

60/2012

Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointi

Loppuraportti

*oikeusministeriö
justitieministeriet*

Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointi

Loppuraportti

8.10.2012

Julkaisun nimi	Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointi Loppuraportti		
Tekijä	Kirta Heine		
Oikeusministeriön julkaisu	60/2012 Selvityksiä ja ohjeita		
OSKARI numero	OM 9/33/2010	HARE numero	OM015:00/2010
ISSN-L	1798-7067		
ISSN (PDF)	1798-7067		
ISBN (PDF)	978-952-259-243-9		
URN	URN:ISBN:978-952-259-243-9		
Pysyvä osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-243-9		
Asia- ja avain- sanat	julkiset oikeusavustajat, oikeusapu, oikeusaputoimistot, asianajajat, kehittäminen		
Tiivistelmä	<p>Työryhmän tehtävänä on ollut laatia pilotointisuunnitelma, järjestää koulutus pilotoinnin tueksi, toteuttaa pilotointi, harkita pilotointivaiheessa esiin tulleita laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita sekä tehdä ehdotuksia järjestelmän jatkokehittämiseksi.</p> <p>Työryhmän toimikauden aikana laadun arviointijärjestelmä pilotoitiin kaksi kertaa. Ensimmäisen pilotoinnin jälkeen järjestelmän laatuksikriteereitä täsmennettiin tarpeelliseksi katsotuilta osin sekä arviointiasteikon kirjallista selitettä muokattiin muuttamatta itse asteikkoa.</p> <p>Pilotointityöryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun laatua arvioitaisiin kolmella menetelmällä: 1) avustajan itsearviointi, 2) asiakaskysely sekä 3) kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle. Vertaisarviointi jätettäisiin ehdotuksen mukaan tässä vaiheessa pois julkisen oikeusavun laadun arviointimenetelmistä. Työryhmä kuitenkin ehdottaa, että laatutyön edetessä vertaisarvioinnin käyttöä laadun arviointimenetelmänä harkittaisiin uudelleen.</p> <p>Työryhmän näkemyksen mukaan laadun arviointi tulisi toteuttaa vuosittain kahden oikeusapupiirin alueella kerrallaan siten, että arviointiin osallistuisivat kaikki piirien oikeusaputoimistot sekä julkista oikeusapua antavat asianajo- ja lakiasiaintoimistot. Työryhmä ehdottaa lisäksi, että laatutyötä koordinoimaan perustettaisiin erityinen julkisen oikeusavun laatutyöryhmä.</p>		

8.10.2012

Publikationens titel	Försöket med ett kvalitetsmätningssystem för offentlig rättshjälp Slutrapport		
Författare	Kirta Heine		
Justitieministeriets publikation	60/2012 Utredningar och anvisningar		
OSKARI nummer	OM 9/33/2010	HARE nummer	OM015:00/2010
ISSN-L	1798-7067		
ISSN (PDF)	1798-7067		
ISBN (PDF)	978-952-259-243-9		
URN	URN:ISBN:978-952-259-243-9		
Permanent adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-243-9		
Ämnes- och nyckelord	offentliga rättsbiträden, rättshjälp, rättshjälpsbyråerna, advokaterna, utveckling		
Referat	<p>Arbetsgruppen har haft till uppgift att planera försöket, ordna utbildning till stöd för försöket, genomföra försöket, bedöma behoven att ändra och förbättra kvalitetsmätningssystemet utifrån erfarenheterna av försöket samt lägga fram förslag till vidare utveckling av systemet.</p> <p>Under arbetsgruppens mandatperiod genomfördes två försök med kvalitetsmätningssystemet. Efter det första försöket preciserades kvalitetskriterierna till den del detta ansågs nödvändigt och vissa ändringar gjordes i de skriftliga beskrivningarna för skalan för bedömning utan att ändra på själva skalan.</p> <p>Arbetsgruppen föreslår tre metoder för utvärdering av kvaliteten på offentlig rättshjälp: 1) rättegångsbitrådets självvärdering, 2) klientenkät samt 3) enkät till domstolens ordförande, åklagaren och motpartens ombud. Av metoderna för kvalitetsmätning ska intern utvärdering enligt förslaget lämnas bort i detta skede. Arbetsgruppen föreslår dock att i det fortsatta kvalitetsarbetet kan användning av intern utvärdering som en metod för kvalitetsmätning övervägas på nytt.</p> <p>Enligt arbetsgruppen bör kvaliteten mätas årligen inom två rättshjälpsdistrikt åt gången så att alla rättshjälpsbyråer samt advokat- och juristbyråer som tillhandahåller offentlig rättshjälp inom dessa distrikt deltar i mätningen. Arbetsgruppen föreslår ytterligare att det inrättas en särskild kvalitetsarbetsgrupp för offentligt rättshjälp för att samordna kvalitetsarbetet.</p>		

Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 15. huhtikuuta 2010 julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointityöryhmän valmistelemaan ja toteuttamaan julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotoinnin sekä harkitsemaan ja ehdottamaan pilotointivaiheessa esiin tulleita tarpeellisia laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita.

Toimeksiannon mukaan työryhmän tehtävänä oli laatia pilotointisuunnitelma, järjestää koulutus pilotoinnin tueksi, toteuttaa pilotointi, harkita pilotointivaiheessa esiin tulleita laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita sekä tehdä ehdotuksia järjestelmän jatkokehittämiseksi.

Työryhmän toimikausi oli 26.4.2010–30.4.2012.

Työryhmän työ oli jatkoa oikeusministeriön 28.4.2008 asettaman julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmän työlle. Kehittämistyöryhmän tehtävänä oli määritellä julkisen oikeusavun laatutekijät sekä tehdä ehdotus julkisen oikeusavun laadun arviointiin soveltuvaksi arviointijärjestelmäksi. Kehittämistyöryhmän mietintö (Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen, oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2009:14) luovutettiin oikeusministeriölle 30.6.2009.

Pilotointityöryhmän kokoonpano oli seuraava:

Puheenjohtaja:

Hallitussihteeri Kirta Heine, oikeusministeriö

Jäsenet:

Kouvolan oikeusapupiirin oikeusaputoimen johtaja Liisa Törnwall,

Lahden oikeusaputoimisto

Johtava julkinen oikeusavustaja Teija Hyytiäinen, Jyväskylän oikeusaputoimisto

Julkinen oikeusavustaja Timo Syysvirta, Varsinais-Suomen oikeusaputoimisto

Asianajaja Hilikka Salmenkylä, Suomen Asianajajaliitto

Asianajaja Tapani Norros, Suomen Asianajajaliitto

Asianajaja Martti Kainulainen, Suomen Asianajajaliitto

Käräjätuomari Jyrki Määttä, Ylivieska-Raahen käräjäoikeus

Julkinen oikeusavustaja Leena Pirhonen, Julkiset oikeusavustajat ry (10.11.2011 asti)

Julkinen oikeusavustaja Taina Harju, Julkiset oikeusavustajat ry (11.11.2011 lukien)

Lakimies Leeni Ikonen, Lakiasiantoimisto Knuuti Oy

Pysyvät asiantuntijat:

Vs. tutkimusjohtaja Marjukka Lasola, Optula

Koulutussuunnittelija Marika Yli-Ikkela, oikeusministeriö

Ylitarkastaja Tuire Honko, oikeusministeriö

Työryhmän sihteeri:

Hallintosihteeri Jaana Perälä, Kotkan oikeusaputoimisto

Työryhmä kokoontui 14 kertaa. Työryhmän toimikauden aikana laadun arviointijärjestelmä pilotoitiin kahdesti.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä luovuttaa kunnioittaen mietintönsä oikeusministeriölle.

Helsingissä 30 päivänä huhtikuuta 2012



Kirta Heine



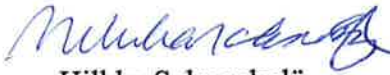
Liisa Törnwall



Teija Hyytiäinen



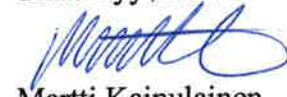
Timo Syysvirta



Hilikka Salmenkylä



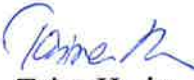
Tapani Norros



Martti Kainulainen



Jyrki Määttä



Taina Harju



Leeni Ikonen



Jaana Perälä

SISÄLLYS

1	JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN LAADINTA	13
1.1	Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmä	13
1.2	Miksi laadun arviointijärjestelmä tarvitaan	13
1.3	Laadun arviointijärjestelmän tehtävät ja käyttö	14
1.3.1	Väline laadun tason seuraamiseen	14
1.3.2	Avustajien kouluttautumisen ja kehittämisen apuväline	15
2	KEHITTÄMISTYÖRYHMÄN EHDOTTAMA LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	16
2.1	Julkisen oikeusavun määrittely	16
2.2	Julkisen oikeusavun laadun arviointialueet ja laatukriteerit	17
2.3	Arviointimenetelmät	19
2.4	Laatukriteerien pisteytys	20
3	PILOTOINTITYÖRYHMÄ	21
4	I PILOTOINTI 7.-18.2.2011	22
4.1	Pilotointiin osallistuneet toimistot ja avustajat	22
4.2	Avustajan itsearviointi ja kyselyt	22
4.2.1	Arvioitavat asiat	23
4.2.2	Suostumukset	23
4.3	Vertaisarviointi	24
4.3.1	Vertaisarvioijien valinta ja koulutus	24
4.3.2	Arvioitavat asiat	25
4.3.3	Vertaisarviointien toteuttaminen	25
4.4	Pilotoinnista tiedottaminen	25
4.5	Pilotoinnin tulokset	26
4.6	Havainnot tulosten perusteella	26
4.7	Pilotoinnin jälkeen annettu palaute	27
5	II PILOTOINTI 6.-17.2.2012	28
5.1	Pilotoinnin toteuttaminen	28
5.2	Pilotoinnin tulokset	29

5.3	Havainnot tulosten perusteella _____	30
5.4	Pilotoinnin jälkeen annettu palaute _____	31
6	PILOTOINTITYÖRYHMÄN EHDOTUKSET _____	33
6.1	Kyselyt _____	33
6.2	Vertaisarviointi _____	33
6.3	Toteuttaminen _____	34
6.4	Ehdotus perustettavasta laatutyöryhmästä _____	35
LIITE 1	Asiakaskysely _____	36
LIITE 2	Klientförfrågan _____	41
LIITE 3	Questionnaire for clients _____	46
LIITE 4	Avustajan itsearviointi _____	51
LIITE 5	Kysely tuomioistuimen puheenjohtaja / syyttäjä _____	58
LIITE 6	Kysely vastapuolen avustaja _____	62
LIITE 7	Vertaisarviointi _____	66
LIITE 8	Peer review _____	70
LIITE 9	Pilotointisuunnitelma _____	74
LIITE 10	Vertaisarvioijien koulutussuunnitelma _____	82
LIITE 11	Pilotointiohje avustajille _____	83
LIITE 12	Asiakastiedote ja suostumuslomake _____	88
LIITE 13	Asiakastiedote ja suostumuslomake (englanti) _____	89
LIITE 14	Arvioinnin tulokset 2011 _____	90
LIITE 15	Asiakaskyselyn tulokset 2012 _____	95
LIITE 16	Avustajan itsearvioinnin tulokset 2012 _____	96
LIITE 17	Tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle tehdyn kyselyn tulokset 2012 _____	97
LIITE 18	Vastapuolen avustajalle tehdyn kyselyn tulokset 2012 _____	98
LIITE 19	Vertaisarvioinnin tulokset 2012 _____	99

1 JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN LAADINTA

1.1 Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmä

Oikeusministeriö asetti 28. huhtikuuta 2008 julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmän määrittelemään julkisen oikeusavun laatutekijät sekä tekemään ehdotuksen julkisen oikeusavun laadun arviointiin soveltuvaksi arviointijärjestelmäksi. Työryhmässä olivat edustettuina julkiset oikeusavustajat, asianajajat ja käräjätuomarit.

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 oli 28.4.2008–30.6.2009.

1.2 Miksi laadun arviointijärjestelmä tarvitaan

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

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.

Ministeriöt tulosohtavat 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 tulosohtauksen piiriin.

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. Käytettävissä olevilla lähinnä laatua turvaavilla keinoilla ei oikeusavun laatua voida arvioida, kehittää eikä laadun kehitystä seurata.

Arviointijärjestelmää ei 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.

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 heterogeenisyys onkin omiaan vaikeuttamaan arviointijärjestelmän laatimista ja jatkossa arvioinnilla saatavien tulosten tulkintaa.

1.3 Laadun arviointijärjestelmän tehtävät ja käyttö

1.3.1 Väline laadun tason seuraamiseen

Systemaattisella laadun arvioinnilla julkisen oikeusavun laadun tasoa voidaan raportoida valtakunnallisella tasolla ja sen kehittymistä voidaan seurata. On tärkeää, että valtiolisessa 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.

1.3.2 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 tuleekin pohtia syitä julkisen oikeusavun laadussa mahdollisesti ilmeneviin heikkouksiin ja miettiä tarvittavia kehittämistoimia ja niiden toteuttamista. Tuloksista tulisi keskustella toimiston palaverissa, 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 tulee siksi ottaa huomioon myös avustajille järjestettävää koulutusta suunniteltaessa.

2 KEHITTÄMISTYÖRYHMÄN EHDOTTAMA LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

2.1 Julkisen oikeusavun määrittely

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

2.2 Julkisen oikeusavun laadun arviointialueet ja laatukriteerit

Työryhmän ehdottaman julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän rakenteen mallina toimi Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke. Laatukriteerien pohjana käytettiin Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita. Tähän päädyttiin, 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 määriteltiin ensiksi ne julkisen oikeusavun osa-alueet, joiden laatua on haluttu arvioida. Toiseksi kultakin arviointialueelta valittiin arvioinnissa käytettävät laatukriteerit. Kolmanneksi laatukriteereitä täsmennettiin 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
 - 1a. Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua
 - 1b. Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti
 - 1c. Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi
 - 1d. Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeytymisestä tai päättymisestä
2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu
 - 2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti
 - 2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti
 - 2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa
 - 2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia
 - 2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia

- 3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus
 - 3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa
 - 3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja
Laskutus
 - 3c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota
 - 3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin
 - 3e. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti
 - 3f. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu
 - 3g. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista
 - 3h. Laskutus on ollut oikea-aikaista
 - 3i. Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta

- 4a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään
- 4b. Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista
- 4c. Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista

Toimeksiannosta huolehtiminen

- 4d. Oikeusapuasiasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen
- 4e. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen
- 4f. Asia on hoidettu joustavasti
- 4g. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat
- 4h. Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein
- 4i. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti
- 4j. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista
- 4k. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen

Toimeksiannon päättäminen

- 4l. Menettely toimeksiannon päättyessä
- 4m. Menettely tehtävästä luovuttaessa
- 4n. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle

Kultakin arviointialueelta pyrittiin 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 laatukriteerijä valittaessa pidettiin sitä, että ne sopivat julkisen oikeusavun laadun arviointiin riippumatta siitä, onko kysymyksessä riita- vai rikosasia. Tarvittaessa laatukriteerin sisältö pyrittiin avaamaan selostamalla sen ominaisuuksia.

Tärkeää on huomata, että luettelot laatukriteerien ominaisuuksista eivät ole tyhjentäviä. Ominaisuuksien kuvaaminen kuitenkin katsottiin eräiden kriteerien kohdalla tarpeelliseksi kriteerien mahdollisimman yhdenmukaisen ymmärtämisen ja tulkinnan vuoksi.

2.3 Arviointimenetelmät

Arviointimenetelmällä tarkoitetaan tiedon hankkimisessa käytettävää keinoa. Oikeusaputoiminnassa asiakkaalta saatava palaute palvelun laadusta on luonnollisesti tärkeässä asemassa. 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 päätyi ehdottamaan, että julkisen oikeusavun laatua arvioitaisiin neljällä tavalla:

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

Avustajan itsearvioinnissa on kysymys siitä, että avustajat itse arvioivat määritettyjen laatuksiteerien valossa toimintaansa oikeusapuasian hoidossa. 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.

Vertaisarvioinnissa puolueeton kollega vertaa asiakirjakansiota ilmenevän tiedon perusteella annetun palvelun tasoa tiettyihin ennalta sovittuihin laatuksiteereihin. 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 laatuksitasosta. Vertaisarvioinnilla on mahdollista saada tietoa asian käsittelyn tehokkuuden ja kustannusten kohtuullisuuden lisäksi erityisesti toimeksiannosta huolehtimisesta sekä avustajan ammattitaidosta laatia selkeitä ja tarkoituksienmukaisia asiakirjoja.

Edellä kohdassa 2.2. esitettyjä laadun arviointialueita ja niiden sisältämiä laatuksiteerejä arvioidaan soveltuvasti kunkin eri arvioijatahon toimesta, kaikki vastaajat eivät siis arvioi kaikkien 38 laatuksiteerin toteutumista. Kyselylomakkeet sekä vertaisarviointilomake ovat raportin liitteinä 1–8.

2.4 Laatumäärien pisteytys

Työryhmän ehdotuksen mukaan laatumäärit arvioidaan seitsemakohtaisen pisteytyksen avulla. Numeerinen pistearvo on tärkeä arviointitulosten käyttökelpoisuuden ja tulosten vertailtavuuden vuoksi. Laatumäärien ominaisuuksia voi käyttää apuna laatumäärielle annettavaa pistemäärää harkittaessa. Ominaisuuksille ei siis anneta omaa pisteytystä tai arviota.

Pisteitä kehittämistyöryhmän ehdotuksen mukaan annetaan laatumäärien toteutumisen perusteella seuraavasti:

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

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

3 PILOTOINTITYÖRYHMÄ

Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointityöryhmä asetettiin 15.4.2010. Työryhmän tehtävänä oli valmistella ja toteuttaa julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointi ja harkita ja ehdottaa pilotointivaiheessa esiin tulleita tarpeellisia laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita. Pilotointityöryhmän toimikausi oli 26.4.2010–30.4.2012.

Pilotointisuunnitelma valmistui 30.10.2010. Suunnitelma on liitteenä (liite 9).

Pilotointivaiheessa pääpaino on itse laadun arviointijärjestelmän toimivuuden tarkistamisessa eikä niinkään vielä arvioinnin tuloksissa. Koska järjestelmän toimivuutta voi kuitenkin arvioida myös tulosten kautta, on tuloksiinkin kiinnitetty huomiota.

4 I PILOTOINTI 7.–18.2.2011

4.1 Pilotointiin osallistuneet toimistot ja avustajat

Pilotointi toteutettiin 7.–18.2.2011 välisenä aikana yhdeksässä eri kokoluokkia ja erilaisia asiakasryhmiä edustavassa valtion oikeusaputoimistossa sekä kuudessa yksityisessä asianajotoimistossa. Oikeusaputoimistoissa pilotointiin osallistui 30 julkista oikeusavustajaa ja asianajotoimistoissa yhdeksän asianajajaa.

Suomen Asianajajaliiton edustajat ilmoittivat asianajotoimistot, jotka osallistuivat laadun arviointijärjestelmän pilotointiin. Oikeusministeriö lähestyi kirjeitse myös Suomen Oikeusapulakimiehet ry:tä pyytääkseen yhdistystä ilmoittamaan pilotointiin osallistuvat lakiasiantoimistot. Yhdistys vastasi, että yhdistyksen jäsenet eivät ole halukkaita osallistumaan pilotointiin.

4.2 Avustajan itsearviointi ja kyselyt

Pääosa arvioinneista toteutettiin atk-pohjaisen Internetin kautta toimivan Webropol -ohjelman avulla luotua kyselykaavaketta hyväksikäyttäen. Webropolissa laaditun kyselyn avulla tietoja oli mahdollista kerätä asiakkailta, tuomareilta, syyttäjiltä ja avustajilta. Tämä kattoi mittaustavoista avustajan itsearvioinnin ja kyselyt. Käytännössä tämä merkitsi sitä, että jokainen laatukyselyyn vastaaja saattoi omalla tietokoneellaan joko kotona tai työpaikalla arvioida laatukriteerien toteutumista.

Käytännössä avustaja / sihteeri lähetti Webropol-linkin vastaajan sähköpostiosoitteeseen, mikäli osoite oli tiedossa. Oikeusministeriö laati toimistojen käyttöön valmiit sähköpostiviestimallit tätä tarkoitusta varten. Mikäli vastaajan sähköpostiosoite ei ollut tiedossa, antoi avustaja linkin osoitteen vastaajalle.

Asiakkaiden oli vaihtoehtoisesti mahdollista täyttää myös lomake, jonka he palauttivat postitse oikeusministeriöön. Kyselylomakkeen sekä ”postimaksu maksettu” -kirjekuoren asiakas sai avustajalta tai pilotointiin osallistuvasta toimistosta.

Vastaukset tuli antaa maaliskuun 2011 loppuun mennessä.

4.2.1 Arvioitavat asiat

Arvioitavien asioiden suhteen pilotoinnissa pysyttiin alioikeustasolla käsitellyissä asioissa. Arvioitavaksi tulivat kaikki oikeusapuasiat, joiden käsittely oli päättynyt oikeudessa tai toimistossa välillä 7.–18.2.2011. Asian ei siten tarvinnut olla vielä lainvoimainen.

Asian käsittely kärjäoikeudessa katsottiin päättyneeksi, kun jutussa oli annettu ratkaisu tai juttu oli jätetty päätettäväksi.

Ulkoprosessuaalisista asioista eli asioista, joita ei käsitellä tuomioistuimessa, arvioitiin ne asiat, jotka päättyivät johonkin toimenpiteeseen. Oikeudelliseen neuvon päättyviä asioita ei arvioitu. Arviointi tehtiin, kun toimenpiteet jutussa oli suoritettu. Ajankohta saattoi siis olla aiempi kuin jutun tilastollinen päättäminen ja laskutus, koska arviointia varten asian tuli olla vielä mielessä tai helposti mieleen palautettavissa.

Oikeusaputoimistojen johtavien julkisten oikeusavustajien mahdollisesti hoitamia juttuja ei arvioitu pilotoinnin yhteydessä.

Arvioitavat jutut yksilöitiin tuomioistuinasioiden osalta kärjäoikeuden asianimikkeen ja asianumeron perusteella ja ulkoprosessuaaliset asiat oikeusavun asianhallintajärjestelmän (Julia/Romeo) asianumeron mukaan. Lisäksi tunnistetietona käytettiin oikeusavun hakijan tai avustajan nimeä.

4.2.2 Suostumukset

Oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluvien virastojen osalta eri virastojen suostumusta ei tarvittu, koska kyseessä oli oikeusministeriön oma hanke.

Oikeusapuasioiden vastapuolen avustajan suostumusta ei erikseen pyydetty, koska kyseeseen vastaaminen oli tulkittavissa suostumukseksi. Muussa tapauksessa avustaja jätti vastaamatta.

Päämiehen suostumus oikeusavun laadun arviointia varten pyydettiin aina. Asiakkaan suostumuksen osalta vaihtoehtona oli ottaa kaikilta uusilta asiakkailta suostumus laadun arviointiin jo asian vireilletulon yhteydessä tai vaihtoehtoisesti pyytää suostumus jälkikäteen. Nyt suostumus tarvittiin ainoastaan pilotointiaikana päättyviin juttuihin eli avustajan oli huolehdittava siitä, että näissä jutuissa oli suostumus.

Asiakas antoi suostumuksensa joko suullisesti tai kirjallisesti. Suostumus tuli kuitenkin aina dokumentoida. Pilotoivat toimistot päättivät itsenäisesti tavasta, jolla asiakkaan suostumus otettiin. Avustajien käytettäväksi laadittiin lomake, jolla päämies saattoi antaa suostumuksensa (liitteet 12 ja 13). Sama lomake toimi myös tiedotustarkoituksessa. Tarkoituksena oli, että avustaja ottaa alkuperäisen allekirjoitetun kappaleen asiakirjankansioon ja antaa päämiehelle siitä kopion.

4.3 Vertaisarviointi

4.3.1 Vertaisarvioijien valinta ja koulutus

Koulutettaviksi valittiin hakemusten perusteella ainoastaan kokeneita avustajia sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta. Vertaisarvioijia valittiin koulutukseen yhteensä 15. Yksi valituista luopui tehtävästä koulutuksen aikana. Valinnassa kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, että arvioijat ovat eri puolilta Suomea, koska arvioija ei koskaan voi olla arvioitavan avustajan lähikollega.

Vertaisarvioijat ovat:

Asianajajat:

- AA Marjo Kiukkonen, Varatuomari Marjo Kiukkonen Asianajotoimisto Ky, Hyvinkää
- AA Kimmo Koskentausta, Asianajotoimisto Evon Lakipalvelu Oy, Lammi
- AA Merja Eskonpekka, Asianajotoimisto Eskonpekka Oy, Suomussalmi
- AA Kari Harju, Asianajotoimisto Surakka Oy, Joensuu
- AA Pertti Järvinen, Asianajotoimisto Järvinen, Rovaniemi (I pilotointi)
- AA Otso Nykänen, Asianajotoimisto Otso Nykänen, Helsinki
- AA Seppo Karvinen, Asianajotoimisto Karvinen, Sarkkinen & Sallinen Ky, Kuopio

Julkiset oikeusavustajat:

- Johtava julkinen oikeusavustaja Esa Kyllästinen, Kuopion oikeusaputoimisto
- Julkinen oikeusavustaja Mika Tiippana, Pohjois-Karjalan oikeusaputoimisto, Kiteen toimipaikka
- Julkinen oikeusavustaja Heljä Laakso, Pohjois-Karjalan oikeusaputoimiston Nurmeksen toimipaikka
- Julkinen oikeusavustaja Raija Virtanen, Pirkanmaan oikeusaputoimisto, Tampereen toimipaikka
- Julkinen oikeusavustaja Timo Syysvirta, Varsinais-Suomen oikeusaputoimisto, Turun toimipaikka
- Julkinen oikeusavustaja Seppo Lehti, Rauman oikeusaputoimisto
- Johtava julkinen oikeusavustaja Eeva-Maija Oikarinen, Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimisto, Espoon toimipaikka

Vertaisarvioijille järjestettiin oikeusministeriön toimesta viiden päivän koulutus tehtävään (liite 10). Koulutuksessa käsiteltiin vertaisarvioinnin periaatteita ja tarkoitusta, laatu-kriteerien sisältöä sekä arvioinnin menetelmiä. Koulutuksen tavoitteena oli yhteinen tulkinta kriteerien soveltamisesta. Professori Alan Paterson Strahclyden yliopistosta Skotlannista kertoi Englannissa ja Skotlannissa tehtävästä vertaisarvioinnista sekä siitä saaduista kokemuksista.

4.3.2 Arvioitavat asiat

Vertaisarvioinnissa arvioitavat asiat valittiin avustajalähtöisesti siten, että kultakin pilotointiin osallistuvalla avustajalla pyydettiin arvioitavaksi välillä 7.–18.2.2011 kolmen viimeksi päättyneen asian asiakirjakansio. Salassapitosäännösten johdosta asiakkaalta pyydettiin aina kirjallinen suostumus siihen, että hänen asiansa voitiin ottaa vertaisarvioitavaksi.

Vertaisarvioinnissa keskityttiin asiakirja-aineiston riittävyyden vuoksi siviiliasioihin, riitaisiin hakemusasioihin ja laajoihin rikosasioihin pois lukien kuitenkin asiat, jotka sisälsivät salassa pidettävää, arkaluontoista asiakirja-aineistoa.

4.3.3 Vertaisarviointien toteuttaminen

Arvioitaviksi tulevat asiakirjakansiot kopioitiin toimistoissa ja kopiot postitettiin oikeusministeriöön. Oikeusministeriö toimitti kansiot edelleen kullekin vertaisarvioijalle. Jatkossa tulisi harkita sähköisen tiedonvälityksen tarjoamia mahdollisuuksia aineiston toimittamiseen.

Arvioijat antoivat arvionsa Webropol-ohjelman kautta maaliskuun loppuun 2011 mennessä. Arvioija vastasi siitä, että aineisto tuhottiin pilotointivaiheen päätyttyä.

4.4 Pilotoinnista tiedottaminen

Pilotointiin osallistuville toimistoille ja avustajille järjestettiin kaksi infotilaisuutta, joissa käytiin läpi pilotointiin liittyviä käytännön kysymyksiä. Ensimmäinen Infotilaisuus järjestettiin 29.11.2010 Jyväskylän oikeusaputoimiston edunvalvontatoimistossa ja toinen 1.12.2010 oikeusministeriössä.

Pilotoinnista tiedotettiin tuomioistuimille, oikeusaputoimistoille, Suomen Asianajajaliitolle, Suomen Lakimiesliitto ry:lle, Suomen Oikeusapulakimiehet ry:lle, Julkiset Oikeusavustajat ry:lle sekä Valtakunnansyyttäjävirstalolle lähetetyllä tiedotteella.

Avustajat kertoivat päämiehilleen mahdollisuudesta antaa palautetta julkisen oikeusavun laadusta. Avustajien tueksi laadittiin tiedote, jota he saattoivat jakaa asiakkailleen. Samalla asiakirjalla pyydettiin päämiehen suostumus (liitteet 12 ja 13). Myös käräjäoikeuksien avustajien huoneen seinälle laadittiin tiedote, mikä toimitettiin sähköpostitse pilotointiin osallistuvien toimistojen lähipaikkakuntien käräjäoikeuksiin.

4.5 Pilotoinnin tulokset

Määräajassa asiakaskyselyitä palautui 49 kappaletta, joista 25 annettiin internetissä ja 24 palautettiin postitse. Lisäksi 2 postitse saapunutta vastausta jouduttiin hylkäämään, koska vastaajat eivät olleet osanneet täyttää lomaketta. Avustajan itsearviointeja tehtiin 80 kappaletta. Tuomioistuinten puheenjohtajat ja syyttäjät antoivat yhteensä 30 arviointia ja vastapuolen avustajat 9.

Vertaisarvioitavaksi toimitettiin 32 asiakirjakansiota. Kaikki 32 asiakirjakansiota arvioitiin kahden eri arvioitsijan (asianajajan ja julkisen oikeusavustajan) toimesta laatukriteerien yhdenmukaisen soveltamisen varmistamiseksi. Vertaisarvioijat arvioivat toimeksiantojen hoidon asiakirjakansioista saadun tiedon perusteella hyvin yhdenmukaisesti. Arvioitsijoille järjestettiin osana koulutusta 3.5.2011 ns. purkutilaisuus, jossa tehdyt arvioinnit käytiin läpi kiinnittäen huomiota erityisesti niihin tapauksiin, joissa kahden arvioitsijan arviot saman toimeksiannon hoidosta poikkesivat toisistaan vähäistä enemmän.

Julkisen oikeusavun laatu arvioitiin kauttaaltaan tavoitetasoa 3 korkeammaksi. Arviointien keskiarvot korkeimmasta alhaisimpaan olivat seuraavat:

Asiakaskysely	4,06
Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle	4,02
Kysely vastapuolen avustajalle	3,89
Avustajan itsearviointi	3,86
Vertaisarviointi	3,16

Tarkemmin arviointien tulokset ilmenevät liitteestä 14.

4.6 Havainnot tulosten perusteella

Julkisen oikeusavun laadun arvioinnissa ei ilmennyt sellaisia osa-alueita, joiden laadussa olisi puutteita. Asiakkaat antoivat julkiselle oikeusavulle parhaimman arvion, mitä voidaan pitää erittäin tyydyttävänä lopputuloksena. Vertaisarvioinnista tullutta alhaisinta keskiarvoa selittää se, että vertaisarvioijille järjestetyssä koulutuksessa korostettiin arvion 3 merkitystä hyvänä arviona ja että arvio 5 tulisi antaa ainoastaan erittäin poikkeuksellisissa tapauksissa. Asiakkaat ovat omissa arvioissaan pitäneet arviota 5 oikeana kuvaamaan laadun tasoa aina silloin, kun ovat olleet hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Vertaisarviointien perusteella tulee jatkossa kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kaikki tehdyt toimenpiteet kirjattaisiin näkyviin. Myös mahdollisimman selkeiden muis-tiinpanojen tärkeyttä tulee korostaa. Lisäksi vertaisarvioijat toivat esille useammasta asiakirjakansiosta selkeästi ilmenneen ristiriidan tehtyjen toimenpiteiden ja laskutettujen tuntien välillä. Avustajien huomiota tulee kiinnittää oikeaan laskutukseen, myös siinä tapauksessa, että asiakas saa palvelun korvauksetta. Edellä mainitut seikat ovat tärkeitä myös avustajien oman oikeusturvan kannalta. Yleisesti ottaen vertaisarvioijat pitivät kuitenkin toimeksiantojen hoitoa huippulaadukkaana.

4.7 Pilotoinnin jälkeen annettu palaute

Pilotoinnin jälkeen pilotointiin osallistuneilta toimistoilta ja avustajilta pyydettiin palautetta pilotoinnista saaduista käytännön kokemuksista.

Saadun palautteen perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä mahdollisuuteen vastata kyselyyn internetissä. Webropol-ohjelmaa pidettiin yleisesti helppokäyttöisenä. Myös avustajien itsearviointilomaketta pidettiin onnistuneena. Hyvänä pidettiin lisäksi valmiiksi laadittuja sähköpostiviestejä, joilla kyselyn sai välitettyä vastaajille.

Arviointijärjestelmän pisteytysasteikkoa pidettiin vaikeasti tulkittavana. Erityisesti keskustelua aiheutti arvion 3 määritelmä ”*Riittävän hyvä suoritus*” sekä se, että tätä pidettiin tavoiteltavana julkisen oikeusavun laadun tasona. Useat vastaajat katsoivat, että heidän työnsä on laadullisesti korkeampaa kuin riittävän hyvä, mikä on ristiriidassa sen ohjeen kanssa, että korkeamman arvion antaminen oman työn laadusta tulisi olla poikkeuksellista.

Palautteissa todettiin lisäksi, että kaikki kriteerit eivät sopineet jokaiseen arvioitavaan asiaan, jolloin vastaaminen saattoi aiheuttaa hämmennystä. Muutamassa palautteessa katsottiin, että asiakkaille jaettu kysely oli liian monimutkainen.

Vertaisarvioinnin osalta todettiin, että kahden viikon pilotointiaika oli liian lyhyt. Joiltakin avustajilta ei päättynyt tänä aikana yhtään vertaisarviointiin sopivaa juttua. Eräissä toimistoissa oli myös todettu, että ennakoitua useampi asiakas kielsi asiansa ottamisen vertaisarvioinnin piiriin.

Saadusta palautteesta ilmeni, että arvioinnilla oli myös toivottuja ”sivuvaikutuksia”. Oman työn arviointi sai kiinnittämään tarkemmin huomiota niihin asioihin, joista arviointia pyydettiin. Toisaalta osa avustajista piti arviointia turhana työnä, joka aiheutti lisätyötä ja vaivaa monille tahoille.

5.1 Pilotoinnin toteuttaminen

Pilotointiryhmän ehdotuksen mukaisesti järjestelmä pilotoitiin toisen kerran 6.–17.2.2012 kaikissa Helsingin ja Itä-Suomen oikeusapupiirien oikeusaputoimistoissa sekä asianajo- ja lakiasiantoimistoissa. Helsingin oikeusapupiiriin kuuluu neljä oikeusaputoimistoa ja Itä-Suomen oikeusapupiiriin seitsemän oikeusaputoimistoa. Yhteensä järjestelmän pilotointiin osallistui siis 11 oikeusaputoimistoa ja noin 60 julkista oikeusavustajaa. Yksityisten pilotointiin osallistuvien avustajien määrän arviointi ei ollut mahdollista.

Pilotoinnin toteuttamista koskien järjestettiin kaksi infotilaisuutta. Ensimmäinen tilaisuus pidettiin 11.1.2012 Joensuussa Itä-Suomen oikeusapupiirin oikeusaputoimistojen julkisille oikeusavustajille ja toinen tilaisuus 18.1.2012 Helsingissä Helsingin oikeusapupiirin oikeusaputoimistojen julkisille oikeusavustajille. Kutsu kumpaankin tilaisuuteen oli lähetetty myös Suomen Asianajajaliiton paikallisosastojen kautta piireissä toimiville asianajajille. Piirien alueella toimiville asianajajille lähetettiin lisäksi pilotointia koskeva tiedote sähköpostitse.

Pilotoinnista tiedotettiin tuomioistuimille, oikeusaputoimistoille, Suomen Asianajajaliitolle, Suomen Lakimiesliitto ry:lle, Suomen Oikeusapulakimiehet ry:lle, Julkiset Oikeusavustajat ry:lle sekä Valtakunnansyyttäjävirstolle lähetetyllä tiedotteella.

Avustajat kertoivat päämiehilleen mahdollisuudesta antaa palautetta julkisen oikeusavun laadusta. Avustajien käytössä oli tiedote, jota he saattoivat jakaa asiakkailleen. Samalla asiakirjalla pyydettiin päämiehen suostumus (liitteet 12 ja 13). Myös käräjäoikeuksien avustajien huoneen seinälle toimitettiin tiedote.

Arvioitavien asioiden suhteen pilotoinnissa pysyttiin alioikeustasolla käsitellyissä asioissa. Arvioitaviksi tulivat kaikki oikeusapuasiat, joiden käsittely oli päättynyt oikeudessa tai toimistossa välillä 6.–17.2.2012. Asian ei siten tarvinnut olla vielä lainvoimainen. Vertaisarviointia varten kutakin avustajaa pyydettiin toimittamaan kopiot kahden välillä 6.–17.2.2012 päättyneen asian asiakirjakansioista. Mikäli kyseisellä aikavälillä ei ollut päättynyt yhtään asiaa, oli arvioitavaksi mahdollista toimittaa myös lähellä tätä ajanjaksoa päättyneen asian asiakirjakansio.

Arviointimenetelmät olivat samat kuin ensimmäisellä kerralla. Arvioinnit myös toteutettiin samalla tavoin. Ensimmäisestä pilotoinnista saadun palautteen perusteella laatukriteereitä täsmennettiin eräiltä kohdin sekä arviointiasteikon kirjallista selitettä muokattiin muuttamatta itse asteikkoa. Arviointiasteikon kirjallisia selitteitä muokattiin, koska asteikon yläpään soveltaminen oli koettu hankalaksi.

Pilotoinnissa sovellettiin seuraavaa arviointiasteikkoa:

- 5 = Poikkeuksellisen erinomainen suoritus
- 4 = Kiitettävä suoritus
- 3 = Hyvä suoritus
- 2 = Tyydyttävä suoritus
- 1 = Huono suoritus
- 0 = Asia ei toteudu lainkaan
- X = Ei arviointia

Tasoa kolme (hyvä suoritus) pidettiin tälläkin kertaa tavoiteltavana julkisen oikeusavun laadun tasona.

5.2 Pilotoinnin tulokset

Määräajassa asiakaskyselyitä palautui 61 (edellisellä kerralla 49) kappaletta, joista 19 (25) annettiin internetissä ja 42 (24) palautettiin postitse. Lisäksi 4 (2) postitse saapunutta vastausta jouduttiin hylkäämään, koska vastaajat eivät olleet osanneet täyttää lomaketta. Avustajan itsearviointeja tehtiin 66 (80) kappaletta. Itsearviointin teki 25 avustajaa siten, että avustajakohtaisesti määrä vaihteli yhdestä arvioinnista 10 arviointiin. Tuomioistuimen puheenjohtajat ja syyttäjät antoivat yhteensä 31 (30) arviointia ja vastapuolen avustajat 11 (9). Vertaisarvioitavaksi toimitettiin 36 (32) asiakirjakansiota, joista 9 arvioitiin kahden eri arvioitsijan toimesta.

Arviointien keskiarvot olivat seuraavat (suluissa I pilotoinnin tulos):

Asiakaskysely	4,04 (4,06)
Kysely vastapuolen avustajalle	3,80 (3,89)
Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle	3,64 (4,02)
Avustajan itsearviointi	3,30 (3,86)
Vertaisarviointi	2,93 (3,16)

Tarkemmin arviointien tulokset ilmenevät liitteistä 15–19.

5.3 Havainnot tulosten perusteella

Julkisen oikeusavun laadun arvioinnissa ei tälläkään kerralla ilmennyt sellaisia osa-alueita, joiden laadussa olisi merkittäviä puutteita. Asiakkaat antoivat julkiselle oikeusavulle parhaimman arvion, mitä voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena.

Avustajien oma arvio ammatilliseen täydennyskoulutukseen osallistumisesta olisi voinut olla korkeampi. Arviot ammatilliseen täydennyskoulutukseen osallistumisen laajuudesta vaihtelivat nyt täydellisestä osallistumattomuudesta yli 25 tuntiin vuodessa. 25 vastaajasta 7 ilmoitti osallistuvansa täydennyskoulutukseen alle 8 tuntia vuodessa. Tätä tulosta voidaan pitää erittäin huolestuttavana ottaen huomioon, että Suomen Asianajajaliiton täydennyskoulutusta koskevien ohjeiden mukaan asianajajien tulee vuosittain osallistua vähintään 18 tunnin ajan ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Jatkossa tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että julkisia oikeusavustajia kannustetaan osallistumaan koulutukseen.

Asiakaskyselyiden kohdalla mahdollisuus palauttaa kyselylomake postitse osoitti tarpeellisuutensa. Peräti 70 % vastauksista palautettiin tällä kertaa postitse.

Osa-alueen ”*Oikeusapuasian hoito menettelynä*” kohtaa ”*Toimeksiannon päättäminen*” täydennettiin ensimmäisen pilotoinnin kokemusten perusteella maininnalla siitä, että arvioitaessa kohtia ”*Menettely toimeksiannon päättyessä*”, ”*Menettely tehtävästä luovuttaessa*” ja ”*Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle*” vastaajan tulee valita ja arvioida ainoastaan se vaihtoehto, mikä vastaa toimeksiannon päättymistapaa. Tarkemman ohjeistuksen johdosta asiakaskysely ja avustajan itsearviointilomake ovat nyt tältä osin toimivat.

Asiakaskyselyn osa-alueessa ”*Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus*” on kahteen eri laatukriteeriin suurin osa vastaajista vastannut arviolla ”x”.

Laatukriteeri 3d koskee oman avustajan toimintaa tilanteessa, jossa avustajan laskusta on aiheutunut erimielisyyttä. Asiakasta ohjeistetaan vastaamaan ”x”, mikäli laskusta ei ole aiheutunut erimielisyyttä. Tämä erillinen ohjeistus laatukriteeriin lisättiin ensimmäisen pilotoituskerran jälkeen. 61 vastaajasta 52 on vastannut, ettei erimielisyyttä ole aiheutunut (85,25 %). Vastaavasti avustajien itsearvioinneissa kaikissa 66 arvioidussa tapauksessa avustaja vastasi ”x” (100 %). Tulosten perusteella julkisen oikeusavun perusteella hoidetuissa toimeksiannoissa laskua koskeva erimielisyys päämiehen ja oma avustajan välillä on poikkeuksellista.

Laatukriteerissä 3f tiedustellaan laskutuksen oikea-aikaisuutta. Tähän hieman yli puolet vastaajista on vastannut x (= en osaa sanoa), koska arviointi on tehty niin aikaisessa vaiheessa toimeksiannon päätyttyä, ettei laskua ole kohtuudella vielä voitu toimittaa.

Myös avustajan itsearvioinnin osa-alueen ”*Asiallinen ja kunnioittava kohtelu*” laatukriteereihin 2c–2e ja osa-alueen ”*Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus*” laatukriteeriin 3e on suurin osa vastaajista vastannut arviolla ”x”.

Kriteereissä 2c–2e on pyydetty avustajaa arvioimaan omaa käytöstään tuomioistuinta, muita ammattikuntaan kuuluvia sekä todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia kohtaan. Yli puolet avustajista on vastannut näihin laatukriteereihin arviolla ”x” (=ei arviointia), koska arvioitava toimeksianto on ollut sellainen, ettei tällaisia muita osapuolia ole ollut. Vastaavasti laatukriteerissä 3e (Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti) x-vastauksia on 81,82 % kaikista annetuista arvioista, koska näissä toimeksiannoissa ei ole vastapuolta ollut.

Vertaisarvioinnissa arvioijat käyttivät keskimäärin 40 minuuttia yhden arvioinnin tekemiseen. Arviointia kohti käytetty aika vaihteli 10 minuutin ja 3 tunnin 20 minuutin välillä. Vertaisarvioijina toimineille asianajajille maksettiin palkkiona 50 euroa jokaisesta arvioinnista. Liitteenä olevaan taulukkoon (liite 19) on merkitty värikoodein ne yhdeksän arviointia, joissa kaksi eri arvioitsijaa on arvioinut toimeksiannon hoidon laadun saman asiakirjakansion perusteella. Vertaisarvioijat kiinnittivät tälläkin kertaa palautteissaan erityisesti huomiota selkeiden muistiinpanojen laatimisen tärkeyteen.


Ottaen huomioon, että pilotointiin osallistuvien avustajien määrä oli tällä kertaa huomattavasti korkeampi kuin ensimmäisessä pilotoinnissa, voidaan saatujen arviointien määrää pitää alhaisena. Erittäin huolestuttavana tulee pitää sitä, että avustajan itsearviointeja tehtiin vähemmän kuin ensimmäisellä pilotointikerralla. Eräänä syynä tähän voi olla, että ensimmäisellä pilotointikierroksella pilotointiin osallistuvien toimistojen kanssa oli sovittu erikseen osallistumisesta, kun taas tällä kertaa osallistuminen ei perustunut vapaehtoisuuteen. Koska vastaajapohja oli nyt laajempi, on ehkä ajateltu, että arvioinnin onnistuminen ei ole kiinni juuri omasta osallistumisaktiivisuudesta.

Yksityisten avustajien osallistuminen laadun arviointiin oli lähes olematonta. Avustajan itsearviointien suorittaneista 25 avustajasta ainoastaan yksi oli muu kuin julkinen oikeusavustaja. Vastaavasti asiakaskyselyyn vastasi ainoastaan yksi henkilö, jonka avustajana oli toiminut muu kuin julkinen oikeusavustaja. Vertaisarviointiin toimitetuista 36 asiakirjakansiosta ainoastaan yksi kansio koski yksityisen avustajan hoitamaa toimeksiantoa. Yksityisten avustajien heikosta osallistumisesta on pääteltävissä, että pelkkä tiedottaminen ei riitä saamaan yksityisiä avustajia mukaan julkisen oikeusavun laadun arviointiin.

5.4 Pilotoinnin jälkeen annettu palaute

Pilotoinnin jälkeen pilotointiin osallistuneilta toimistoilta ja avustajilta pyydettiin palautetta pilotoinnista saaduista käytännön kokemuksista. Palautetta antoi kuusi henkilöä. Palaute oli melko samansuuntaista kuin ensimmäisen pilotoinnin jälkeen.

Saadun palautteen perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä mahdollisuuteen vastata kyselyyn internetissä. Webropol-ohjelmaa pidettiin yleisesti helppokäyttöisenä sekä avustajien itsearviointilomaketta onnistuneena. Hyvänä pidettiin lisäksi valmiiksi laadittuja sähköpostiviestejä, joilla kyselyn sai välitettyä vastaajille. Myös järjestetyt koulutustilaisuudet saivat kiitosta.



Kahdessa palautteessa katsottiin, että asiakkaille jaettu kysely oli liian monimutkainen. Vertaisarvioinnin osalta todettiin, että asiakirjojen palautusaika oli liian lyhyt. Tälläkin kertaa ennakoitua useampi asiakas oli kieltänyt asiansa ottamisen vertaisarvioinnin piiriin.

Kaksi vastaajista piti arviointia turhana työnä, joka aiheuttaa lisätyötä ja vaivaa monille tahoille. Yksi vastaaja katsoi, että arviointi tulisi toteuttaa vuosittain oikeusapupiiri kerrollaan, jolloin arviointi osuisi omalle kohdalle joka kuudes vuosi.

Pisteytysasteikkoa ei mainittu palautteissa, mistä päätellen asteikko on nyt toimiva.

6 PILOTOINTITYÖRYHMÄN EHDOTUKSET

6.1 Kyselyt

Pilotointityöryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun laadun arviointia jatkettaisiin eri kyselylomakkeita käyttäen eli laatua arvioitaisiin käyttäen arviointimenetelminä avustajan itsearviointia, asiakaskyselyä, kyselyä tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle sekä vastapuolen avustajalle.

Kyselyjen tekeminen Webropol-ohjelman välityksellä on käytännössä osoittautunut toimivaksi järjestelmäksi. Työryhmä katsoo, että itsearviointikyselyn täyttämistä ja kyselyn toimittamisesta asiakkaalle, vastapuolen avustajalle ja tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle ei aiheudu avustajalle kohtuutonta työtä. Laadun arviointi kyselyillä on myös hyvin kustannustehokasta. Pilotoinneista saadun kokemuksen perusteella työryhmä katsoo lisäksi, että asiakaskysely tulee olla mahdollista palauttaa myös jatkossa postitse.

6.2 Vertaisarviointi

Vertaisarviointi aiheutti työryhmässä runsaasti keskustelua sekä puolesta että vastaan. Arviointitavan heikkoutena on, että asiakirjakansioista tulee ilmetä melko runsaasti informaatiota, ennen kuin oikeusapuasian hoidon laatua on mahdollista arvioida. Tämä saattaa aiheuttaa lisätyötä avustajalle, mikäli asiakirjakansio kootaan nimenomaan vertaisarviointia varten. Toisaalta asiakirjojen selkeys ja muistiinpanojen huolellisuus on olennainen osa toimeksiannon laadukasta hoitoa. Asiakirjakansioiden tulisi siis vertaisarviointia lukuun ottamattakin olla niin koottuja, että toimeksiantojen hoidon tasosta on niiden perusteella mahdollista lausua.

Vertaisarviointi on eri pilotoiduista arviointimenetelmistä työläin. Avustajien tulee kopioida arvioitavat asiakirjakansiot sekä postittaa ne oikeusministeriölle, joka toimittaa ne edelleen arvioijille. Tämä aiheuttaa avustajille kopiointi- ja postituskustannuksia sekä vie työaikaa. Oikeusministeriössä asiakirjakansiot tulee jakaa tasapuolisesti arvioijien kesken ottaen kuitenkin huomioon mahdolliset ilmoitetut esteellisyydet sekä sen, että arvioija ja toimeksiannon hoitanut avustaja toimivat ammateissaan maantieteellisesti arvioituna mahdollisimman kaukana toisistaan.

Kopiointi- ja postituskustannusten lisäksi kustannuksia aiheutuu yksityisille vertaisarvioijille tehdystä arviointityöstä maksettavasta palkkiosta. Kyselylomakkeiden käytöstä ei aiheudu mahdollisia asiakaskyselyyn liittyviä postituskuluja lukuun ottamatta vastavia kuluja.

Vertaisarviointi edellyttää päämiehen suostumusta. Pilotoinnit osoittivat, että arvioitua useampi päämies ei halunnut suostumusta antaa, mikä alensi arvioitavaksi saatujen asiakirjakansioiden määrää ja samalla heikensi arvioinnista saadun tuloksen luotettavuutta. Arvioitavia asiakirjakansioita tulisi arvioinnissa olla huomattavasti enemmän kuin pilotoinneissa, jotta arvio antaisi kattavan tuloksen toimeksiantojen hoidon tasosta.

Vertaisarvioinnin hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että arvioinnin suorittaa puolueeton kollega. Pilotoinnit osoittivat, että vertaisarvioinnilla on mahdollista saada arvokasta tietoa toimeksiantojen hoidon tasosta näkökulmasta, jota muut arviointitavat eivät kata. Arvioinnista saatu palaute on erityisen arvokasta arviointiin asiakirjakansioita toimittaneille avustajille. Vertaisarviointia (kuten myös avustajan itsearviointia) voidaan kuitenkin käyttää myös yleisesti työprosessien kehittämiseen. Vertaisarvioinnista saadun palautteen johdosta toimiston avustajat ja sihteerit voivat kokoontua keskustelemaan mahdollisista keinoista kehittää työmenetelmiä ja -prosesseja. Myös vertaisarvioijat pitivät vertaisarviointia erittäin hyödyllisenä sekä oman työnsä kannalta että tapana arvioida julkisen oikeusavun laatua.

Edellä esitetty huomioonottaen työryhmä päätyy ehdottamaan, että vertaisarviointi jätettäisiin tässä vaiheessa pois julkisen oikeusavun laadun arviointimenetelmistä. Ottaen huomioon vertaisarvioinnista aiheutuva työ sekä kustannukset, ei kustannus-vastaavuus-hyötyä voi pitää riittävänä. Pilotoinnit kuitenkin osoittivat, että vertaisarviointi voi olla hyvin arvokas tapa mitata toimeksiantojen hoidon laatua. Tästä syystä työryhmä ehdottaa, että laatutyön edetessä vertaisarvioinnin käyttöä laadun arviointimenetelmänä harjittaisiin uudelleen.

6.3 Toteuttaminen

Pilotointityöryhmä katsoo, että laadun arviointi tulisi toteuttaa vuosittain kahden oikeusapupiirin alueella kerrallaan. Näin välttyttäisiin eri piirien väliseltä arviointitulosten vertailulta. Lisäksi näin toteutettuna arviointien tekeminen tulisi yksittäisen avustajan kohdalle joka kolmas vuosi, mitä ei voi pitää liian usein toistuvana. Vuonna 2012 arviointi toteutettiin Helsingin ja Itä-Suomen oikeusapupiirien alueella. Työryhmän ehdotuksen mukaan vuonna 2013 arviointi tulisi toteuttaa Rovaniemen ja Turun oikeusapupiirien alueella ja vuonna 2014 Kouvolan ja Vaasan oikeusapupiirien alueella. Valtion oikeusaputoimistojen lisäksi kaikkien em. oikeusapupiirien alueella julkista oikeusapua antavien asianajo- ja lakiasiantimistojen tulisi osallistua laadun arviointiin.

Muutoin arviointi toteutettaisiin kehittämistyöryhmän ehdottamalla ja pilotoinneissa testatulla tavalla. Pilotointityöryhmän näkemyksen mukaan johtavien julkisten oikeusavustajien tulisi kuitenkin osallistua laadun arviointiin, mikäli he hoitavat toimeksiantoja.

6.4 Ehdotus perustettavasta laatutyöryhmästä

Työryhmä ehdottaa lisäksi, että laatutyötä koordinoimaan perustettaisiin erityinen julkisen oikeusavun laatutyöryhmä.

Laatutyöryhmän tehtävänä olisi ehdottaa niitä toimenpiteitä, joihin arvioinnista saatujen tulosten perusteella olisi tarpeen ryhtyä. Erityisesti laatutyöryhmän tulisi pohtia niitä keinoja, joilla yksityisten avustajien osallistuminen laadun arviointiin voitaisiin varmistaa. Pilotointityöryhmän käsityksen mukaan yksityisten avustajien mukaantulo edellyttäisi, että arviointiin osallistumisesta säädetään erikseen. Vaihtoehtoisesti esimerkiksi avustajamääräyksen sisältävässä oikeusapupäätöksessä voitaisiin todeta, että avustajan tulee mahdollisesti osallistua laadun arviointiin. Mikäli yksityiset avustajat eivät osallistu julkisen oikeusavun laadun arviointiin, kertovat laadun arvioinnin tulokset ainoastaan julkisten oikeusavustajien antaman oikeusavun tasosta.

Laatutyöryhmän tehtäväksi tulisi myös asettaa vertaisarvioinnin tai sitä vastaavan mahdollisen arviointimenetelmän käyttöönoton harkinta laatutyön myöhemmässä vaiheessa. Yhtenä vaihtoehtona vertaisarvioinnille työryhmä voisi harkita kehittävää vertaiskäyntiä. Kehittävässä vertaiskäynnissä vanhempi ja kokeneempi kollega vieraillee uuden avustajan luona kehittämässä työtapoja sekä antamassa neuvoja. Tämän vaihtoehdon parasta antia olisi suora ja välitön palaute kollegalta.

Laatutyöryhmän jäseniksi tulisi nimittää julkisia oikeusavustajia, Suomen Asianajajaliiton edustajia, oikeudenkäyntiavustajalautakunnalta luvan saaneita avustajia sekä tuomioistuinten edustajia.

Oikeusavustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Asianimike ja tuomioistuimen/oikeusaputoimiston asianumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Poikkeuksellisen erinomainen suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on erittäin harvinaista. 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 = Kiitettävä 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 = Hyvä suoritus

Tätä tasoa pidetään tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä. Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti.

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 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 täytenä.

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

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 *pyydetty* annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta
 - asiakkaalle on *pyydetty* annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt
 - avustaja on pyydetty perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika
- 3d. Jos oman avustajan laskusta on aiheutunut erimielisyyttä, avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan erimielisyyden sovinnollisesti sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista X 0 1 2 3 4 5
- Mikäli laskusta ei ole aiheutunut erimielisyyttä, vastatkaa X*
- 3e. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin asiakkaan omilla varoilla X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on oma-aloitteisesti antanut asiakkaalle 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. 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
- 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

Alla olevista toteamuksista pyydämme valitsemaan ja arvioimaan ainoastaan sen vaihtoehdon, mikä vastaa toimeksiantonne päättymistapaa eli vastatkaa joko kohtaan 4g, 4h tai 4i

- 4g. 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
- 4h. 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
- 4i. 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

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
- 5b. 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

Lisäkommentit:

Rättsbiträdets namn: _____

Byrå: _____

Ärendeslag och domstolens/rättshjälpsbyråns ärendenummer: _____

Bedömningen görs enligt följande skala:

5 = Exceptionellt utmärkt prestation

Att nå detta poängtal förutsätter att kvalitetskriteriet har uppfyllts exceptionellt bra och föredömligt. Att nå poängtalet är visserligen möjligt men inte särskilt vanligt. Att kvalitetskriteriet uppfylls föredömligt betyder t.ex. att det även internationellt sett representerar en topprestation. Det utvecklar rättshjälpen så att den är ett föredöme också för andra byråer och biträden som lämnar rättshjälp. Verksamheten som kvalitetskriteriet avser utvecklas också ständigt med hjälp av olika metoder.

4 = Utmärkt prestation

Att nå detta poängtal förutsätter att de tänkbara egenskaperna för kvalitetskriteriet har uppfyllts berömvärt. I praktiken borde det inte finnas något att erinra emot i uppfyllandet av kvalitetskriteriet. En berömvärd prestation är ett föredöme också för andra och visar att man har satsat på utvecklingen av den verksamhet som kvalitetskriteriet förutsätter.

3 = Bra prestation

Denna nivå kan anses vara en sådan nivå som man bör sträva efter att nå och det är också i praktiken möjligt att nå den. Det som beskrivs i kvalitetskriteriet uppfylls bra och i omfattande omfång.

2 = Tillfredsställande prestation

Det som beskrivs i kvalitetskriteriet uppfylls ganska omfattande. Cirka hälften eller åtminstone nästan hälften av de tänkbara egenskaperna för kriteriet uppfylls ganska bra. Å andra sidan kan det på något delområde fortfarande finnas betydande brister. På denna nivå är biträdenas och byråernas verksamhet redan tillfredsställande.

1 = Dålig prestation

Det som beskrivs i kvalitetskriteriet uppfylls till vissa delar. T.ex. några egenskaper för kvalitetskriteriet uppfylls men största delen uppfylls inte alls. Uppfyllandet av kvalitetskriteriet har således fortfarande ganska betydande brister.

0 = Ärendet sköts inte alls

Att inte få några poäng alls betyder att det som beskrivs i kvalitetskriteriet uppfylls i praktiken inte alls. Detta kan bero på att ärendets betydelse inte har uppmärksammats av en eller en annan anledning eller att man trots strävanden inte har kunnat uppfylla kraven för kvalitetskriteriet.

X = Ingen åsikt

Vilket vitsord ger ni för följande påståenden?

Områden för kvalitetsbedömning och kriterier:

1. Förtroende för rättshjälpen i klientförhållandet

- 1a. Biträdet har övervakat sin klients intresse väl i skötseln av ärendet X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har i alla sina åtgärder beaktat klientens intresse
 - biträdet har inte låtit trycket från offentligheten, den allmänna opinionen eller någon annan utomstående part påverka de avgöranden som han eller hon har träffat i skötseln av ärendet
 - biträdet har inte låtit sina egna intressen, bördan som ärendet medfört eller pinsamma omständigheter med anknytning till ärendet, parternas samhällsliga ställning, nationalitet, ras, kön, politiska eller religiösa övertygelse eller övriga sådana omständigheter påverka skötseln av uppdraget
- 1b. Skötseln av ärendet har skett konfidentiellt X 0 1 2 3 4 5
- klienten har upplevt att det har förfarits förtroligt i behandlingen av ärendet
 - på byrån har ärendenas förtrolighet beaktats i samröre med klienten
 - klienten har upplevt att ärendehantering på byrån har skett på ett säkert sätt
- 1c. Biträdet har varit ojävigt att sköta ärendet eller avsagt sig skötseln av det om han eller hon senare har blivit jävig X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har varit ojävigt när han eller hon har tagit emot uppdraget och skött det
 - biträdet har undvikit sådana affärer som hör till advokatverksamhet med sin klient
 - biträdet har avsagt sig uppdraget eftersom det efter att uppdraget togs emot har uppkommit en omständighet på grund av vilken biträdet har varit eller blivit jävigt, eftersom en laglig grund eller någon annan därmed jämförbar tvingande grund har förhindrat att uppdraget genomförs eller eftersom klienten har krävt biträdet att förfara på ett sätt som strider mot lagen eller god advokatsed och klienten trots påpekandet inte har avstått från sitt krav
 - biträdet har underrättat klienten om omständigheter som eventuellt kan skapa misstankar om hans eller hennes ojävighet, om biträdet har varit medvetet om sådana omständigheter

2. Sakligt och värnadsfullt bemötande

- 2a. Biträdet har bemött klienten sakligt och värnadsfullt X 0 1 2 3 4 5
- när biträdet har skött uppdraget har han eller hon bemött klienten med beaktande av dennes vilja och känslor
- 2b. Biträdet har bemött motparten sakligt och värnadsfullt X 0 1 2 3 4 5

3. Effektiviteten av behandlingen av ärendet och skäligheten av kostnaderna

- 3a. Skötseln av ärendet har skett inom en skälig tid X 0 1 2 3 4 5
- klienten har upplevt att skötseln av ärendet har skett inom en skälig tid
 - för klienten har det vid behov förklarats vilka olika faser tiden som skötseln av ärendet tar består av och varför det sker så
- 3b. Vidtagna åtgärder finns specificerade i fakturan, om det inte har krävts ett minimiarvode X 0 1 2 3 4 5
- i ett rättegångsärende har det getts en tillräcklig specifikation över de advokatkostnader som krävs av motparten, så att motparten har haft en möjlighet att uppskatta deras skälighet
- 3c. Till klienten har förklarats vilka kostnader biträdets faktura består av X 0 1 2 3 4 5
- till klienten har på förhand redogjorts för debiteringsgrunder
 - till klienten har *på begäran* getts en uppskattning av helhetspriset för skötseln av ärendet
 - till klienten har *på begäran* getts interimistiska uppgifter om hur stor avgiften har blivit
 - biträdet har på begäran motiverat varför en i fakturan specificerad åtgärd har vidtagits och varför åtgärden har tagit den tid som det står i fakturan
- 3d. Om det råder oenighet om det egna biträdets faktura, har biträdet försökt lösa meningsskiljaktigheten på ett försonligt sätt och har vid behov underrättat klienten om hur en meningsskiljaktighet om arvodet kan lösas X 0 1 2 3 4 5
- Om meningsskiljaktighet om arvodet inte har förekommit, svara X*
- 3e. Advokatkostnaderna har i den utsträckning det är möjligt täckts med andra än klientens egna medel X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har på eget initiativ underrättat huvudmannen om möjligheten att täcka advokatkostnader av rättshjälpen eller rättsskyddsförsäkring
 - kostnader som uppdraget har orsakat klienten har krävts av motparten då det har funnits förutsättningar för det
 - om biträdet har anlitat tjänster av något annat biträde för sin klients räkning, har han eller hon svarat för dennes arvode och kostnader, om inte något annat hade avtalats med klienten
- 3f. Faktureringen har skett i rätt tid X 0 1 2 3 4 5
- fakturan har sänts till klienten inom en skälig tid från det att uppdragsgivandet slutade

4. Skötseln av rättshjälpsärendet som förfarande

Mottagning av uppdragsgivandet och rådgivning

- 4a. Biträdet har avtalat med klienten om hur man ska gå till väga i ärendet X 0 1 2 3 4 5
- med klienten har det t.ex. avtalats om vem som sänder ytterligare handlingar
- 4b. Biträdet har gett klienten sin uppskattning om ärendets starka och svaga sidor X 0 1 2 3 4 5
- 4c. Biträdet har underrättat klienten om alternativ till rättegång X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har bedömt om det finns möjligheter till en försonlig lösning eller bruket av alternativa förfaranden för lösning av tvistemål samt berättat för klienten om eventuella alternativ till rättegång
 - biträdet har berättat vad en eventuell förlikning betyder för klienten

Skötseln av uppdragsgivandet

- 4d. Rättshjälpsärendet har skötts på ett öppet sätt och i växelverkan med klienten X 0 1 2 3 4 5
- klienten har getts all behövlig information om hur skötseln av ärendet framskrider
 - innebörden av åtgärderna har förklarats för klienten på ett förståeligt sätt
 - biträdet har sett till att klienten utan dröjsmål har underrättats om ett avgörande, ett beslut eller förlikning som uppnåtts i uppdraget
 - biträdet har inom en skälig tid svarat på klientens förfrågningar om uppdraget, om det med hänsyn till ett tidigare svar eller någon annan motsvarande grund inte har varit klart onödigt
 - om det inte har varit möjligt att ge svar, har biträdet sett till att klienten har fått besked om när svar kan ges
 - biträdet har fått sin klients samtycke till de viktiga åtgärder som gäller dennes rätt, om inte ärendets brådskande natur eller andra vägande skäl har utgjort hinder
- 4e. I ärendet har man aktivt försökt uppnå förlikning, om förlikningen har varit möjlig X 0 1 2 3 4 5
- 4f. Ärendet har skötts flexibelt X 0 1 2 3 4 5
- man har strävat efter att ordna ärendehantering och behandlingen av ärendet på byrån så att klienten har fått rättshjälptjänster på ett behörigt sätt
 - biträdet har skött uppdraget på ett främmande språk, om han eller hon har meddelat om det när han eller hon tog emot uppdraget

Avslutande av uppdraget

Välj och utvärdera det alternativet som motsvarar sättet på vilket Ert uppdrag avslutades dvs. svara på antingen punkt 4g, 4h eller 4i

-
- 4g. Förfarande när uppdraget slutar X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har säkerställt att klienten förstår vad ett fattat beslut eller en upprättad handling betyder
 - biträdet har vid behov förklarat för klienten ett beslut av en domstol eller en myndighet eller innehållet i en handling som biträdet har upprättat
 - biträdet har vid behov berättat för klienten hur beslutet kan överklagas
 - biträdet har bedömt möjligheten för att besvären godkänns
 - biträdet har återlämnat till klienten handlingar som hör till denne
- 4h. Förfarande när biträdet avsäger sig uppdraget X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har utan dröjsmål underättat klienten om att han eller hon avsäger sig uppdraget och orsaken till det
 - biträdet har berett klienten en skälig tid att vända sig till ett annat biträde
- 4i. Förfarande när uppdraget överförs till ett annat biträde X 0 1 2 3 4 5
- biträdet har begärt klientens samtycke innan han eller hon har överfört skötseln av uppdraget till en jurist utanför byrån eller en annan jurist på byrån

5. Biträdets kunskaper och yrkesskicklighet

- 5a. Biträdet har berett sig omsorgsfullt för ärendet och har hanterat det väl X 0 1 2 3 4 5
- klienten har upplevt att biträdet har berett sig omsorgsfullt för ärendet och har hanterat det väl
 - biträdet har betett sig på ett kunskapsfullt sätt i skötseln av ärendet
- 5b. Handlingar som biträdet har upprättat är tydliga X 0 1 2 3 4 5
- handlingarnas struktur är åskådliga och vårdade
 - handlingarna är allmänspråkliga och förståeliga
 - handlingarna innehåller inte många skriv- eller slagfel och deras layout är vårdad

Ytterliga kommentarer:

Name of the attorney: _____

Office: _____

Case title and case number of the court/legal aid office _____

Evaluation is carried out on the following scale:

5 = Exceptionally excellent performance

Attaining this score requires that the quality criterion has been met exceptionally well and in an exemplary fashion. This score is attained very rarely. Meeting the quality criterion in an exemplary fashion means, for example, that the performance is a top performance even by international standards. The performance also contributes to the development of legal aid as it serves as an example for other legal aid offices and attorneys. The matter described by the quality criterion is also constantly being developed by using different methods.

4 = Excellent performance

Attaining this score requires that the features listed for the criterion are implemented well. There should not be anything to complain about the practical implementation of the quality criterion. An excellent performance can serve as a model for others, and it shows that effort has been put into developing the operations required by the criterion.

3 = Good performance

This is the desirable level for all attorneys, and it is also possible to achieve this level in practice. The matter described by the quality criterion is implemented well and extensively.

2 = Satisfactory performance

The matter described by the quality criterion is implemented rather extensively. Approximately half or at least half of the features listed for the criterion have been implemented rather well. On the other hand, it is possible to attain this score even if there are rather significant insufficiencies in some features. At this level, the performance of the attorneys is satisfactory.

1 = Poor performance

The matter described by the quality criterion is implemented in some respects. For example, some of the features of the criterion have been implemented, but most of them have not been implemented at all. There are thus serious insufficiencies in the implementation of the criterion.

0 = The matter is not implemented at all

Attaining no score means that the matter described by the criterion is not implemented in practice at all. This can result from the fact that there is no awareness of the importance of the matter for one reason or other, or that the requirements of the criterion have not been met despite the efforts.

X = No opinion

Please rate the following statements:

Objects and criteria for quality evaluation

1. Confidence in legal aid in the client relationship

- 1a. The attorney has protected the client's interests well when handling the case X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has in all his or her actions taken into account the client's best interest
 - The attorney has not let the public pressure, general opinion or any other outside actor affect his or her decisions when handling the case
 - The attorney has not let his or her own interests, the strain caused by the case or any awkward circumstances relating to the case, the social status, nationality, race, gender, political or religious conviction of the parties or other corresponding circumstances affect the performance
- 1b. The case has been handled confidentially X 0 1 2 3 4 5
- The client has experienced that the case has been handled confidentially
 - Confidentiality of the matters has been taken into account when dealing with the client at the office
 - The client has experienced that the dealings at the office have been conducted safely
- 1c. The attorney has been qualified to represent the client or the attorney has withdrawn from the case after having become disqualified later X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has been qualified to handle the case at the time of accepting the case and while handling it
 - The attorney has avoided any business transactions not relating to the practice of law with the client
 - The attorney has withdrawn from the case, because 1) there has appeared a circumstance, after having accepted the case, due to which the attorney has been disqualified or has become disqualified from representing the client; 2) a legal excuse or a corresponding compelling reason has prevented the attorney from finishing the assignment; or 3) the client has demanded that the attorney act in violation of law or the proper professional conduct and has not dropped his or her demand regardless of a request to do so
 - The attorney has informed the client about any circumstances that possibly could raise doubts about the attorney's qualification, if such circumstances have been known to the attorney

2. Appropriate and respectful treatment

- 2a. The attorney has treated the client appropriately and with respect X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has in his or her work treated the client with consideration to the client's will and feelings

2b. The attorney has treated the opposing party appropriately and with respect X 0 1 2 3 4 5

3. The efficiency of the process and the reasonableness of the expenses

3a. The matter has been handled within reasonable time X 0 1 2 3 4 5

- The client has experienced that the matter has been handled within reasonable time
- The client has, when appropriate, been informed about the different stages of the process constituting the total billable hours and the reasons for each of the stages

3b. The taken measures are itemised in the bill, unless a minimum fee has been claimed X 0 1 2 3 4 5

- In court proceedings, a sufficient itemisation of the legal expenses claimed from the opposing party has been issued in such a manner that the opposing party has had a chance to assess the reasonableness of the expenses

3c. The client has been explained which components constitute the bill X 0 1 2 3 4 5

- The client has in advance been provided with information about what the fee is based on
- The client has *upon request* been provided with an estimate of the total fee
- The client has *upon request* been provided with information about the sum of the bill even while the case is still being handled
- The attorney has *upon request* justified why a certain measure, itemised in the bill, has been taken and why it has taken the time specified in the bill

3d. If there has been some disagreement over the bill of the attorney, the attorney has tried to solve the disagreement in a conciliatory manner and has, when appropriate, informed the client about how the disagreement over the fee may be solved X 0 1 2 3 4 5

If there has not been any disagreement over the bill, please choose X

3e. To the possible extent, the legal expenses have been covered with other than the client's own funds X 0 1 2 3 4 5

- The attorney has taken initiative to inform the client about a possibility to have his or her legal expenses covered by legal aid or legal expenses insurance
- The expenses incurred for the client have been claimed from the opposing party if it has been possible
- If the attorney has used another attorney's services on his or her client's account, the attorney has paid for the fees and expenses of the other attorney, unless something else has been agreed on with the client

3f. Billing has been executed timely X 0 1 2 3 4 5

- The bill has been sent to the client within reasonable time from the end of the assignment

4. Procedure in the legal aid case

Acceptance of the assignment and counselling

- 4a. The attorney has agreed with the client on the procedure that is to be followed X 0 1 2 3 4 5
- For example, it has been agreed on who is responsible for submitting any additional documents
- 4b. The attorney has provided the client with an assessment of the strengths and weaknesses of the case X 0 1 2 3 4 5
- 4c. The attorney has informed the client about the existing alternatives for a trial X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has assessed whether there are prerequisites for a settlement in the case or whether some alternative means for settling the dispute could be used as well as informed the client about any possible alternatives for a trial
 - The attorney has informed the client about the consequences of a possible settlement in the case

Attorney's actions during the assignment

- 4d. The legal aid case has been handled in an open and interactive relationship with the client X 0 1 2 3 4 5
- The client has been provided with all the necessary information on how the case will proceed
 - The contents of the measures to be taken have been presented to the client in an understandable manner
 - The attorney has made sure that the client has, without delay, been informed about a resolution, decision or settlement reached in the case
 - The attorney has, within reasonable time, replied to the client's enquiries concerning the case, unless it due to an earlier reply or other corresponding reason has been manifestly unnecessary
 - If replying to the client's enquiry has not been possible, the attorney has ensured that the client has received information about when he or she will receive a reply
 - The attorney has received the client's approval for all significant measures concerning the client's rights, unless prevented by the urgent nature of the matter or some other weighty reasons
- 4e. Settlement has been actively sought, if a settlement has been possible in the case X 0 1 2 3 4 5
- 4f. The case has been handled flexibly X 0 1 2 3 4 5
- Visits to the office and the dealings in the matter have been organised so that the client has received appropriate legal aid services
 - The attorney has handled the case in a foreign language if this has been agreed on when he or she accepted the assignment

Finishing the assignment

We kindly ask you to score the statements only in one of the sections 4g, 4h or 4i, depending on which of the sections corresponds to the circumstances in which the handling of your case has been ended.

- 4g. Procedure when the case has been brought to a close X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has ensured that the client understands the implications of a decision made or a document drafted
 - The attorney has, if necessary, explained the contents of a decision made by a court or an authority or the contents of a document drafted by the attorney to the client
 - The attorney has, if necessary, informed the client about how the decision may be appealed against
 - The attorney has assessed the chances of an appeal to be approved
 - The attorney has returned to the client the documents belonging to him or her
- 4h. Procedure when the attorney has withdrawn from the case X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has, without delay, notified the client about the withdrawal and the reasons for it
 - The attorney has reserved a reasonable time period for the client to find another attorney
- 4i. Procedure when the case has been transferred to another attorney X 0 1 2 3 4 5
- The attorney has requested for the client's consent before transferring the case to another lawyer either within the same office or outside the office

5. Competence and expertise of the attorney

- 5a. The attorney has carefully prepared himself or herself for the case and handled it professionally X 0 1 2 3 4 5
- The client has felt that the attorney has been well prepared for handling the case and handled it professionally
 - The attorney has shown expertise when handling the case
- 5b. The documents drafted by the attorney are unambiguous X 0 1 2 3 4 5
- The structure of the documents is clear and well-thought
 - Standard language has been used and the documents are intelligible
 - The documents do not contain a significant number of typographical errors and the layout is clear

Additional comments:

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Poikkeuksellisen erinomainen suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on erittäin harvinaista. 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 = Kiitettävä 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 = Hyvä suoritus

Tätä tasoa pidetään tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä. Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti.

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 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 täytenä.

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 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
- 1d. Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeyttämisestä tai päättymisestä X 0 1 2 3 4 5
- 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

Laskutus

- 3c. 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
- 3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin päämiehen omilla varoilla 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
- 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
- 3f. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu X 0 1 2 3 4 5
- asiakkaalle on selvitetty veloitusperusteet etukäteen
 - asiakkaalle on *pyydettyessä* annettu kokonaishinta-arvio asianhoidosta
 - asiakkaalle on *pyydettyessä* annettu väliaikaistietoa siitä, minkä verran laskutettavaa on kertynyt
 - avustaja on *pyydettyessä* perustellut, miksi laskussa yksilöity toimenpide on suoritettu ja miksi siihen on mennyt laskuun merkitty aika
- 3g. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista X 0 1 2 3 4 5

Mikäli laskusta ei ole aiheutunut erimielisyyttä, vastatkaa X

- 3h. Laskutus on ollut oikea-aikaista X 0 1 2 3 4 5
- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä
- 3i. 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

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. Oikeusapuasian 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

- 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
- 4g. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat X 0 1 2 3 4 5
- 4h. 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
- 4i. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti X 0 1 2 3 4 5
- 4j. 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
- 4k. 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

Toimeksiannon päättäminen

Alla olevista toteamuksista pyydämme valitsemaan ja arvioimaan ainoastaan sen vaihtoehdon, mikä vastaa toimeksiannon päättymistapaa eli vastatkaa joko kohtaan 4l, 4m tai 4n.

- 4l. 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

- 4m. 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

- 4n. 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

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

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:

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Poikkeuksellisen erinomainen suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on erittäin harvinaista. 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 = Kiitettävä 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 = Hyvä suoritus

Tätä tasoa pidetään tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä. Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti.

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 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.

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 täyteen.

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 X 0 1 2 3 4 5
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 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
- oikeudenkäyntiasianssa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta
- 3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin päämiehen omilla varoilla 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 siirrettäessä tehtävä toiselle X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävän siirtämiseen toiselle tuomioistuinasioissa sekä määräyksen- ja nimityksenvaraisissa tehtävissä
- 4c. Menettely tehtävästä luovuttaessa X 0 1 2 3 4 5
- avustaja on pyytänyt tuomioistuimelta tai muulta viranomaiselta luvan tehtävästä luopumiseen 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:

Avustajan nimi: _____

Toimisto: _____

Diaarinumero: _____

Arviointi tehdään seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Poikkeuksellisen erinomainen suoritus

Tämän pistemäärän saavuttaminen edellyttää poikkeuksellisen hyvää ja esimerkillistä laatukriteerin toteutumista. Sen saavuttaminen on erittäin harvinaista. 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 = Kiitettävä 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 = Hyvä suoritus

Tätä tasoa pidetään tavoiteltavana tasona ja sille on myös käytännössä mahdollista päästä. Laatukriteerissä kuvattu toteutuu hyvin ja kattavasti.

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 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 täyteen.

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
 - 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
- oikeudenkäyntiasianssa 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. 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

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:

Arvioijan nimi: _____

Arvioitavan toimisto: _____

Avustajan nimi: _____

Diaarinumero: _____

Asiakirjat arvioidaan seuraavan asteikon mukaisesti:

5 = Poikkeuksellisen 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 = Kiitettävä 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 = 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.

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 laatuksiteerissā 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 täytenyksi.

XA = Ei arviointia Asiakirjakansio ei sovellu laadun arvioimiseen.

XB = Ei arviointia Asiakirjakansio ei sisällä riittävästi informaatiota laadun arvioimiseen.

Asiakirjojen arvioinnin arviointialueet ja kriteerit:

1. Asiakirjat ja kerätty aineisto

- 1a. Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti XA XB 0 1 2 3 4 5
- 1b. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä XA XB 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
- 1c. Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä XA XB 0 1 2 3 4 5
- 1d. Avustajan laatimat muistiinpanot ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä XA XB 0 1 2 3 4 5

Avoin palaute:

2. Asian käsittelyn tehokkuus

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

Laskutus

- 2c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota XA XB 0 1 2 3 4 5
- oikeudenkäyntiasiassa on annettu vastapuolelta vaadittavista asianajokuluista riittävä erittely niin, että vastapuolella on ollut mahdollisuus arvioida niiden kohtuullisuutta
- 2d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan (oikeusavun ja asiakkaan) ulkopuolisin varoin XA XB 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 XA XB 0 1 2 3 4 5
- lasku on lähetetty asiakkaalle kohtuullisen ajan kuluessa toimeksiannon päättymisestä

Avoin palaute:

3. Asian hoito menettelyinä

- 3a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa miten asiassa edetään XA XB 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 sekä hahmottanut asian oikeudellisesti oikein XA XB 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
- 3c. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista XA XB 0 1 2 3 4 5
- asian hoidossa on tehty kaikki tarpeellinen ja perusteltu työ
 - avustaja on välttänyt turhia toimenpiteitä asian hoidossa
- 3d. Oikeusapuasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen XAXB 0 1 2 3 4 5
- avustajan yhteydenpito asiakkaan kanssa on ollut riittävää ja oikea-aikaista

3e. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen XA XB 0 1 2 3 4 5

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

3f. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen XA XB 0 1 2 3 4 5

Avoin palaute:

Kokonaisarvosana

Kaikki laatuksiteerit huomioon ottaen asian hoidolle annetaan asiakirjojen perusteella kokonaisuutena arvosana

XA XB 0 1 2 3 4 5

Lisäkommentit:

Arviointiin kulunut aika:

Reviewer's name: _____

Legal Aid Office: _____

Legal Aid Attorney's name: _____

Record number: _____

Documents are evaluated on the following scale:

5 = Excellent performance

Attaining this score requires that the quality criterion has been met exceptionally well and in an exemplary fashion. Attaining this score is possible, albeit not very usual. Meeting the quality criterion in an exemplary fashion means, for example, that the performance is a top performance even by international standards. The performance also contributes to the development of legal aid as it serves as an example for other legal aid offices and attorneys. The matter described by the quality criterion is also constantly being developed by using different methods.

4 = Good performance

Attaining this score requires that the features listed for the criterion are implemented well. There should not be anything to complain about the practical implementation of the quality criterion. A good performance can serve as a model for others, and it shows that effort has been put into developing the operations required by the criterion.

3 = Fit-for-purpose performance

The matter described by the quality criterion is implemented well and extensively, but there may be some deficiencies in the implementation of some individual features. This is the desirable level for all attorneys, and it is also possible to achieve this level in practice.

2 = Satisfactory performance

The matter described by the quality criterion is implemented rather extensively. Approximately half or at least half of the features listed for the criterion have been implemented rather well. On the other hand, it is possible to attain this score even if there are rather significant insufficiencies in some features. At this level, the performance of the attorneys and offices is satisfactory.

1 = Poor performance

The matter described by the quality criterion is implemented in some respects. For example, some of the features of the criterion have been implemented, but most of them have not been implemented at all. There are thus serious insufficiencies in the implementation of the criterion.

0 = The matter is not implemented at all

Attaining no score means that the matter described by the criterion is not implemented in practice at all. This can result from the fact that there is no awareness of the importance of the matter for one reason or other, or that the requirements of the criterion have not been met despite the efforts.

X = Not evaluated

The document file does not contain sufficiently information or the matter is not suitable for quality evaluation.

Objects of evaluation and criteria for evaluation of documents

1. Documents and gathered material

- 1a. The documents drawn up by the attorney are unambiguous X 0 1 2 3 4 5
 - The structure of the documents is clear and well-thought
 - Standard language has been used and the documents are intelligible
 - The documents do not contain a significant number of typographical errors and the layout is clear

- 1b. The documents drawn up by the attorney are suitable for the purpose and they advance the handling of the matter X 0 1 2 3 4 5

- 1c. The material required for handling the matter has been gathered extensively enough X 0 1 2 3 4 5

2. Efficiency of the handling of the matter

- 2a. The matter has been handled within reasonable time X 0 1 2 3 4 5
 - The measures that depend on the attorney have been taken care of within reasonable time, considering the nature and extent of the matter

- 2b. The attorney has complied with the determined or agreed deadlines X 0 1 2 3 4 5
 - The attorney has complied with the deadlines
 - The postponements of deadlines requested by the attorney have been justified

Billing

- 2c. The taken measures have been itemised in the bill, if the minimum fee has not been claimed X 0 1 2 3 4 5
 - In court proceedings, a sufficient itemisation of the legal expenses claimed from the opposing party has been issued so that the opposing party has had an opportunity to assess the reasonableness of the expenses

- 2d. To the possible extent, the legal expenses have been covered with external funds X 0 1 2 3 4 5
- The incurred expenses of the client have been claimed from the opposing party if it has been possible
 - If the attorney has used another attorney's services on his or her client's account, the attorney has paid for the fees and expenses of the other attorney if anything else has not been agreed on with the client
- 2e. The billing has been executed timely X 0 1 2 3 4 5
- The bill has been sent to the client within reasonable time from the end of the commission

3. The procedure in a legal aid case

- 3a. The attorney has agreed on the procedure with the client X 0 1 2 3 4 5
- For example, it has been agreed on who is responsible for submitting any additional documents
- 3b. The attorney has identified all the facts relevant to the work X 0 1 2 3 4 5
- 3c. The attorney has a correct legal perception of the matter X 0 1 2 3 4 5
- The matter has been proceeded with lawfully; for example, the attorney has invoked the correct sections of law, legal action has been taken within the determined time limit and in the appropriate forum
 - When handling the matter, the attorney has invoked only effective statutes and other accepted sources of law
- 3d. The matter as a whole has been handled appropriately X 0 1 2 3 4 5
- All the necessary and justified measures have been taken in the handling of the matter
 - The attorney has avoided any unnecessary measures when handling the matter
- 3e. The legal aid case has been handled in an open and interactive relationship with the client X 0 1 2 3 4 5
- The communication of the attorney with the client has been sufficient and well-timed
- 3f. The attorney has contacted the opposing party, when necessary X 0 1 2 3 4 5
- The communication of the attorney with the opposing party and any other parties in the case has been sufficient and well-timed
- 3g. Settlement has been actively sought, if it has been possible in the case X 0 1 2 3 4 5



Overall score

Based on the documents and considering all the quality criteria, the work of the attorney is awarded the following score:

X 0 1 2 3 4 5

Additional comments:

Time used for the evaluation:

1. JOHDANTO

Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointityöryhmä on asetettu 15.4.2010. Työryhmän tehtävänä on valmistella ja toteuttaa julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmän pilotointi ja harkita ja ehdottaa pilotointivaiheessa esiin tulleita tarpeellisia laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita.

Työryhmän tehtävänä on myös laatia pilotointisuunnitelma. Pilotointityöryhmän toimikausi on 26.4.2010–30.4.2012. Pilotointisuunnitelman tulee olla valmis 30.10.2010.

2. PILOTOITAVA OIKEUSMINISTERIÖN TYÖRYHMÄN EHDOTTAMA ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

Arviointijärjestelmä muodostuu niistä julkisen oikeusavun osa-alueista, joiden laatua arvioidaan. Kultakin arviointialueelta on valittu arvioinnissa käytettävät laatukriteerit. Kriteereitä on täsmennetty esimerkeillä kriteerin ominaisuuksista. Lisäksi järjestelmään kuuluvat arviointimenetelmät, joilla tarkoitetaan tiedon hankkimisessa käytettävää keinoa. Laatukriteerit arvioidaan seitsenkohtaisen pisteityksen avulla.

2.1. Arviointialueet

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)

2.2. Arviointimenetelmät

Julkisen oikeusavun laatua arvioidaan pilotointivaiheessa neljällä menetelmällä:

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

2.3. Laatuksriterien pisteytys

Pisteitä annetaan laatuksriterin 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

3. PILOTOINTI

3.1. Pilotointiaika

7.–18.2.2011

3.2. Pilotointiin osallistuvat toimistot ja avustajat

Pilotointi toteutetaan yhdeksässä eri kokoluokkia ja erilaisia asiakasryhmiä edustavassa valtion oikeusaputoimistossa sekä kuudessa yksityisessä asianajotoimistossa. Pilotoinnin käytännön toteutuksesta vastaa työryhmä apunaan yhdyshenkilö jokaisessa pilotointiin osallistuvassa toimistossa.

Itsearvioinnissa arvioinnin suorittaa aina avustaja itse, vaikka toimeksiannon hoitoon osallistuvat käytännössä sekä avustaja että sihteeri. Mahdollista kuitenkin on myös se, että avustaja vastaa soveltuvien osiin kyselyyn yhdessä sihteerinsä tai muun työparinsa kanssa.

Julkiset oikeusaputoimistot ja toimistoissa työskentelevien julkisten oikeusavustajien lukumäärä johtavat julkiset oikeusavustajat pois lukien:

- Turun oikeusapupiiri: Forssa-Loimaa (2) ja Tampere (6)
- Vaasan oikeusapupiiri: Jyväskylä (6)
- Itä-Suomen oikeusapupiiri: Kajaani (3) ja Pieksämäki (1),
- Helsingin oikeusapupiiri: Järvenpää (3) ja Vantaa (4)
- Kouvolan oikeusapupiiri: Kotka (2)
- Rovaniemen oikeusapupiiri: Rovaniemi (4) = 31

Asianajotoimistot ja niissä työskentelevien asianajajien lukumäärä:

- Asianajotoimisto Hilkkä Huiskala Oy, Turku (1)
- Asianajotoimisto Halonen Oy, Helsinki (2)
- Asianajotoimisto Jaana Mäkelä, Töysä (1)

- Asianajotoimisto Katri Mäntylä Ky, Lahti (1)
- Asianajotoimisto Asianaiset Ky, Helsinki (2)
- Asianajotoimisto Jaatela & Helenius Oy, Helsinki (2) = 9

Suomen Asianajajaliiton edustajat ovat ilmoittaneet asianajotoimistot, jotka osallistuvat laadun arviointijärjestelmän pilotointiin. Oikeusministeriö on lähestynyt kirjeitse Suomen Oikeusapulakimiehet ry:tä pyytääkseen yhdistystä ilmoittamaan pilotointiin osallistuvat lakiasiantoimistot. Yhdistys on vastannut, että yhdistyksen jäsenet eivät ole halukkaita osallistumaan pilotointiin.

3.3. Avustajan itsearviointi ja kyselyt

Pääosa arvioinneista toteutetaan 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 on mahdollista kerätä asiakkailta, tuomareilta, syyttäjiltä ja avustajilta. Tämä kattaa mittaustavoista avustajan itsearvioinnin ja kyselyt. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että jokainen laatukyselyyn vastaaja voi omalla tietokoneellaan joko kotona tai työpaikalla arvioida laatukriteerien toteutumista.

Avustaja / sihteeri lähettää Webropol-linkin vastaajan sähköpostiosoitteeseen, mikäli osoite on tiedossa. Muussa tapauksessa avustaja antaa linkin osoitteen vastaajalle.

Asiakkaiden on vaihtoehtoisesti mahdollista täyttää myös lomake, jonka he palauttavat postitse oikeusministeriöön. Kyselylomakkeen sekä ”postimaksu maksettu” – kirjekuoren asiakas saa avustajalta tai pilotointiin osallistuvasta toimistosta.

Vastaamiselle asetetaan määräaika.

3.3.1. Arvioitavat asiat

Arvioitavien asioiden suhteen pilotoinnissa pysytään alioikeustasolla käsitellyissä asioissa. Arvioitavaksi tulevat kaikki oikeusapuasiat, joiden käsittely on päättynyt oikeudessa tai toimistossa välillä 7.–18.2.2011. Asian ei siten tarvitse olla vielä lainvoimainen.

Asian käsittely käräjäoikeudessa katsotaan päättyneeksi, kun jutussa on annettu ratkaisu tai juttu on jätetty päätettäväksi.

Ulkoprosessuaalisista asioista eli asioista, joita ei käsitellä tuomioistuimessa, arvioidaan ne asiat, jotka päättyvät johonkin toimenpiteeseen. Oikeudelliseen neuvon päättyviä asioita ei arvioida. Arviointi tehdään, kun toimenpiteet jutussa on suoritettu. Ajankohta voi siis olla aiempi kuin jutun tilastollinen päättäminen ja laskutus, koska arviointia varten asian tulee olla vielä mielessä tai helposti mieleen palautettavissa.

Oikeusaputoimistojen johtavien julkisten oikeusavustajien mahdollisesti hoitamia juttuja ei arvioida pilotoinnin yhteydessä.

Arvioitavat jutut yksilöidään tuomioistuinasioiden osalta käräjäoikeuden asianimikkeen ja asianumeron perusteella ja ulkoprosessuaaliset asiat oikeusavun asianhallintajärjestelmän (Julia/Romeo) asianumeron mukaan. Lisäksi tunnistetietona käytetään tarvittaessa oikeusavun hakijan nimeä.

3.3.2. Suostumukset

Oikeusministeriön hallinnonalaan kuuluvien virastojen osalta eri virastojen suostumusta ei tarvita, koska kyseessä on oikeusministeriön oma hanke.

Oikeusapuasioiden vastapuolen avustajan suostumusta ei erikseen tarvita, koska kyselyyn vastaaminen on tulkittavissa suostumukseksi. Muussa tapauksessa avustaja jättäneen vastaamatta.

Päämiehen suostumus oikeusavun laadun arviointia varten pyydetään aina. Asiakkaan suostumuksen osalta vaihtoehtona on ottaa kaikilta uusilta asiakkailta suostumus laadun arviointiin jo asian vireilletulon yhteydessä tai vaihtoehtoisesti pyytää suostumus jälkikäteen. Nyt suostumus tarvitaan ainoastaan pilotointiaikana päättyviin juttuihin eli avustajan on huolehdittava siitä, että näissä jutuissa on suostumus.

Asiakkaan suostumus voi olla suullinen tai kirjallinen. Suostumus tulee kuitenkin aina dokumentoida. Pilotoivat toimistot päättävät itsenäisesti tavasta, jolla asiakkaan suostumus otetaan. Avustajien käytettäväksi on laadittu lomake, jolla päämies voi antaa suostumuksensa. Sama lomake toimii myös tiedotustarkoituksessa. Tarkoituksena on, että avustaja ottaa alkuperäisen allekirjoitetun kappaleen asiakirjakansioon ja antaa päämiehelle siitä kopion.

3.3.3. Infotilaisuudet

Pilotointiin osallistuville toimistoille ja avustajille lähetetään ministeriön tiedote asiasta (liite 2) ja heille järjestetään 2 infotilaisuutta, joissa käydään läpi pilotointiin liittyviä käytännön kysymyksiä.

1. **Infotilaisuus 29.11.2010 Jyväskylän oikeusaputoimiston edunvalvontatoimisto (Ailakinkatu 17) klo 13.00–16:00**

Osallistujat: Tampereen, Jyväskylän, Kajaanin ja Pieksämäen oikeusaputoimistojen avustajat sekä asianajotoimisto Jaana Mäkelä.

2. **Infotilaisuus 1.12.2010 Oikeusministeriö (Kasarmikatu 42, Helsinki) klo 13.00–16:00 neuvottelutila 2A**

Osallistujat: Forssa-Loimaan, Järvenpään, Vantaan, Kotkan ja Rovaniemen oikeusaputoimistojen avustajat sekä asianajotoimistojen Hilikka Huiskala Oy, Halonen Oy, Katri Mäntylä Ky, Asianaiset Ky ja Jaatela & Helenius Oy:n asianajajat.

3.4. Vertaisarviointi

3.4.1. Arvioitavat asiat

Vertaisarvioinnissa arvioitavat asiat valitaan avustajalähtöisesti siten, että kultakin avustajalta arvioidaan välillä 7.–18.2.2011 kolmen viimeksi päättyneen asian asiakirjakansio. Salassapitosäännösten johdosta asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen suostumus siihen, että hänen asiansa saadaan ottaa vertaisarvioitavaksi.

Vertaisarvioinnissa keskitytään asiakirja-aineiston riittävyyden vuoksi siviiliasioihin, riittäisiin hakemusasioihin ja laajoihin rikosasioihin pois lukien kuitenkin asiat, jotka sisältävät salassa pidettävää, arkaluontoista asiakirja-aineistoa.

Pilotointivaiheessa kunkin asiakirjakansion arvioi kaksi eri vertaisarvioijaa.

3.4.2. Arviointien toteuttaminen

Arvioitaviksi tulevat asiakirjakansiot kopioidaan toimistoissa ja kopiot postitetaan oikeusministeriöön. Oikeusministeriö toimittaa kansiot edelleen kullekin vertaisarvioijalle. Jatkossa tulee harkita sähköisen tiedonvälityksen tarjoamia mahdollisuuksia aineiston toimittamiseen.

Arvioijat antavat arvionsa Webropol-ohjelman kautta maaliskuun 15. päivään mennessä. Arvioija vastaa siitä, että aineisto tuhoataan pilotointivaiheen päätyttyä.

3.4.3. Koulutus

Arvioijat koulutetaan oikeusministeriön toimesta. Koulutettaviksi on valittu ainoastaan kokeneita avustajia sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta. Vapaaehtoisia arvioijiksi koulutettavia on haettu julkisen oikeusavun puolella Ilona Intranetissä julkaistulla ja jokaisen oikeusaputoimiston virastopostiin lähetetyllä hakuilmoituksella sekä Suomen Asianajajaliiton jäsenilleen lähettämällä hakuilmoituksella. Pilotointivaiheessa on tarve noin 10–15 arvioijalle. Vertaisarvioijat on valittu eri puolilta Suomea, koska arvioija ei koskaan voi olla arvioitavan avustajan lähikollega, vaan hänen tulee toimia ammatissaan toisella puolella maata.

Vertaisarvioijien kouluttajina toimivat ansioituneet pitkän kokemuksen omaavat julkiset oikeusavustajat sekä yksityiset avustajat. Professori Alan Paterson Strahclyden yliopistosta Skotlannista tulee kertomaan Englannissa ja Skotlannissa saaduista kokemuksista. Koulutuksessa käsitellään vertaisarvioinnin periaatteita ja tarkoitusta, laatukriteerien sisältöä sekä arvioinnin menetelmiä (esimerkiksi miten arvioitaviin asiakirjoihin tulisi perehtyä). Koulutuksen tavoitteena on yhteinen tulkinta kriteerien soveltamisesta.

3.4.3. Vertaisarvioijat (lisätty 4.2.2011)

Asianajajat:

Marjo Kiukkonen, Varatuomari Marjo Kiukkonen Asianajotoimisto Ky, Hyvinkää
Kimmo Koskentausta, Asianajotoimisto Evon Lakipalvelu Oy, Lammi
Merja Eskonpekka, Asianajotoimisto Eskonpekka Oy, Suomussalmi
Kari Harju, Asianajotoimisto Surakka Oy, Joensuu
Pertti Järvinen, Asianajotoimisto Järvinen, Rovaniemi
Otso Nykänen, Asianajotoimisto Otso Nykänen, Helsinki
Seppo Karvinen, Asianajotoimisto Karvinen, Sarkkinen & Sallinen Ky, Kuopio

Julkiset oikeusavustajat:

Esa Kyllästinen, JJOA Kuopion oikeusaputoimisto
Mika Tiippana, JOA Joensuun oikeusaputoimiston Kiteen toimipaikka
Heljä Laakso, JOA Joensuun oikeusaputoimiston Nurmeksen toimipaikka
Raija Virtanen, JOA Tampereenseudun oikeusaputoimisto
Timo Syysvirta, JOA Turunseudun oikeusaputoimisto
Seppo Lehti, JOA Rauman oikeusaputoimisto
Eeva-Maija Oikarinen, JJOA Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto

4. KUSTANNUKSET

4.1. Kyselyt

4.1.1. Palkkiot

Laadun arviointikyselyyn vastaamisesta ei suoriteta palkkiota.

4.1.2. Kulut

Kyselyjen tekemisestä Internetin kautta toimivan Webropol-ohjelman kautta ei aiheudu kuluja. Syntyviä kuluja ovat lähinnä asiakaskyselyjen aiheuttamat postituskulut, mikäli asiakas haluaa vastata kyselyyn lomaketta käyttäen.

4.1.3. Koulutuskustannukset

Infotilaisuudet järjestetään oikeusministeriön toimesta omissa tiloissa. Julkisten oikeusavustajien osalta lähetävä virasto maksaa osallistumiskulut. Asianajajien matkakulut korvataan laskun perusteella valtion matkustussäännön mukaisesti.

4.2. Vertaisarviointi

4.2.1. Korvaukset:

Vertaisarviointi tehdään lähtökohtaisesti normaalina virkatyönä, mikäli vertaisarvioija on julkinen oikeusavustaja. Arviointiin kulunut aika otetaan tällöin huomioon avustajan hoidettaviksi sovittavissa asiamäärissä. Koska arviointi tehdään työaikana ja se edellyttää muun työmäärän vähentämistä, edellyttää julkisten oikeusavustajien toimiminen vertaisarvioijina kunkin avustajan esimiehen suostumusta.

Muille arvioijille maksetaan pilotoinnin ajalta korvauksena 50 euroa jokaiselta arvioidulta jutulta. Pilotointivaiheessa arvioijat seuraavat kunkin asiakirjakansion arviointiin kuluvaa aikaa. Tästä syystä arviointilomakkeeseen on lisätty kohta tätä merkintää varten. Työryhmä esittää mielipiteenään, että lopullisesta korvauskäytännöstä ja korvauksen suuruudesta päätetään pilotoinnin jälkeen, jolloin korvauskäytännön sopivuudesta on syntynyt parempi käsitys.

4.2.2. Kulut

Arvioinnista syntyviä kuluja ovat lähinnä pilotoiville asianajotoimistoille syntyvät asiakirjojen kopiointi- ja postituskulut. Kullekin asianajotoimistolle suoritetaan 20 euron suuruinen kertakorvaus korvauksena pilotointiin osallistumisesta aiheutuneista kopiointi- ja postituskuluista.

4.2.3. Koulutuskustannukset

Koulutustilaisuudet järjestetään oikeusministeriön tiloissa. Ministeriön ulkopuolisille kouluttajille maksetaan palkkio oikeusministeriössä vahvistettujen palkkioperusteiden mukaan. Julkisten oikeusavustajien osalta lähetävä virasto maksaa osallistumiskulut. Asianajajien matkakulut korvataan laskun perusteella valtion matkustussäännön mukaisesti.

5. TIEDOTTAMINEN

Pilotoinnista tiedotetaan tuomioistuimille, oikeusaputoimistoille, Suomen Asianajajaliitolle, Suomen Lakimiesliitto ry:lle, Suomen Oikeusapulakimiehet ry:lle, Julkiset Oikeusavustajat ry:lle sekä Valtakunnansyyttävirstolle lähetettävällä tiedotteella.

Avustajat kertovat päämiehilleen mahdollisuudesta antaa palautetta julkisen oikeusavun laadusta. Avustajien tueksi on laadittu tiedote, jota he voivat jakaa asiakkailleen. Samalla asiakirjalla pyydetään päämiehen suostumus. Myös käräjäoikeuksien avustajien huoneen seinälle on laadittu tiedote. Tiedote toimitetaan sähköpostitse pilotoivien toimistojen lähipaikkakuntien käräjäoikeuksiin.

6. PILOTOINNIN JÄLKEEN

Pilotoinnin jälkeen pilotointiin osallistuneilta toimistoilta ja avustajilta pyydetään palautetta pilotoinnista saaduista kokemuksista. Palautteen perusteella arviointijärjestelmään tehdään tarpeellisiksi harkitut muutokset ja parannukset.

OIKEUSMINISTERIÖ
Koulutusyksikkö

SUUNNITELMA
22.11.2010

JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN

Vertaisarvioijien koulutus

Tavoite: Koulutuksessa käsitellään vertaisarvioinnin periaatteita ja tarkoitusta, laatuksiteerien sisältöä sekä vertaisarvioinnissa käytettyjä menetelmiä. Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiuksia vertaisarvioinnin tekemiselle sekä luoda pohja kriteerien yhtenäiselle tulkinnalle ja soveltamiselle.

Kohderyhmä Vertaisarvioijakoulutukseen on valittu hakemuksesta pitkän kokemuksen omaavia ja ansioituneita julkisia oikeusavustajia sekä yksityisiä avustajia yhteensä 15 henkilöä.

Rakenne Koulutusohjelma koostuu neljästä jaksosta seuraavasti:

1. Ensimmäinen jakso **13.–14.12.2010**, OM:n koulutustilat, Sali 2
13.12. klo 10.00 – 16.00, jonka jälkeen iltatilaisuus
 - informointi oikeusavun laadun kehittämishankkeesta sekä kokonaiskuvan antaminen tulevasta pilotointihankkeesta (Kirta Heine ja Marika Yli-Ikkela, OM)
 - perehdyttäminen laadun arvioinnin keskeisiin teoriakysymyksiin sekä arvioijan tehtävän ja roolin avaaminen (Raimo Ketolainen, Laatuksitus Excellence Finland)14.12. klo 8.30 – 15.00
 - Rovaniemen laatuksituksen esittely (Oulun käräjäoikeuden laamanni Harri Mäkinen, eläkkeellä)
 - vertaisarvioinnissa käytössä olevat laatuksiteerit (AA Tapani Norros, Asianajotoimisto Norros Oy)
2. Toinen jakso **27.1.2011**, klo 10.00 – 16.00, OM:n koulutustilat, Sali 2
 - vertaisarviointi erityisesti Englannissa ja Skotlannissa ja mitä voimme oppia heidän kokemuksistaan (prof. Alan Paterson, Strahclyden yliopisto, Skotlanti)
3. Kolmas jakso **8.2.2011**, klo 9:00 – 16:00, OM:n koulutustilat, Sali 2
AA Juhani Karvo, Asianajotoimisto Karvo & Mella Oy
 - koulutuksessa käydään läpi ennakkotehtävänä suoritettut arviointiharjoitteet
 - tavoitteena on antaa käytännön valmiuksia ja vertaistukea pilotointiarvioinnin tekemiselle
4. Neljäs jakso **3.5.2011**, klo 9:00 – 16:00, OM:n koulutustilat, Sali 2
 - pilotointiprojektissa syntyneiden kokemusten analysointi ja käsittely sekä vertaisarviointimenetelmien mahdollinen kehittäminen johtopäätösten perusteella (Kirta Heine ja Marika Yli-Ikkela, OM).

Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmä pilotoidaan Helsingin ja Itä-Suomen oikeusapupiireissä 6.–17.2.2012

Taustaa

Oikeusministeriön työryhmä laati vuonna 2009 ehdotuksen siitä, millä kriteereillä ja millä menetelmin julkisen oikeusavun laatua voitaisiin arvioida. Mallina ehdottamaan järjestelmässä työryhmä käytti Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanketta.

Arviointijärjestelmän avulla halutaan toisaalta mahdollistaa oikeusavun laatutason kuvaaminen ja toisaalta antaa välineitä kehittää toiminnan laatua sekä avustajien osaamista ja ammattitaitoa.

Työryhmän mietintö oli laajalla lausuntokierroksella, minkä jälkeen oikeusministeriö asetti arviointijärjestelmän pilotointityöryhmän valmistelemaan järjestelmän pilotointia. Pilotointisuunnitelman mukaisesti järjestelmää pilotoitiin ensimmäisen kerran 7.-18.2.2011.

Nyt järjestettävä pilotointi on kohderyhmältään ensimmäistä kattavampi. Pilotointi toteutetaan kaikissa Helsingin ja Itä-Suomen oikeusapupiirien oikeusaputoimistoissa sekä asianajo- ja lakiasiantoimistoissa. Pilotoinnista saatavien tulosten perusteella työryhmä tulee tekemään ehdotuksen siitä, missä laajuudessa järjestelmä tulisi ottaa käyttöön.

Arvioitavat asiat

Arvioitavien asioiden suhteen pilotoinnissa pysytään alioikeustasolla käsitellyissä asioissa. Arvioitavaksi tulevat kaikki oikeusapuasiat, joiden käsittely on päättynyt oikeudessa tai toimistossa välillä 6.–17.2.2012. Asian ei siten tarvitse olla vielä lainvoimainen.

Ulkoprosessuaalisista asioista eli asioista, joita ei käsitellä tuomioistuimessa, arvioidaan ne asiat, jotka päättyvät johonkin toimenpiteeseen. Oikeudelliseen neuvon päättyviä asioita ei arvioida. Arviointi tehdään, kun toimenpiteet asiassa on suoritettu. Ajankohta voi siis olla aiempi kuin asian tilastollinen päättäminen ja laskutus, koska arviointia varten asian tulee olla vielä mielessä tai helposti mieleen palautettavissa.

Laatua arvioidaan itsearvioinnilla, erilaisin kyselyin sekä vertaisarvioinnilla

Laatua arvioidaan pilotoinnissa neljällä tavalla: avustajan tekemällä itsearvioinnilla, asiakaskyselyllä, kyselyllä tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle sekä kokeneen avustajan tekemällä vertaisarvioinnilla.

Arvioinnit toteutetaan internetin kautta toimivan Webropol-ohjelman avulla luotua kyselykaavaketta hyväksikäyttäen. Avustaja / sihteeri lähettää linkin kyselyyn vastaajan sähköpostiosoitteeseen, mikäli osoite on tiedossa. Muussa tapauksessa avustaja antaa linkin osoitteen vastaajalle. Tätä vaihetta helpottamaan on laadittu valmiit sähköpostiviestit, jotka voitte jatkolähettää vastaajatahoille. Nämä viestipohjat toimitetaan toimistoihin erikseen.

Linkit kyselyihin ovat:

Avustajan itsearviointi:

<https://www.webpolsurveys.com/S/1DE49156908D2A0D.par>

Asiakaskysely:

<https://www.webpolsurveys.com/S/9AF83AE71EC5D179.par>

Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle:

<https://www.webpolsurveys.com/S/F1F0D0D4FC5CA603.par>

Kysely vastapuolen avustajalle:

<https://www.webpolsurveys.com/S/D0CF2A49A8CD38E8.par>

Asiakaskyselyyn on mahdollista vastata myös lomakkeella, joka toimitetaan oikeusministeriöön kirjekuoressa, josta postimaksu on jo maksettu. Toimistoja pyydetään antamaan asiakkaalle näissä tapauksissa kyselylomakkeen sekä kirjekuoren, jossa on tiedot:

Oikeusministeriö

Julkisen oikeusavun laatuhanke

Tunnus 5019003

00003 VASTAUSLÄHETYS

Ministeriössä on tehty valmiita tarroja, jotka voitte toimistossa liimata kirjekuoriin. Lähettän ne teille lähipäivinä. Mikäli tarrat loppuvat kesken, voi tarran tekstin kirjoittaa myös käsin kirjekuorelle.

Asiakaskyselylomake on käännetty myös ruotsiksi ja englanniksi. Näillä kielillä vastattaessa ainoana vaihtoehtona on kirjallinen lomake ja sen palautus postitse (ei siis nettilinkkiä).

Asiakkaan suostumus toimeksiannon hoidon laadun arviointia varten

Asiakkaan suostumus laadun arviointia varten tulee pyytää aina. Suostumus tarvitaan pilotointiaikana päättyviin asioihin eli avustajan on huolehdittava siitä, että asiakas on näissä asioissa antanut suostumuksensa laadun arviointiin. Asiakkaan suostumus voi olla suullinen tai kirjallinen. Suostumus tulee kuitenkin aina dokumentoida. Toimistot päättävät itsenäisesti tavasta, jolla asiakkaan suostumus otetaan.

Avustajien käytettäväksi on laadittu lomake, jolla asiakas voi antaa suostumuksensa. Sama lomake toimii myös tiedotustarkoituksessa. Tarkoituksena on, että avustaja ottaa alkuperäisen allekirjoitetun kappaleen asiakirjakansioon ja antaa asiakkaalle siitä kopion. Samassa yhteydessä asiakkaalle voi antaa kirjallisen lomakkeen ja vastauskuoren, mikäli asiakas ei halua vastata netissä.

Määräaika vastaamiselle

Arvioinnit pyydetään tekemään 4.3.2012 mennessä.

Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnissa puolueeton kollega arvioi asiakirjakansioista ilmenevän tiedon perusteella annetun palvelun tasoa. Vertaisarvioijana ei koskaan voi toimia lähikollega, esimerkiksi Helsingin oikeusapupiirin avustajien hoitamia toimeksiantoja ei arvioi samassa piirissä toimiva kollega.

Vertaisarvioinnista asiakirjakansion toimittanut avustaja saa henkilökohtaisen palautteen.

Arvioitavat asiat

Vertaisarviointia varten kutakin avustajaa pyydetään toimittamaan kopiot **kahden** välillä 6.–17.2.2012 päättyneen asian asiakirjakansioista. Mikäli kyseisellä aikavälillä ei pääty yhtään asiaa, voi arvioitavaksi toimittaa myös lähellä tätä ajanjaksoa päättyneen asian asiakirjakansion. Salassapitosäännösten johdosta asiakkaalta tulee pyytää kirjallinen suostumus siihen, että hänen asiansa saadaan ottaa vertaisarvioitavaksi

Vertaisarvioinnissa keskitytään siviiliasioihin, riitaisiin hakemusasioihin ja laajoihin rikosasioihin. Mikäli asiakirjakansiossa on esimerkiksi lääkärinlausunto, mutta muutoin kansio ei ole erityisen arkaluontoinen, voi tämän lausunnon poistaa kopioitavien asiakirjojen joukosta ja lisätä tilalle tiedon siitä, että lausunto on poistettu. Mikäli asia on erittäin arkaluontoinen, esimerkiksi käsitelty tuomioistuimessa suljetuin ovin, ei asiakirjakansiota tule toimittaa vertaisarviointiin.

Arvioitaviksi tulevat asiakirjakansiot kopioidaan toimistoissa ja kopiot postitetaan oikeusministeriöön Kirta Heinelle (Kirta Heine, Oikeusministeriö, PL 25, 00023 Valtioneuvosto). Oikeusministeriö toimittaa kansiot edelleen kullekin vertaisarvioijalle. Arvioijat vastaavat siitä, että aineisto tuhoetaan pilotointivaiheen päätyttyä

Vertaisarvioijat

Mikäli pidätte tiettyä vertaisarvioijaa esteellisenä arvioimaan hoitamanne toimeksianton laatua, pyydän laittamaan tästä maininnan asiakirjakansion etusivulle. Asiakirjakansiota ei tällöin toimiteta tämän vertaisarvioijan arvioitavaksi. Vertaisarvioijat ovat:

Asianajajat:

- AA Marjo Kiukkonen, Varatuomari Marjo Kiukkonen Asianajotoimisto Ky, Hyvinkää
- AA Kimmo Koskentausta, Asianajotoimisto Evon Lakipalvelu Oy, Lammi
- AA Merja Eskonpekka, Asianajotoimisto Eskonpekka Oy, Suomussalmi
- AA Kari Harju, Asianajotoimisto Surakka Oy, Joensuu
- AA Otso Nykänen, Asianajotoimisto Otso Nykänen, Helsinki
- AA Seppo Karvinen, Asianajotoimisto Karvinen, Sarkkinen & Sallinen Ky, Kuopio

Julkiset oikeusavustajat:

- JJOA Esa Kyllästinen, Kuopion oikeusaputoimisto
- JOA Mika Tiippana, Pohjois-Karjalan oikeusaputoimisto, Kiteen toimipaikka
- JOA Heljä Laakso, Pohjois-Karjalan oikeusaputoimiston Nurmeksen toimipaikka
- JOA Raija Virtanen, Pirkanmaan oikeusaputoimisto, Tampereen toimipaikka
- JOA Timo Syysvirta, Varsinais-Suomen oikeusaputoimisto, Turun toimipaikka
- JOA Seppo Lehti, Rauman oikeusaputoimisto
- JJOA Eeva-Maija Oikarinen, Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimisto, Espoon toimipaikka

Miksi arvioidaan?

Oikeusministeriön käsityksen mukaan julkisen oikeusavun laatu on riittävän hyvä. Laadun arviointia on kuitenkin lähdetty kehittämään, koska oikeusavussa ei ole ollut tarpeeksi kuvaavia vaikuttavuusmittareita. Viime vuosina toiminnan tehokkuusvaatimukset ovat olleet voimakkaasti esillä, ja niiden osalta on myös selkeät mittarit ja seuranta-järjestelmät. Tavoitteena on, että palvelujen tuottavuuden parantamisen rinnalla pystytään tarjoamaan laadukasta oikeusapupalvelua. Siksi on tärkeätä, että on olemassa myös mittarit, joilla voidaan arvioida laadun tasoa ja sen muutoksia. Samalla arviointijärjestelmä on työväline oikeusapua tarjoavien työn kehittämiseksi, palautteen saamiseksi ja laadun turvaamiseksi.

Pilotoinnin jälkeen jatkotyöryhmä harkitsee ja ehdottaa pilotointivaiheessa esiin tulleita tarpeellisia laadun arviointijärjestelmän muutos- ja parannustarpeita.

Laadun arviointijärjestelmän pilotoinnin onnistuminen edellyttää osallistujilta aktiivisuutta. Vastausten perusteella julkista oikeusapujärjestelmää voidaan kehittää ja sen laatua seurata, joten mahdollisimman korkea vastausprosentti on tärkeä. Oikeusministeriö toivookin pilotoivilta avustajilta ja toimistoilta aktiivista osanottoa!

Lisätiedot: hallitussihteeri Kirta Heine p. (09) 1606 9496 tai kirta.heine@om.fi

HYVÄ JULKISTA OIKEUSAPUA SAANUT ASIAKAS!

Kehittääksemme ja seurataksemme julkisen oikeusavun laatua, pyydämme hetken aikaasi. Oikeusministeriö järjestää julkisen oikeusavun laadun arvioinnin tutkimuksen, jonka toteuttamisessa panoksesi on arvokas.

Julkisen oikeusavun laatua arvioidaan erilaisin kyselyin. Arviointilomakkeen täyttämällä voit arvioida oman kokemuksesi perusteella saamasi palvelun laatua. Avustajasi arvioi myös itse omaa toimintaansa toimeksiantosi hoidossa. Näiden kyselyjen lisäksi asiasi hoitoa koskeva arviointikysely toimitetaan mahdollisen vastapuolesi avustajalle sekä tuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa oikeuden puheenjohtajalle ja rikosasiassa myös syyttäjälle.

Kyselyjen lisäksi arviointitapana on ns. vertaisarviointi. Vertaisarvioinnissa puolueeton lakimies (asianajaja, julkinen oikeusavustaja tai yksityinen lakimies) vertaa asiakirjakansiosta ilmenevän tiedon perusteella annetun palvelun tasoa tiettyihin ennalta sovittuihin laatuksiterieihin.

Kyselyyn vastaaminen kestää vain hetken ja vastauksia käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tulokset julkistetaan niin karkeasti luokitellen, ettei yksittäistä vastaajaa voida niistä tunnistaa. Ainoastaan asiakirjojen perusteella tehdystä vertaisarvioinnista avustajasi saa suoran palautteen.

Voit vastata kyselyyn joko internetissä osoitteessa <https://www.webropolsurveys.com/S/9AF83AE71EC5D179.par> tai lomakkeella, joka toimitetaan oikeusministeriön oheisessa kirjekuoressa, josta postimaksu on jo maksettu.

Laadun arviointitutkimukseen vastaaminen on osaltasi täysin vapaaehtoista. Tällä lomakkeella voit antaa suostumuksesi sille, että avustajasi ja muut mahdolliset yllä mainitut tahot saavat arvioida asiasi hoidon laatua tai niin halutessasi kieltää sen.

SUOSTUMUS

- Oikeusapuasiani saa ottaa mukaan laadun arviointitutkimukseen.
- Asiassani kertynyt asiakirja-aineisto voidaan luovuttaa vertaisarvioijalle.

Käräjäoikeuden asianumero _____

Oikeusaputoimiston asianumero _____

- Pyydän lähettämään kyselyn sähköpostiosoitteeseeni.

Sähköpostiosoitteeni _____

- En anna suostumustani siihen, että oikeusapuasiani otetaan mukaan laadun arviointitutkimukseen.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Kiitos panoksestasi oikeusavun laadun kehittämiseen!

DEAR LEGAL AID CLIENT!

In order to improve and monitor the quality of public legal aid, we kindly ask for a minute of your time. The Ministry of Justice is conducting a quality evaluation study of public legal aid, and your contribution would be highly valued.

The quality of public legal aid is evaluated by conducting different kinds of questionnaires. By filling in the questionnaire you may evaluate the quality of the service you have received based on your own experiences. Your attorney will also evaluate his or her own actions in the course of your assignment. Furthermore, the evaluation questionnaire concerning your case will be sent to the attorney of the opposing party, in a case considered by a court to the presiding judge, and in a criminal case also to the prosecutor.

In addition to these questionnaires, the quality will also be evaluated through so-called peer review. In the peer review, an impartial lawyer (an advocate, a public legal aid attorney or a private attorney) compares the quality of the service, based on the information available in a document file, to the pre-defined quality criteria.

It takes only a few minutes to fill in the questionnaire and the responses are treated with absolute confidentiality. The results will be broadly categorised so that any individual respondents cannot be identified. Your attorney will receive direct feedback only from the peer review conducted on the basis of the documents relating to your case.

You may respond to the questionnaire either online at <https://www.webpolsurveys.com/S/9AF83AE71EC5D179.par> or by filling in the enclosed form and sending it to the Ministry of Justice in the enclosed envelope (postage paid).

Responding to the questionnaire is completely optional for you. By filling in this form you may give your consent to the quality evaluation of your legal aid case by your attorney and the other above mentioned actors or forbid it if you wish.

CONSENT

- I give my consent to include my legal aid case in the quality evaluation study.
- Documents relating to my case may be handed over to the peer reviewer.

Case title and record number of the case
in the District Court _____

Case number in the Legal Aid Office _____

- I would like to receive the questionnaire by e-mail.

My e-mail address is _____

- I do not give my consent to include my legal aid case in the quality evaluation study.

Place and date

Signature and print name

Thank you for your contribution to the improvement of the quality of legal aid!

Asiakaskysely

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

1a. Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua	4,15
1b. Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti	4,35
1c. Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi	3,65

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,35
2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,40

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	4,04
3b. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	4,26
3c. Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu	3,72
3d. Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista	4,12
3e. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	3,96
3f. Laskutus on ollut oikea-aikaista	4,36

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta

4a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään	3,98
4b. Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista	3,86
4c. Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehdoista	3,85

Toimeksiannosta huolehtiminen

4d. Oikeusapua on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	4,15
4e. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	4,26
4f. Asia on hoidettu joustavasti	4,08

Toimeksiannon päättäminen

4g. Menettely toimeksiannon päättyessä	3,87
4h. Menettely tehtävästä luovuttaessa	1,78
4i. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	2,50

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

5a. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	4,17
5b. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	4,28

Keskiarvo: 4,06

Avustajan itsearviointi

1. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

1a.	Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua	3,99
1b.	Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti	4,25
1c.	Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi	4,45
1d.	Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa avustajan poissaolosta taikka asianajotoiminnan odottamattomasta keskeyttämisestä tai päättymisestä	3,91

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a.	Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,05
2b.	Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	3,86
2c.	Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	3,91
2d.	Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	3,98
2e.	Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	3,88

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a.	Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	3,84
3b.	Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	4,16
<i>Laskutus</i>		
3c.	Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	3,39
3d.	Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	2,38
3e.	Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	3,88
3f.	Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu	3,58
3g.	Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden sekä on tarvittaessa antanut asiakkaalle tiedon siitä, miten palkkioerimielisyys voidaan ratkaista	3,46
3h.	Laskutus on ollut oikea-aikaista	4,21
3i.	Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia	3,85

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

<i>Toimeksiannon vastaanottaminen ja neuvonta</i>		
4a.	Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään	3,94
4b.	Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista	3,84
4c.	Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehtoista	3,45
<i>Toimeksiannosta huolehtiminen</i>		
4d.	Oikeusapuasian on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	3,93
4e.	Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	3,88
4f.	Asia on hoidettu joustavasti	3,76
4g.	Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat	3,95
4h.	Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein	3,68
4i.	Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti	3,95
4j.	Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista	3,78
4k.	Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	3,84

Toimeksiannon päättäminen

4l. Menettely toimeksiannon päättyessä	3,86
4m. Menettely tehtävästä luovuttaessa	1,67
4n. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	1,67

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

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	3,74
5b. Avustaja on itse huolehtinut osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä	3,16
Keskiarvo:	3,86

Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle ja syyttäjälle

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a. Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,23
2b. Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,10
2c. Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	4,20
2d. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	4,29
2e. Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	4,00

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a. Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	3,97
3b. Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	4,20
3c. Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	3,53
3d. Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	3,91
3e. Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	3,92

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

4a. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	3,43
4b. Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	3,40
4c. Menettely tehtävästä luovuttaessa	3,60

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

5a. Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	3,97
5b. Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi	3,97
5c. Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	3,90
5d. Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä	4,05
Keskiarvo:	4,02

Kysely vastapuolen avustajalle

2. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

2a.	Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,43
2b.	Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	4,33
2c.	Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	4,11
2d.	Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	3,88
2e.	Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	4,00

3. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

3a.	Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	3,67
3b.	Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	4,13
3c.	Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	3,00
3d.	Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	3,60
3e.	Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	3,17

4. Oikeusapuasian hoito menettelynä

4a.	Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	4,00
4b.	Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	4,00

5. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

5a.	Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	4,11
5b.	Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi	3,56

Keskiarvo: 3,89

Vertaisarviointi

1. Asiakirjat ja kerätty aineisto

1a.	Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	3,20
1b.	Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä	3,18
1c.	Avustajan laatimat muistiinpanot ovat tarkoituksenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä	2,96
1d.	Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti	3,10

2. Asian käsittelyn tehokkuus

2a.	Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	3,25
2b.	Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	3,21
2c.	Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	3,23
2d.	Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan (oikeusavun ja asiakkaan) ulkopuolisin varoin	3,08
2e.	Laskutus on ollut oikea-aikaista	2,76

3. Asian hoito menettelynä

3a. Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa miten asiassa edetään	3,25
3b. Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat	3,21
3c. Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein	3,23
3d. Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista	3,04
3e. Oikeusapuasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	2,76
3f. Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	3,16
3g. Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	3,16
Keskiarvo	3,16

Yhteenveto

Asiakaskysely	4,06
Kysely ti:n puheenjohtajalle ja syyttäjälle	4,02
Kysely vastapuolen avustajalle	3,89
Avustajan itsearviointi	3,86
Vertaisarviointi	3,16

Asiakaskysely 2012

	X	0	1	2	3	4	5	Yht.	X määrä %	Keskiarvo
Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa										
Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua	1	0	0	2	9	34	15	61	1,64 %	4,03
Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti	0	0	0	0	8	29	24	61	0,00 %	4,26
Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan esteelliseksi	20	1	0	0	8	19	13	61	32,79 %	4,02
Yhteensä	21	1	0	2	25	82	52	183	11,48 %	4,12
Asiallinen ja kunnioittava kohtelu										
Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	1	0	0	0	9	30	21	61	1,64 %	4,20
Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	15	0	0	0	9	19	18	61	24,59 %	4,20
Yhteensä	16	0	0	0	18	49	39	122	13,11 %	4,20
Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus										
Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	0	0	0	4	17	26	14	61	0,00 %	3,82
Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltynä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	28	0	0	1	8	18	6	61	45,90 %	3,88
Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu	18	2	1	5	5	24	6	61	29,51 %	3,53
Jos oman avustajan laskusta on aiheutunut erimielisyyttä, avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan erimielisyyden	52	2	0	0	2	4	1	61	85,25 %	3,00
Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin asiakkaan omilla varoilla	27	1	0	1	8	16	8	61	44,26 %	3,82
Laskutus on ollut oikea-aikaista	32	1	0	1	8	12	7	61	52,46 %	3,76
Yhteensä	157	6	1	12	48	100	42	366	42,90 %	3,73
Oikeusapuasian hoito menettelynä										
Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään	3	0	0	0	9	27	22	61	4,92 %	4,22
Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista	8	0	0	2	8	31	12	61	13,11 %	4,00
Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehdoista	16	1	1	1	9	21	12	61	26,23 %	3,87
Oikeusapuasiasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	2	0	0	2	8	32	17	61	3,28 %	4,08
Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	22	1	0	0	6	23	9	61	36,07 %	3,97
Asia on hoidettu joustavasti	6	0	0	0	9	29	17	61	9,84 %	4,15
Menettely toimeksiannon päättyessä	2	0	0	3	12	26	14	57	3,51 %	3,93
Menettely tehtävästä luovuttaessa	0	0	0	0	0	1	1	2	0,00 %	4,50
Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	0	0	0	0	0	2	0	2	0,00 %	4,00
Yhteensä	59	2	1	8	61	192	104	427	13,82 %	4,04
Avustajan osaaminen ja ammattitaito										
Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	1	0	0	1	13	26	20	61	1,64 %	4,08
Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	6	0	0	0	11	25	19	61	9,84 %	4,15
Yhteensä	7	0	0	1	24	51	39	122	5,74 %	4,11

Vastausten keskiarvo **4,04**

Avustajan itsearviointi 2012

LIITE 16

	X	0	1	2	3	4	5	Yht.	X määrä %	Keskiarvo
Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa										
Avustaja on valvonut asian hoidossa hyvin asiakkaansa etua	0	0	0	1	35	25	5	66	0,00 %	3,52
Asian hoito on tapahtunut luottamuksellisesti	0	0	0	0	38	18	10	66	0,00 %	3,58
Avustaja on ollut esteetön hoitamaan asian tai hän on luopunut asian hoidosta tultuaan myöhemmin esteelliseksi	6	0	0	0	31	18	11	66	9,09 %	3,67
Asian hoito on järjestetty niin, ettei asiakkaalle aiheudu oikeudenmenetyksen vaaraa	4	0	0	1	36	20	5	66	6,06 %	3,47
Yhteensä	10	0	0	2	140	81	31	264	3,79 %	3,56
Asiallinen ja kunnioittava kohtelu										
Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	0	0	0	1	37	26	2	66	0,00 %	3,44
Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	21	0	0	0	27	17	1	66	31,82 %	3,42
Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	35	1	0	1	19	9	1	66	53,03 %	3,23
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	35	1	0	0	21	8	1	66	53,03 %	3,23
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	43	1	0	0	15	7	0	66	65,15 %	3,17
Yhteensä	134	3	0	2	119	67	5	330	40,61 %	3,34
Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus										
Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	0	0	0	5	30	27	4	66	0,00 %	3,45
Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	3	0	0	2	36	21	4	66	4,55 %	3,43
Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	18	0	0	1	28	17	2	66	27,27 %	3,42
Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin päämiehen omilla varoilla	20	1	0	2	25	15	3	66	30,30 %	3,35
Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	54	1	0	0	4	6	1	66	81,82 %	3,42
Asiakkaalle on selitetty, mistä avustajan lasku muodostuu	25	0	1	4	23	12	1	66	37,88 %	3,20
Avustaja on pyrkinyt ratkaisemaan sovinnollisesti asiakkaan ja hänen välisen laskua koskevan erimielisyyden	66	0	0	0	0	0	0	66	100,00 %	0,00
Laskutus on ollut oikea-aikaista	28	0	0	1	26	9	2	66	42,42 %	3,32
Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia	8	0	0	1	34	19	4	66	12,12 %	3,45
Yhteensä	222	2	1	16	206	126	21	594	37,37 %	3,39
Oikeusapuasian hoito menettelynä										
Avustaja on sopinut asiakkaan kanssa, miten asiassa edetään	0	0	0	1	40	24	1	66	0,00 %	3,38
Avustaja on antanut asiakkaalle arvionsa asian vahvuuksista ja heikkouksista	10	0	0	2	34	19	1	66	15,15 %	3,34
Avustaja on kertonut asiakkaalle oikeudenkäynnin vaihtoehdoista	29	0	0	3	20	13	1	66	43,94 %	3,32
Oikeusapuasiasia on hoidettu avoimesti ja vuorovaikutteisesti suhteessa asiakkaaseen	1	0	0	1	38	24	2	66	1,52 %	3,42
Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	36	0	0	2	12	14	2	66	54,55 %	3,53
Asia on hoidettu joustavasti	2	0	0	1	37	23	3	66	3,03 %	3,44
Avustaja on tunnistanut kaikki asian hoidon kannalta olennaiset faktat	1	0	0	3	40	19	3	66	1,52 %	3,34
Avustaja on hahmottanut asian oikeudellisesti oikein	0	0	0	0	45	18	3	66	0,00 %	3,36
Asian hoidon edellyttämä aineisto on kerätty kattavasti	1	0	0	3	37	21	4	66	1,52 %	3,40
Asian hoito on ollut kokonaisuutena tarkoituksenmukaista	0	0	0	2	40	21	3	66	0,00 %	3,38
Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	26	0	1	1	20	16	2	66	39,39 %	3,43
Menettely toimeksiannon päättyessä	0	0	0	1	42	21	2	66	0,00 %	3,36
Menettely tehtävästä luovuttaessa	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00
Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00 %	0,00
Yhteensä	106	0	1	20	405	233	27	792	13,38 %	3,39
Avustajan osaamisen ja ammattitaidon arvioinnin kriteerit:										
Avustaja on osallistunut ammatilliseen täydennyskoulutukseen vuodessa	3	3	9	5	27	17	2	66	4,55 %	2,83
Avustaja on itse huolehtinut osaamisensa ja ammattitaitonsa ylläpitämisestä	0	0	0	20	36	10	0	66	0,00 %	2,85
Yhteensä	3	3	9	25	63	27	2	132	2,27 %	2,84

Vastausten keskiarvo

3,30

Tuomioistuimen puheenjohtaja / syyttäjä 2012

	X	0	1	2	3	4	5	Yht.	X määrä %	Keskiarvo
Asiallinen ja kunnioittava kohtelu										
Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	6	0	0	0	9	16	0	31	19,35 %	3,64
Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	7	1	0	0	9	14	0	31	22,58 %	3,46
Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	0	0	0	0	10	21	0	31	0,00 %	3,68
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	11	0	0	0	6	13	1	31	35,48 %	3,75
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	15	1	0	0	6	9	0	31	48,39 %	3,38
Yhteensä	39	2	0	0	40	73	1	155	25,16 %	3,59
Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus										
Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	6	0	0	0	8	17	0	31	19,35 %	3,68
Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	8	0	0	0	7	12	4	31	25,81 %	3,87
Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	21	0	0	1	2	7	0	31	67,74 %	3,60
Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan muilla kuin päämiehen omilla varoilla	15	0	0	0	4	11	1	31	48,39 %	3,81
Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	25	0	0	0	1	5	0	31	80,65 %	3,83
Yhteensä	75	0	0	1	22	52	5	155	48,39 %	3,76
Oikeusapuasian hoito menettelynä										
Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	22	0	1	0	2	5	1	31	70,97 %	3,56
Menettely siirrettäessä tehtävä toiselle	31	0	0	0	0	0	0	31	100,00 %	0,00
Menettely tehtävästä luovuttaessa	31	0	0	0	0	0	0	31	100,00 %	0,00
Yhteensä	84	0	1	0	2	5	1	93	90,32 %	3,56
Avustajan osaaminen ja ammattitaito										
Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	1	0	0	0	12	18	0	31	3,23 %	3,60
Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi	5	0	0	1	10	15	0	31	16,13 %	3,54
Avustajan laatimat asiakirjat ovat selkeitä	9	0	0	0	7	15	0	31	29,03 %	3,68
Avustajan laatimat asiakirjat ovat tarkoitukseenmukaisia ja asian hoitoa edistäviä	8	0	0	0	5	18	0	31	25,81 %	3,78
Yhteensä	23	0	0	1	34	66	0	124	18,55 %	3,64
										3,64

Vastapuolen avustaja 2012

	X	0	1	2	3	4	5	Yht.	X määrä %	Keskiarvo
Asiallinen ja kunnioittava kohtelu										
Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti	1	0	0	0	1	9	0	11	9,09 %	3,90
Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti	0	0	1	0	3	6	1	11	0,00 %	3,55
Avustaja on osoittanut tuomioistuimelle sille kuuluvaa arvonantoa	3	0	0	0	0	8	0	11	27,27 %	4,00
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti muita ammattikuntaan kuuluvia	1	0	1	0	2	6	1	11	9,09 %	3,60
Avustaja on kohdellut asiallisesti ja kunnioittavasti todistajia, asiantuntijoita ja muita kuultavia	5	0	0	0	0	6	0	11	45,45 %	4,00
Yhteensä	10	0	2	0	6	35	2	55	18,18 %	3,78
Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus										
Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa	0	0	0	0	3	7	1	11	0,00 %	3,82
Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja	1	0	0	1	1	6	2	11	9,09 %	3,90
Tehdyt toimenpiteet näkyvät eriteltyinä laskussa, mikäli ei ole vaadittu vähimmäispalkkiota	5	0	0	0	0	5	1	11	45,45 %	4,17
Asianajokulut on katettu mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisin varoin	6	0	0	0	0	3	2	11	54,55 %	4,40
Avustaja on suhtautunut vastapuolen laskuun asianmukaisesti	7	0	0	0	0	3	1	11	63,64 %	4,25
Yhteensä	19	0	0	1	4	24	7	55	34,55 %	4,03
Oikeusapuasian hoito menettelynä										
Asiassa on pyritty aktiivisesti sovintoon, mikäli sovinto on ollut asiassa mahdollinen	2	0	0	1	3	3	2	11	18,18 %	3,67
Avustaja on tarvittaessa ollut yhteydessä vastapuoleen	1	0	0	0	4	4	2	11	9,09 %	3,80
Yhteensä	3	0	0	1	7	7	4	22	13,64 %	3,74
Avustajan osaaminen ja ammattitaito										
Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin	0	0	0	1	4	5	1	11	0,00 %	3,55
Avustaja on argumentoinut oikeudenkäynnissä selkeästi ja ymmärrettävästi	2	0	0	0	3	5	1	11	18,18 %	3,78
Yhteensä	2	0	0	1	7	10	2	22	9,09 %	3,65
									Vastausten keskiarvo	3,80

	1. Asiakirjat ja kerätty aineisto				2. Asian käsittelyn tehokkuus					3. Asian hoito menettelyinä						Kokonaisarvo- sana	Arviointiin kulunut aika:
	1a	1b	1c	1d	2a	2b	2c	2d	2e	3a	3b	3c	3d	3e	3f		
	3	XA	XA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	XA	XA	3	30
	2	XB	XA	3	3	3	XB	3	XB	2	2	2	2	XA	XA	2	15
	3	XA	3	XB	3	3	XB	XA	XB	XB	3	3	XB	XA	XA	2	15
	4	3	3	3	3	3	3	XA	3	2	2	2	2	3	3	3	40
	2	3	3	3	3	3	1	XA	XB	XB	3	3	XB	XB	XB	3	30
	3	XA	XA	3	3	3	3	XA	XA	3	3	2	3	3	XA	3	10
	3	3	3	3	3	3	XB	3	XA	3	3	3	3	3	2	3	60
	3	3	3	3	3	3	XA	3	XA	3	4	4	3	4	4	3	30
	3	3	3	3	3	3	XA	XA	XA	3	3	4	3	3	3	3	10
	4	4	4	3	4	4	XB	3	XB	3	3	3	3	4	4	4	25
	2	3	3	3	3	3	3	XA	3	3	3	3	3	3	XA	3	10
	3	3	3	3	3	3	XA	XB	XA	3	3	3	3	3	3	4	45
	3	3	3	2	XB	3	XB	XA	XA	XB	3	3	XB	3	3	3	30
	2	XA	XA	3	3	3	XA	XA	XA	3	3	3	3	3	3	3	30
	XB	2	3	3	3	3	3	XA	XA	3	XB	3	3	3	3	2	20
	2	3	3	4	3	3	XA	XA	XA	3	3	3	3	3	3	3	45
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
	4	4	4	4	4	4	4	4	XA	4	4	4	4	4	4	4	30
	3	3	3	3	3	4	XA	3	XA	3	3	3	3	3	4	3	30
	3	3	3	3	3	3	XA	3	XA	3	3	3	3	3	3	3	30
	4	3	3	4	3	3	XA	XA	XA	3	3	3	4	3	3	4	30
	3	3	3	2	3	3	XA	3	XA	3	3	3	3	3	3	3	30
	3	3	3	XB	3	3	XA	3	XA	3	3	3	3	3	3	3	30
	3	3	3	3	3	3	3	3	XA	3	3	3	3	3	3	3	90
	3	3	3	XB	3	3	2	3	XB	3	3	3	3	3	XA	3	60
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	XA	3	75
	3	3	3	3	3	3	XB	XA	3	3	3	3	3	XA	XA	2	25
	3	XB	XA	0	3	3	XB	XA	XA	XB	3	XB	XB	XB	XB	0	80
	XB	XA	XB	XB	3	3	XB	XA	XA	XB	XB	XB	XB	XA	XA	2	25
	3	3	3	3	3	3	3	XA	3	XB	3	3	XB	XA	XA	3	45
	4	3	3	XA	XA	XA	XA	XA	XA	4	4	4	3	3	XA	3	30
	4	4	4	XA	5	5	4	4	XA	4	4	4	5	XA	XA	4	30
	3	3	3	2	3	3	XA	XA	XA	XB	3	3	XB	XB	XA	3	60
	3	3	3	XA	3	3	XA	XA	XA	XA	XA	XA	XA	XA	XA	2	30
	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	XB	XB	3	3	XB	2	30
	3	3	XB	XB	3	3	XA	3	3	XA	3	3	XA	XA	XA	3	30
	3	3	3	3	3	3	3	3	XA	3	3	3	3	3	XA	3	30
	3	3	3	XB	3	4	2	XB	XB	XA	3	3	3	XB	0	3	60
	2	2	2	1	3	3	2	XB	3	XB	2	3	2	XB	3	2	100
	2	3	3	3	3	3	XB	3	3	1	1	2	XB	XB	XB	1	60
	3	3	3	3	3	3	XA	XA	XA	3	3	3	3	3	3	4	45
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	XA	XA	3	30
	4	4	4	XB	4	4	XB	XA	XA	XA	4	4	4	XA	XA	4	30
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	90
XA %	0,00 %	11,11 %	11,11 %	6,67 %	2,22 %	2,22 %	33,33 %	44,44 %	55,56 %	8,89 %	2,22 %	2,22 %	6,67 %	24,44 %	40,00 %	0,00 %	
XB %	4,44 %	4,44 %	4,44 %	15,56 %	2,22 %	0,00 %	22,22 %	6,67 %	13,33 %	17,78 %	6,67 %	6,67 %	17,78 %	13,33 %	8,89 %	0,00 %	
XA kpl	0	5	5	3	1	1	15	20	25	4	1	1	3	11	18	0	
XB kpl	2	2	2	7	1	0	10	3	6	8	3	3	8	6	4	0	
Keskiarv.	3,07	3,11	3,13	2,89	3,19	3,23	2,95	3,23	3,21	3,06	3,05	3,12	3,15	3,25	3,13	2,93	40



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7067
ISBN 978-952-259-243-9 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIONEUSVOSTO
www.om.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 STATSRÅDET
www.jm.fi