, että avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin • avustaja on käyttäytynyt asian hoidossa osaavasti 		x	x	x	
	5.d) Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi				x	x	
	5.e) Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	<ul style="list-style-type: none"> • asiakirjat ovat rakenteeltaan selväpiirteisiä ja huoliteltuja • asiakirjat ovat yleiskielisiä ja ymmärrettäviä • asiakirjat eivät sisällä huomattavassa määrin kirjoitus- tai lyöntivirheitä ja ovat ulkoasultaan huoliteltuja 			x		x
	5.f) Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä				x		x

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

- 5 = Erinomainen suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestäkin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.
- 4 = Hyvä suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.
- 3 = Riittävän hyvä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.
- 2 = Tyydyttävä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.
- 1 = Huono suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatukriteerin ominaisuuksista täyttyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatukriteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.
- 0 = Asia ei toteudu lainkaan** Ilman pisteitä jääminen merkitsee sitä, että laatukriteerissä kuvattu ei toteudu käytännössä lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että asian merkitystä ei ole syystä tai toisesta tiedostettu tai että pyrkimyksistä huolimatta laatukriteerin edellytyksiä ei ole saatu täytetyksi.
- X = Ei arviointia** Asiasta ei ole saatavissa riittävästi informaatiota tai asia ei sovellu laadun arvioimiseen.

Minkä arvosanan antaisitte seuraaville väittämille?

I Asian hoidon laadun arviointialueet ja kriteerit:

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

- 1a. Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on kaikissa toimenpiteissään ottanut asiakkaan edun huomioon
 - avustaja ei ole antanut julkisuuden paineen, yleisen mielipiteen tai minkään ulkopuolisen tahon vaikuttaa asian hoidossa tekemiinsä ratkaisuihin
 - avustaja ei ole antanut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen
- 1b. Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti X 0 1 2 3 4 5
- asiakasvastaanotto ja neuvottelutilat ovat mahdollistaneet luottamuksellisen keskustelun
 - asiakirjojen säilytys ja arkistointi on järjestetty toimistossa salassapitovelvollisuuden vaatimukset täyttävällä tavalla
- 1c. Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta X 0 1 2 3 4 5
tultuaan myöhemmin esteelliseksi
- Avustaja on tehtävää vastaanottaessaan ja sitä suorittaessaan ollut esteetön sen hoitamiseen.
 - Avustaja on välttänyt asianajotoimintaan kuulumattomia liiketoimia asiakkaansa kanssa
 - Avustaja on luopunut tehtävästä, koska sen vastaanottamisen jälkeen on ilmaantunut seikka, jonka perusteella avustaja on ollut esteellinen tai tullut esteelliseksi, koska laillinen este tai siihen verrattava pakottava syy on estänyt tehtävän täyttämisen tai koska asiakas on vaatinut avustajaa menettelemään vastoin lakia tai hyvää asianajajatapaa eikä huomautuksesta huolimatta ole luopunut vaatimuksestaan
 - avustaja on ilmoittanut asiakkaalle seikoista, jotka mahdollisesti saattavat aiheuttaa epäilyksiä hänen esteettömyydestään, mikäli sellaisia seikkoja on ollut avustajan tiedossa
- 1d. Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen X 0 1 2 3 4 5
vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeytymisestä tai päättymisestä
- toimistossa on sovittu sijaisjärjestelyistä lomien ja sairastapausten aikana
 - tehdyt toimenpiteet ja asiassa muutoin sovittu dokumentoidaan ymmärrettävästi

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

- 2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti. X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta hänen tahtonsa ja tunteensa huomioon ottaen
- 2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5
- jos vastapuolella ei ole ollut omaa avustajaa, hänelle on tarvittaessa huomautettu, että avustajan tehtäviin ei kuulu vastapuolen etujen valvominen. Lisäksi avustaja on tarvittaessa neuvonut vastapuolta käyttämään omaa avustajaa

- avustaja ei ole johtanut vastapuolta harhaan antamalla tälle tosiseikoista tai oikeussäännöksistä tietoja, jotka hän tietää vääriksi
- avustaja ei ole sopimattomasti painostanut vastapuolta. Avustaja ei myöskään ole esittänyt lausumia, jotka ovat omiaan saattamaan vastapuolen halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi
- ellei erityistä syytä ole, avustaja on ollut yhteydessä suoraan vastapuoleen ainoastaan vastapuolen avustajan suostumuksella. Muussa tapauksessa yhteydenotosta on ilmoitettu välittömästi vastapuolen avustajalle

2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille tuomiovallan käyttäjänä kuuluvaa arvonantoa.
- avustaja ei ole pyrkinyt vaikuttamaan tuomioistuimeen epäasiallisin keinoin eikä saattamaan tuomioistuimen työtä tai ratkaisua epäasiallisen arvostelun kohteeksi

2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on asiakkaan etua vaarantamatta osoittanut muille ammattikuntansa edustajille huomaavaisuutta ja arvonantoa, eikä ole kohdistanut heihin epäasiallista arvostelua

2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia X 0 1 2 3 4 5

- avustaja ei ole pyrkinyt sopimattomasti vaikuttamaan todistajaan, asiantuntijaan tai muihin kuultaviin
- avustaja ei ole esittänyt lausumia, jotka olisivat olleet omiaan saattamaan todistajan, asiantuntijan tai muun kuultavan halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa X 0 1 2 3 4 5

- avustajasta riippuvat toimenpiteet on hoidettu asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa

3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on pitänyt kiinni määräajoista
- avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja

3c. Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa
- toimenpiteiden perustelut ovat saaneet asiaan osalliset vakuuttuneiksi siitä, että toimenpiteet ovat tarkoituksenmukaisia
- tuomioistuin tai oikeusaputoimisto sekä vastapuoli ovat hyväksyneet laskun pääpiirteissään

Laskutus

3d. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota X 0 1 2 3 4 5

- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä

erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta

- 3e. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaalle on selvitetty veloitusperusteet etukäteen
 - asiakkaalle on pyydettyä annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta
 - asiakkaalle on pyydettyä annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt
 - avustaja on pyydettyä perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika
- 3f. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen X 0 1 2 3 4 5
laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista.
- 3g. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on oma-aloitteisesti antanut päämiehelle tiedon mahdollisuudesta saada katettua asianajokuluja oikeusavusta tai oikeusturvavakuutuksesta
 - tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä
 - mikäli avustaja on käyttänyt asiakkaansa lukuun toisen avustajan palveluita, hän on vastannut tämän palkkiosta ja kuluista, ellei muuta ollut asiakkaan kanssa sovittu
- 3h. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on oikeudenkäynnissä perehtynyt vastapuolen laskuun ja hän on asiakkaalleen lojaalisti ja kollegiaalisuuden asiaan vaikuttamatta esittänyt vastapuolen laskua koskevat aiheelliset huomautukset
- 3i. Laskutus on ollut oikea-aikaista X 0 1 2 3 4 5
- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta

- 4a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaan kanssa on esimerkiksi sovittu siitä, kuka toimittaa lisäasiakirjoja
- 4b. Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista X 0 1 2 3 4 5
- 4c. Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on arvioinut, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun tai vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käyttöön sekä kertonut asiakkaalle mahdollisista oikeudenkäynnin vaihtoehtoista
 - avustaja on kertonut mahdollisen sovinnon merkityksestä asiakkaalle

Toimeksiannosta huolehtiminen

- 4d. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat X 0 1 2 3 4 5

- 4e. Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein X 0 1 2 3 4 5
- asia on viety lainmukaisesti eteenpäin; esimerkiksi avustaja on vedonnut oikeisiin lainkohtiin, nostanut kanteen määräajassa sekä oikeassa forumissa
 - avustaja on asian hoidossa nojautunut ainoastaan voimassa oleviin säädöksiin sekä muihin hyväksytyihin oikeuslähteisiin
- 4f. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti X 0 1 2 3 4 5
- 4g. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista X 0 1 2 3 4 5
- asian hoidossa on tehty kaikki tarpeellinen ja perusteltu työ
 - avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa
- 4h. Oikeusapuaasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaalle on annettu kaikki tarpeellinen tieto asian hoidon etenemisestä
 - toimenpiteiden sisältö on selostettu asiakkaalle ymmärrettävästi
 - avustaja on huolehtinut siitä, että tehtävässä saadusta ratkaisusta, päätöksestä tai sovinnosta on annettu viipymättä tieto asiakkaalle
 - avustaja on kohtuullisessa ajassa vastannut tehtävää koskeviin asiakkaan tiedusteluihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ollut ilmeisen tarpeetonta
 - jos vastaaminen ei ole ollut mahdollista, avustaja on huolehtinut siitä, että asiakas on saanut tiedon, milloin hänelle voidaan vastata
 - avustaja on saanut asiakkaansa hyväksymisen tämän oikeutta koskeviin tärkeisiin toimenpiteisiin, elleivät asian kiireellisyys tai muut painavat syyt ole sitä estäneet
- 4i. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen X 0 1 2 3 4 5
- avustaja ei ole ilman erityistä syytä ryhtynyt oikeudellisiin toimenpiteisiin ilmoittamatta vastapuolelle asiakkaansa vaatimuksia ja varaamatta vastapuolelle kohtuullista harkinta-aikaa sekä tilaisuutta asian sovinnolliseen selvittämiseen
- 4j. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen X 0 1 2 3 4 5
- 4k. Asia on hoidettu joustavasti X 0 1 2 3 4 5
- asiointi ja asian käsittely toimistossa on pyritty järjestämään siten, että asiakas on saanut asianmukaisesti oikeusapupalveluita
 - avustaja on hoitanut tehtävän vieraalla kielellä, mikäli hän on näin tehtävää vastaanottaessaan ilmoittanut
- Toimeksiannon päättäminen*
- 4l. Menettely tehtävästä luovuttaessa X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on ilmoittanut tehtävästä luopumisesta ja sen syystä asiakkaalle viipymättä
 - avustaja on varannut asiakkaalle kohtuullisen ajan kääntyä toisen avustajan puoleen
 - avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävästä luopumiseen tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä
- 4m. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on pyytänyt asiakkaan suostumuksen ennen kuin on siirtänyt saamansa tehtävän hoitamisen toimistonsa ulkopuoliselle tai toimistonsa toiselle lakimiehelle

- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä

4n. Menettely toimeksiannon päättyessä

X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on varmistanut, että asiakas ymmärtää, mitä tehty päätös tai laadittu asiakirja merkitsee
- avustaja on tarvittaessa selittänyt tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen taikka laatimansa asiakirjan sisällön asiakkaalle
- avustaja on tarvittaessa kertonut asiakkaalle, miten päätöksestä voidaan valittaa
- avustaja on arvioinut valituksen menestymismahdollisuuksia
- avustaja on palauttanut asiakkaalle tälle kuuluvat asiakirjat
- asiakirjat on arkistoitu arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti

II Avustajan osaamisen ja ammattitaidon arvioinnin kriteerit:

5a. Avustaja on osallistunut ammatilliseen täydennyskoulutukseen vuodessa:

0 h	=	0 pistettä
1 - 8 h	=	1 piste
9-17 h	=	2 pistettä
18 h	=	3 pistettä
19 - 24 h	=	4 pistettä
25 h -	=	5 pistettä

5b. Avustaja on itse huolehtinut osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä

0 1 2 3 4 5

- avustaja on tutustunut oman alansa uuteen lainsäädäntöön, seurannut uusinta oikeuskäytäntöä ja pitänyt itsensä ajan tasalla keskeisen oikeustieteellisen kirjallisuuden sisällöstä

Lisäkommentit:

Asiakaskysely

Oikeusavustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

- 5 = Erinomainen suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestikin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.
- 4 = Hyvä suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.
- 3 = Riittävän hyvä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.
- 2 = Tyydyttävä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.
- 1 = Huono suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatukriteerin ominaisuuksista täyttyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatukriteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.
- 0 = Asia ei toteudu lainkaan** Ilman pisteitä jääminen merkitsee sitä, että laatukriteerissä kuvattu ei toteudu käytännössä lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että asian merkitystä ei ole syystä tai toisesta tiedostettu tai että pyrkimyksistä huolimatta laatukriteerin edellytyksiä ei ole saatu täytetyksi.

X = En osaa sanoa

Minkä arvosanan antaisitte seuraaville väittämille?

Laadun arviointialueet ja kriteerit:

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

1a. Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on kaikissa toimenpiteissään ottanut asiakkaan edun huomioon
- avustaja ei ole antanut julkisuuden paineen, yleisen mielipiteen tai minkään ulkopuolisen tahon vaikuttaa asian hoidossa tekemiinsä ratkaisuihin
- avustaja ei ole antanut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen

1b. Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti X 0 1 2 3 4 5

- asiakas on kokenut, että asian käsittelyssä on menetelty luottamuksellisesti
- toimistossa on huomioitu asioiden luottamuksellisuus kanssakäymisessä asiakkaan kanssa
- asiakas on kokenut toimistossa asioinnin tapahtuneen turvallisesti

1c. Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi X 0 1 2 3 4 5

- Avustaja on tehtävää vastaanottaessaan ja sitä suorittaessaan ollut esteetön sen hoitamiseen.
- Avustaja on välttänyt asianajotoimintaan kuulumattomia liiketoimia asiakkaansa kanssa
- Avustaja on luopunut tehtävästä, koska sen vastaanottamisen jälkeen on ilmaantunut seikka, jonka perusteella avustaja on ollut esteellinen tai tullut esteelliseksi, koska laillinen este tai siihen verrattava pakottava syy on estänyt tehtävän täyttämisen tai koska asiakas on vaatinut avustajaa menettelemään vastoin lakia tai hyvää asianajajatapaa eikä huomautuksesta huolimatta ole luopunut vaatimuksestaan
- avustaja on ilmoittanut asiakkaalle seikoista, jotka mahdollisesti saattavat aiheuttaa epäilyksiä hänen esteettömyydestään, mikäli sellaisia seikkoja on ollut avustajan tiedossa

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta hänen tahtonsa ja tunteensa huomioon ottaen

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa X 0 1 2 3 4 5

- asiakas on kokenut, että asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa
- asiakkaalle on tarvittaessa selostettu, mistä eri vaiheista asian hoitoon kuluva aika muodostuu ja miksi näin tapahtuu

3b. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota X 0 1 2 3 4 5

- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta

- 3c. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaalle on selvitetty veloitusperusteet etukäteen
 - asiakkaalle on pyydettyäessä annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta
 - asiakkaalle on pyydettyäessä annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt
 - avustaja on pyydettyäessä perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika
- 3d. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen X 0 1 2 3 4 5
laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista
- 3e. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on oma-aloitteisesti antanut päämiehelle tiedon mahdollisuudesta saada katettua asianajokuluja oikeusavusta tai oikeusturvavakuutuksesta
 - tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä
 - mikäli avustaja on käyttänyt asiakkaansa lukuun toisen avustajan palveluita, hän on vastannut tämän palkkiosta ja kuluista, ellei muuta ollut asiakkaan kanssa sovittu
- 3f. Laskutus on ollut oikea-aikaista X 0 1 2 3 4 5
- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta

- 4a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaan kanssa on esimerkiksi sovittu siitä, kuka toimittaa lisäasiakirjoja
- 4b. Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista X 0 1 2 3 4 5
- 4c. Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on arvioinut, onko asiassa mahdollisuutta sovinnolliseen ratkaisuun tai vaihtoehtoisten riidanratkaisumenetelmien käyttöön sekä kertonut asiakkaalle mahdollisista oikeudenkäynnin vaihtoehtoista
 - avustaja on kertonut mahdollisen sovinnon merkityksestä asiakkaalle

Toimeksiannosta huolehtiminen

- 4d. Oikeusapuasiasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa X 0 1 2 3 4 5
asiakkaaseen
- asiakkaalle on annettu kaikki tarpeellinen tieto asian hoidon etenemisestä
 - toimenpiteiden sisältö on selostettu asiakkaalle ymmärrettävästi
 - avustaja on huolehtinut siitä, että tehtävässä saadusta ratkaisusta, päätöksestä tai sovinnosta on annettu viipymättä tieto asiakkaalle
 - avustaja on kohtuullisessa ajassa vastannut tehtävää koskeviin asiakkaan tiedusteluihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole ollut ilmeisen tarpeetonta
 - jos vastaaminen ei ole ollut mahdollista, avustaja on huolehtinut siitä, että asiakas on saanut tiedon, milloin hänelle voidaan vastata

- avustaja on saanut asiakkaansa hyväksymisen tämän oikeutta koskeviin tärkeisiin toimenpiteisiin, elleivät asian kiireellisyys tai muut painavat syyt ole sitä estäneet

4e. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen X 0 1 2 3 4 5

4f. Asia on hoidettu joustavasti X 0 1 2 3 4 5

- asiointi ja asian käsittely toimistossa on pyritty järjestämään siten, että asiakas on saanut asianmukaisesti oikeusapupalveluita
- avustaja on hoitanut tehtävän vieraalla kielellä, mikäli hän on näin tehtävää vastaanottaessaan ilmoittanut

Toimeksiannon päättäminen

4g. Menettely tehtävästä luovuttaessa X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on ilmoittanut tehtävästä luopumisesta ja sen syystä asiakkaalle viipymättä
- avustaja on varannut asiakkaalle kohtuullisen ajan kääntyä toisen avustajan puoleen

4h. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on pyytänyt asiakkaan suostumuksen ennen kuin on siirtänyt saamansa tehtävän hoitamisen toimistonsa ulkopuoliselle tai toimistonsa toiselle lakimiehelle

4i. Menettely toimeksiannon päättyessä X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on varmistanut, että asiakas ymmärtää, mitä tehty päätös tai laadittu asiakirja merkitsee
- avustaja on tarvittaessa selittänyt tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen taikka laatimansa asiakirjan sisällön asiakkaalle
- avustaja on tarvittaessa kertonut asiakkaalle, miten päätöksestä voidaan valittaa
- avustaja on arvioinut valituksen menestymismahdollisuuksia
- avustaja on palauttanut asiakkaalle tälle kuuluvat asiakirjat

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

5a. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin X 0 1 2 3 4 5

- asiakas on kokenut, että avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin
- avustaja on käyttäytynyt asian hoidossa osaavasti

Lisäkommentit:

Kysely tuomioistuimen puheenjohtaja / syyttäjä

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

- 5 = Erinomainen suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestikin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.
- 4 = Hyvä suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.
- 3 = Riittävän hyvä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.
- 2 = Tyydyttävä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.
- 1 = Huono suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatukriteerin ominaisuuksista täyttyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatukriteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.
- 0 = Asia ei toteudu lainkaan** Ilman pisteitä jääminen merkitsee sitä, että laatukriteerissä kuvattu ei toteudu käytännössä lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että asian merkitystä ei ole syystä tai toisesta tiedostettu tai että pyrkimyksistä huolimatta laatukriteerin edellytyksiä ei ole saatu täytetyksi.
- X = Ei arviointia** Asiasta ei ole saatavissa riittävästi informaatiota tai asia ei sovellu laadun arvioimiseen.

Minkä arvosanan antaisitte seuraaville väittämille?

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

Ei kysymyksiä.

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta hänen tahtonsa ja tunteensa huomioon ottaen
- avustaja on tehtävää hoitaessaan ollut riippumaton ulkopuolisista vaikutteista. Avustaja ei ole sallinut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen

2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5

- avustaja ei ole johtanut vastapuolta harhaan antamalla tälle tosiseikoista tai oikeussäännöksistä tietoja, jotka hän tietää vääriksi
- avustaja ei ole sopimattomasti painostanut vastapuolta. Avustaja ei myöskään ole esittänyt lausumia, jotka ovat omiaan saattamaan vastapuolen halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi

2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille tuomiovallan käyttäjänä kuuluvaa arvonantoa
- avustaja ei ole pyrkinyt vaikuttamaan tuomioistuimeen epäasiallisin keinoin eikä saattamaan tuomioistuimen työtä tai ratkaisua epäasiallisen arvostelun kohteeksi

2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on asiakkaan etua vaarantamatta osoittanut muille ammattikuntansa edustajille huomaavaisuutta ja arvonantoa, eikä ole kohdistanut heihin epäasiallista arvostelua

2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia X 0 1 2 3 4 5

- avustaja ei ole pyrkinyt sopimattomasti vaikuttamaan todistajaan, asiantuntijaan tai muihin kuultaviin
- avustaja ei ole esittänyt lausumia, jotka olisivat olleet omiaan saattamaan todistajan, asiantuntijan tai muun kuultavan halveksituksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa X 0 1 2 3 4 5

- avustajasta riippuvat toimenpiteet on hoidettu asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa

3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on pitänyt kiinni määräajoista

- avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja

3c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota X 0 1 2 3 4 5

- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta

3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin X 0 1 2 3 4 5

- tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä

3e. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on oikeudenkäynnissä perehtynyt vastapuolen laskuun ja hän on asiakkaalleen lojaalisti ja kollegiaalisuuden asiaan vaikuttamatta esittänyt vastapuolen laskua koskevat aiheelliset huomautukset

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

4a. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen X 0 1 2 3 4 5

4b. Menettely tehtävästä luovuttaessa tai siirrettäessä tehtävä toiselle X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävästä luopumiseen tai tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

5a. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on tuntenut asian tosiseikaston hyvin ja ymmärtänyt mistä asiassa on ollut kysymys oikeustositseikkatasolla
- avustaja on hallinnut prosessinormiston sekä asiaan sovellettavan muun normiston ja tuntenut asiaa koskevan oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden sekä kyennyt sitä koskevaan keskusteluun muiden oikeudenkäyntiin osallistuvien kanssa

5b. Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi X 0 1 2 3 4 5

5c. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä X 0 1 2 3 4 5

- asiakirjat ovat rakenteeltaan selväpiirteisiä ja huoliteltuja
- asiakirjat ovat yleiskielisiä ja ymmärrettäviä
- asiakirjat eivät sisällä huomattavassa määrin kirjoitus- tai lyöntivirheitä ja ovat ulkoasultaan huoliteltuja

5d. Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä X 0 1 2 3 4 5

Lisäkommentit:

Kysely vastapuolen avustaja

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

- 5 = Erinomainen suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestikin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.
- 4 = Hyvä suoritus** Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.
- 3 = Riittävän hyvä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.
- 2 = Tyydyttävä suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.
- 1 = Huono suoritus** Laatukriteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatukriteerin ominaisuuksista täyttyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatukriteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.
- 0 = Asia ei toteudu lainkaan** Ilman pisteitä jääminen merkitsee sitä, että laatukriteerissä kuvattu ei toteudu käytännössä lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että asian merkitystä ei ole syystä tai toisesta tiedostettu tai että pyrkimyksistä huolimatta laatukriteerin edellytyksiä ei ole saatu täytetyksi.
- X = Ei arviointia** Asiasta ei ole saatavissa riittävästi informaatiota tai asia ei sovellu laadun arvioimiseen.

Minkä arvosanan antaisitte seuraaville väittämille?

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

Ei kysymyksiä.

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

- 2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on tehtävää hoitaessaan kohdellut asiakasta hänen tahtonsa ja tunteensa huomioon ottaen
 - avustaja on tehtävää hoitaessaan ollut riippumaton ulkopuolisista vaikutteista. Avustaja ei ole sallinut omien etujensa, asian aiheuttaman rasituksen tai siihen liittyvien kiusallisten seikkojen, asianosaisten yhteiskunnallisen aseman, kansallisuuden, rodun, sukupuolen, poliittisen tai uskonnollisen vakaumuksen tai muiden tällaisten seikkojen vaikuttaa tehtävän suorittamiseen
- 2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti X 0 1 2 3 4 5
- avustaja ei ole johtanut vastapuolta harhaan antamalla tälle tosiseikoista tai oikeussäännöksistä tietoja, jotka hän tietää vääriksi
 - avustaja ei ole sopimattomasti painostanut vastapuolta. Avustaja ei myöskään ole esittänyt lausumia, jotka ovat omiaan saattamaan vastapuolen halveksitukseksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi
 - ellei erityistä syytä ole, avustaja on ollut yhteydessä suoraan vastapuoleen ainoastaan vastapuolen avustajan suostumuksella. Muussa tapauksessa yhteydenotosta on ilmoitettu välittömästi vastapuolen avustajalle
- 2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille tuomiovallan käyttäjänä kuuluvaa arvonantoa.
 - avustaja ei ole pyrkinyt vaikuttamaan tuomioistuimeen epäasiallisin keinoin eikä saattamaan tuomioistuimen työtä tai ratkaisua epäasiallisen arvostelun kohteeksi
- 2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on asiakkaan etua vaarantamatta osoittanut muille ammattikuntansa edustajille huomaavaisuutta ja arvonantoa, eikä ole kohdistanut heihin epäasiallista arvostelua
- 2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia X 0 1 2 3 4 5
- avustaja ei ole pyrkinyt sopimattomasti vaikuttamaan todistajaan, asiantuntijaan tai muihin kuultaviin
 - avustaja ei ole esittänyt lausumia, jotka olisivat olleet omiaan saattamaan todistajan, asiantuntijan tai muun kuultavan halveksitukseksi, ellei lausumien esittäminen ole ollut välttämätöntä asian hoitamiseksi tai muutoin asiakkaan etujen valvomiseksi

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

- 3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa X 0 1 2 3 4 5
- avustajasta riippuvat toimenpiteet on hoidettu asian laatu ja laajuus huomioon

ottaen kohtuullisessa ajassa

- 3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on pitänyt kiinni määräajoista
 - avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja

Laskutus

- 3c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota X 0 1 2 3 4 5

- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta

- 3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin X 0 1 2 3 4 5

- tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä

- 3e. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on oikeudenkäynnissä perehtynyt vastapuolen laskuun ja hän on asiakkaalleen lojaalisti ja kollegiaalisuuden asiaan vaikuttamatta esittänyt vastapuolen laskua koskevat aiheelliset huomautukset

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

- 4a. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen X 0 1 2 3 4 5

- avustaja ei ole ilman erityistä syytä ryhtynyt oikeudellisiin toimenpiteisiin ilmoittamatta vastapuolelle asiakkaansa vaatimuksia ja varaamatta vastapuolelle kohtuullista harkinta-aikaa sekä tilaisuutta asian sovinnolliseen selvittämiseen

- 4b. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen X 0 1 2 3 4 5

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

- 5a. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin X 0 1 2 3 4 5

- avustaja on tuntenut asian tosiseikaston hyvin
- avustaja on ymmärtänyt mistä asiassa on kysymys
- avustaja on hallinnut prosessinormiston sekä asiaan sovellettavan muun normiston ja tuntenut asiaa koskevan oikeuskäytännön ja oikeuskirjallisuuden sekä kyennyt sitä koskevaan keskusteluun muiden oikeudenkäyntiin osallistuvien kanssa

- 5b. Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi X 0 1 2 3 4 5

Lisäkommentit:

Vertaisarviointi

Arvioijan nimi: _____

Toimisto: _____

Avustajan nimi: _____

Diaarinumero: _____

Asiakirjat arvioidaan seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Erinomainen suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on kyllä mahdollista, mutta ei kovin yleistä. Laatukriteerin toteutuminen esimerkillisellä tavalla tarkoittaa esimerkiksi sitä, että se edustaa kansainvälisestikin arvioiden huippusuoritusta. Se myös kehittää oikeusapua kelpaamalla malliksi muille oikeusapua antaville toimistoille ja avustajille. Laatukriteerin tarkoittamaa toimintaa myös kehitetään jatkuvasti erilaisin menetelmin.

4 = Hyvä suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää laatukriteerin ajateltavissa olevien ominaisuuksien toteutumista kiitettävästi. Käytännössä laatukriteerin toteutumisesta ei pitäisi olla mitään huomautettavaa. Kiitettävä suoritus kelpaa myös malliksi muille ja se osoittaa, että laatukriteerin edellyttämän toiminnan kehittämiseen on panostettu.

3 = Riittävän hyvä suoritus

Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti, vaikkakin laatukriteerin yksittäisten ominaisuuksien toteutumisessa voi olla vielä puutteita. Tätä tasoa voidaan pitää kaikille avustajille tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä.

2 = Tyydyttävä suoritus

Laatukriteerissä kuvattu toteutuu melko kattavasti. Noin puolet tai ainakin lähes puolet laatukriteerille ajateltavista ominaisuuksista toteutuu varsin hyvin. Toisaalta jollakin osa-alueella saa tämän pistemäärän saavuttamiseksi olla vielä huomattaviakin puutteita. Tällä tasolla avustajien ja toimistojen toiminta on jo tyydyttävää.

1 = Huono suoritus

Laatukriteerissä kuvattu toteutuu joltakin osin. Esimerkiksi jotkin laatukriteerin ominaisuuksista täytyvät, mutta suurin osa ei täyty lainkaan. Laatukriteerin toteutumisessa on siten vielä varsin merkittäviä puutteita.

X = Ei arviointia

Asiakirjakansio ei sisällä riittävästi informaatiota tai asia ei sovellu laadun arvioimiseen.

Asiakirjojen arvioinnin arviointialueet ja kriteerit:

1. Asiakirjat ja kerätty aineisto

- 1a. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä X 0 1 2 3 4 5
- asiakirjat ovat rakenteeltaan selväpiirteisiä ja huoliteltuja
 - asiakirjat ovat yleiskielisiä ja ymmärrettäviä
 - asiakirjat eivät sisällä huomattavassa määrin kirjoitus- tai lyöntivirheitä ja ovat ulkoasultaan huoliteltuja
- 1b. Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä X 0 1 2 3 4 5
- 1c. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti X 0 1 2 3 4 5

2. Asian käsittelyn tehokkuus

- 2a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa X 0 1 2 3 4 5
- avustajasta riippuvat toimenpiteet on hoidettu asian laatu ja laajuus huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.
- 2b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja. X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on pitänyt kiinni määräajoista
 - avustajan pyytämät määräaikojen lykkäykset ovat olleet perusteltuja

Laskutus

- 2c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota. X 0 1 2 3 4 5
- oikeudenkäyntiasianssa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta
- 2d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin X 0 1 2 3 4 5
- tehtävästä asiakkaalle aiheutuneet kustannukset on vaadittu vastapuolelta silloin kun siihen on ollut edellytyksiä
 - mikäli avustaja on käyttänyt asiakkaansa lukuun toisen avustajan palveluita, hän on vastannut tämän palkkiosta ja kuluista, ellei muuta ollut asiakkaan kanssa sovittu
- 2e. Laskutus on ollut oikea-aikaista X 0 1 2 3 4 5
- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä

3. Oikeusapuasian hoito menettelynä

- 3a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa miten asiassa edetään X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaan kanssa on esimerkiksi sovittu siitä, kuka toimittaa lisäasiakirjoja
- 3b. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat X 0 1 2 3 4 5
- 3c. Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein X 0 1 2 3 4 5

- asia on viety lainmukaisesti eteenpäin; esimerkiksi avustaja on vedonnut oikeisiin lainkohtiin, nostanut kanteen määräajassa sekä oikeassa forumissa
- avustaja on asian hoidossa nojautunut ainoastaan voimassa oleviin säädöksiin sekä muihin hyväksytyihin oikeuslähteisiin

3d. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista X 0 1 2 3 4 5

- asian hoidossa on tehty kaikki tarpeellinen ja perusteltu työ
- avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa

3e. Oikeusapuasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen X 0 1 2 3 4 5

- avustajan yhteydenpito asiakkaan kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista

3f. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen X 0 1 2 3 4 5

- avustajan yhteydenpito vastapuolen ja mahdollisten muiden asiaan osallisten kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista

3g. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen X 0 1 2 3 4 5

II Kokonaisarvosana

Kaikki laatuksiteerit huomioon ottaen asian hoidolle annetaan asiakirjojen perusteella kokonaisuutena arvosana

X 1 2 3 4 5

Lisäkommentit:

ERIÄVÄ MIELIPIDE

Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmän jäsenenä ilmoitamme eriävän mielipiteen työryhmän enemmistön kantaan seuraavissa kohdissa:

Vertaisarviointi

Työryhmän enemmistö on päätenyt kannattamaan laatujärjestelmän käyttöönottoa pilotointihankkeena, jossa yhtenä toteuttamistapana olisi vertaisarviointi.

Eriävänä mielipiteenä esitämme, että julkisen avun laatujärjestelmään ei sisällytetä vertaisarviointia seuraavista syistä:

Oikeusavun laatu tulee riittävästi ja kattavasti turvatuksi sekä olemassa olevilla että työryhmän esittämillä muilla tavoilla. Vertaisarvioinnilla selvitettäväksi esitettävät seikat on suurelta osin mahdollista selvittää muilla arviointimenetelmillä. Katsomme, että vertaisarvioinnin haitat ovat siitä saatavaa hyötyä huomattavasti suuremmat.

Vertaisarvionti lisääisi oikeusapujärjestelmän kustannuksia huomattavasti ja onkin huolehdittava siitä, että tähän osoitettaisiin riittävästi varoja oikeusapuun varatun määrärahan ulkopuolelta, sillä pelättävissä on, että kustannukset ovat pois varsinaisesta oikeusavusta eli pieni- ja keskituloisten ihmisten oikeudellisten asioiden hoitamisesta. Kustannusten lisääystä on odotettavissa muun muassa arvioijien koulutta-

misesta, heidän palkkiostaan sekä asiakirjojen postituksesta ja monistuksesta. Tarkoitus olisi, että arvioijat olisivat kokeneita asianajajia ja julkisia oikeusavustajia, jotka saisivat työstään palkkion, jonka peruste olisi vähintään oikeusavun tuntipalkkio eli 100 euroa tunnilta. Myös ministeriön organisatoriset kulut tulisivat lisääntymään sillä työryhmä esittää laatukoordinaattoria toteuttamaan laatujärjestelmää. Lisäkustannuksia voi tulla siitäkin, että vastedes asianajajien ja julkisten oikeusavustajien olisi raportoitava toimenpiteensä, jotta heidän työtään on mahdollista arvioida. Kun nyt yksinkertaisen jutun hoito on usein hillaista tietoa, jota asianajaja tai julkinen oikeusavustaja tekee ilman muistiinpanoja, vaatisi vertaisarviointi asioiden lisääntyvää kirjaamista, joka puolestaan on useimmiten täysin turhaa.

Myös salassapito voi muodostua ongelmalliseksi vaikka asiakkaalta edellytetäänkin suostumusta vertaisarviointia varten. Jo pelkkä suostumuksen pyytäminen vertaisarviointia varten voi joissain tapauksissa häiritä asiakkaan ja asianajajan tai julkisen oikeusavustajan välisen luottamussuhteen syntymistä. Asiakas ei välttämättä halua, että hänen juttunsa tulee laajan henkilöpiirin tietoon koulutus- tai laadunvalvontatarkoituksessa.

Vertaisarviointi on ongelmallinen myös asianajajan ja julkisen oikeusavustajan oikeusturvan kannalta vaikka työryhmä ei tässä vaiheessa esitäkään sanktioita sille henkilölle, jonka työ ei täytä laatukriteerejä. Seuraako kriteerien täyttämättä jäämisestä kuitenkin tosiasiallisesti haitallisia seuraamuksia, joihin ei voi reagoida millään tavalla? Jos sanktioita tulevaisuudessa harkitaan, pitää niistä olla valitusmahdollisuus. Voi myös kysyä, mihin tarkoitukseen vertaisarviointia käytetään jos siitä ei seuraa mitään. Asianajajat ja julkiset oikeusavustajat toimivat asiantuntijatehtävissä ja heitä valvovat jo nyt Suomen asianajaja-

liiton valvontalautakunta ja oikeuskansleri. Vertaisarvioinnista voi pahimmassa tapauksessa muodostua uusi täysin sääntelemätön valvonnan muoto eikä se ole omiaan motivoimaan raskasta työtä tekeviä asianajajia ja julkisia oikeusavustajia parempiin työsuorituksiin.

Mikäli vertaisarviointi otetaan laadunarviointijärjestelmän pilotointiin mukaan, yhdyimme enemmistön kantaan sen käytännön toteutuksesta, jossa mukana olisivat myös yksityiset asianajajat.

Helsingissä kesäkuun 15. päivänä 2009



Martti Kainulainen

asianajaja, Heinola



Marja Toivio-Kaasinen

asianajaja, Järvenpää

Sarjan aiemmat julkaisut vuonna 2009

1. Seksuaalirikollisten hoito
2. Luottotietolain muuttaminen
3. Tiedoksianto oikeudenkäynnissä
4. Todisteiden luovuttaminen EU:n jäsenvaltioiden välillä
5. Tuomioistuinharjoittelu
6. Eurojustin vahvistaminen
7. Riidattomien velkomusasioiden käsittelyn kehittäminen
8. Eläinsuojelurikosten seuraamusten tehostaminen
9. Ehdotus julkisten hankintojen oikeussuojakeinojen muuttamisesta. Työryhmän välimietintö
10. Vakuutusosoikeuden kehittämishanke
11. Pahoinpitelyrikos läheissuhteissa ja työpaikalla
13. Eräiden käräjäoikeuksien asiallinen toimivalta



PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO
puh. (09) 160 03
www.om.fi

PB 25
00023 STATSRÅDET
tfn (09) 160 03
www.jm.fi