

*Julkisen oikeusavun laadun
arvioinnin kehittäminen*

Lausuntotiivistelmä

*Julkisen oikeusavun laadun
arvioinnin kehittäminen*

Lausuntotiivistelmä



ISSN 1458-7149

ISBN 978-952-466-964-1 (nid.)

ISBN 978-952-466-965-8 (PDF)

Oikeusministeriö

Helsinki 2009

KUVAILULEHTI

OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä
7..12.2009

Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)		Julkaisun laji Lausuntotiivistelmä	
Kirta Heine		Toimeksiantaja Oikeusministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 28.4.2008	
Julkaisun nimi Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen Lausuntotiivistelmä			
Julkaisun osat			
<p>1 Johdanto</p> <p>2 Yhteenveto lausunnoista</p> <p>3 Julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmästä yleisesti lausuttua</p> <p>4 Kannanotot asiakohdittain</p> <p>4.1. Näkemykset arviointialueista</p> <p>4.1.1. Arviointialueet kokonaisuutena</p> <p>4.1.2. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa</p> <p>4.1.3. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu</p> <p>4.1.4. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus</p> <p>4.1.5. Oikeusapuasian hoito menettelynä</p> <p>4.1.6. Avustajan osaaminen ja ammattitaito</p> <p>4.2. Näkemykset laatukriteereistä</p> <p>4.3. Näkemykset arviointimenetelmien kattavuudesta ja toimivuudesta</p> <p>4.3.1. Yleistä arviointimenetelmistä</p> <p>4.3.2. Avustajan itsearviointi</p> <p>4.3.3. Asiakaskyselyt</p> <p>4.3.4. Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle</p> <p>4.3.5. Vertaisarviointi</p> <p>4.4. Näkökohtia laatukriteerien pisteytykseen</p> <p>4.5. Näkökohtia arvioinnin toteuttamisessa huomioon otettavista seikoista</p> <p>5 Muita lausunnonantajien esittämiä huomioita</p>			
Tiivistelmä			
<p>Oikeusministeriö pyysi 7.9.2009 lausuntoa julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistä koskevasta työryhämietinnöstä (Työryhämietintö 2009:14) 88 viranomaiselta ja yhteisöltä. Näistä lausunnon antoivat 34 viranomaista ja yhteisöä.</p>			
Avainsanat: (asiasanat)			
Julkinen oikeusapu, avustajat, laatu			
Muut tiedot (Oskari- ja HARE-numero, muu viitenumero)			
OM 3/33/2008, OM018:00:2008			
Sarjan nimi ja numero		ISSN	ISBN
Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2009:32		1458-7149	978-952-466-964-1 (nid.) 978-952-466-965-8 (PDF)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
44	suomi		julkinen
Jakaja		Kustantaja	
Oikeusministeriö		Oikeusministeriö	

PRESENTATIONSBLAD

JUSTITIEMINISTERIET

Utgivningsdatum
7.12.2009

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)		Typ av publikation Sammandrag av utlåtanden	
Kirta Heine		Uppdragsgivare Justitieministeriet	
		Datum då organet tillsattes 28.4.2008	
Publikation (även den finska titeln) Utveckling av bedömningen av kvaliteten på offentlig rättshjälp Sammandrag av utlåtanden (Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen. Lausuntotiivistelmä)			
Publikationens delar			
<p>1 Inledning</p> <p>2 Sammandrag av utlåtanden</p> <p>3 Allmänna kommentarer om kvalitetsmätningssystemet för offentlig rättshjälp</p> <p>4 Ställningstaganden i enskilda frågor</p> <p>4.1. Synpunkter om mätningsområden</p> <p>4.1.1. Mätningsområdena som helhet</p> <p>4.1.2. Klientens förtroende för rättshjälpen</p> <p>4.1.3. Sakligt och respekterande bemötande</p> <p>4.1.4. Handläggningens effektivitet och kostnadseffektivitet</p> <p>4.1.5. Den processuella handläggningen av rättshjälpsärendet</p> <p>4.1.6. Rättegångsbiträdets kunskap och kompetens</p> <p>4.2. Synpunkter om kvalitetskriterier</p> <p>4.3. Synpunkter om mätinstrumentens omfattning och funktionalitet</p> <p>4.3.1. Allmänt om mätinstrument</p> <p>4.3.2. Rättegångsbiträdets självvärdering</p> <p>4.3.3. Klientenkät</p> <p>4.3.4. Enkät till domstolens ordförande, åklagaren och motpartensombud</p> <p>4.3.5. Referentbedömning</p> <p>4.4. Synpunkter om poängsättning av kvalitetskriterier</p> <p>4.5. Synpunkter om ärenden som ska beaktas vid genomförande av bedömning</p> <p>5 Remissinstansernas övriga observationer</p>			
Referat Justitieministeriet begärde 7.9.2009 utlåtande om arbetsgruppsbetänkandet om utveckling av bedömningen av kvaliteten på offentlig rättshjälp (Justitieministeriets arbetsgruppsbetänkanden 2009:14) av 88 myndigheter och samfund. Utlåtande gavs av 34 myndigheter och samfund.			
Nyckelord: Offentlig rättshjälp, rättegångsbiträden, kvalitet			
Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-nummer, andra referensnummer) OM 3/33/2008, OM018:00:2008			
Seriens namn och nummer Justitieministeriets utlåtande och utredningar 2009:32		ISSN 1458-7149	ISBN 978-952-466-964-1 (häft.) 978-952-466-965-8 (PDF)
Sidoantal 44	Språk finska	Pris	Sekretessgrad Offentligt
Distribution Justitieministeriet		Förlag Justitieministeriet	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	9
2 YHTEENVETO LAUSUNNOISTA.....	10
3 JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄSTÄ YLEISESTI LAUSUTTUA.....	11
4 KANNANOTOT ASIAKOHDITTAIN.....	18
4.1. Näkemykset arviointialueista.....	18
4.1.1. Arviointialueet kokonaisuutena.....	18
4.1.2. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa.....	20
4.1.3. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu.....	20
4.1.4. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus.....	21
4.1.5. Oikeusapuasian hoito menettelynä.....	21
4.1.6. Avustajan osaaminen ja ammattitaito.....	22
4.2. Näkemykset laatukriteereistä.....	22
4.3. Näkemykset arviointimenetelmien kattavuudesta ja toimivuudesta.....	25
4.3.1. Yleistä arviointimenetelmistä.....	25
4.3.2. Avustajan itsearviointi.....	26
4.3.3. Asiakaskyselyt.....	27
4.3.4. Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle.....	29
4.3.5. Vertaisarviointi.....	31
4.4. Näkökohtia laatukriteerien pisteytykseen.....	36
4.5. Näkökohtia arvioinnin toteuttamisessa huomioon otettavista seikoista.....	36
5 MUITA LAUSUNNONANTAJIEN ESITTÄMIÄ HUOMIOITA.....	38
LIITE: Lausuntopyynnöt.....	41

1 JOHDANTO

Oikeusministeriö asetti 28.4.2008 julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistyöryhmän määrittelemään julkisen oikeusavun laatutekijät sekä tekemään ehdotuksen julkisen oikeusavun laadun arviointiin soveltuvaksi arviointijärjestelmäksi. Toimeksiannon mukaan työryhmän tehtävänä oli määrittellä julkisen oikeusavun laatutekijät, tuoda esiin julkisen oikeusavun laadun arvioimiseen soveltuvia menetelmiä, arvioida erityisesti vertaisarvioinnin ja asiakaskyselyjen soveltuvuutta laadun arvioinnissa, arvioida eri menetelmien vaikuttavuutta, tehokkuutta, kustannuksia sekä tehdä ehdotus arviointijärjestelmäksi, jolla julkisen oikeusavun laatua voidaan mitata ja kehitystä seurata. Työryhmän mietintö (Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittäminen, oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2009:14) valmistui 30.6.2009.

Työryhmä on arviointijärjestelmää laatiessaan ensiksi määritellyt ne julkisen oikeusavun osa-alueet, joiden laatua on haluttu arvioida. Toiseksi kultakin arviointialueelta on valittu arvioinnissa käytettävät laatukriteerit. Kolmanneksi laatukriteereitä on täsmennetty esimerkeillä laatukriteerin ominaisuuksista. Lisäksi järjestelmään kuuluvat laatu-kriteerin arviointipisteytyksen määrittäminen ja arviointimenetelmän valinta.

Työryhmän näkemyksen mukaan julkisen oikeusavun arviointijärjestelmä sisältäisi viisi arviointialuetta, jotka puolestaan sisältäisivät kaikkiaan 38 laatukriteeriä:

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

Työryhmä ehdottaa, että julkisen oikeusavun laatua arvioitaisiin neljällä menetelmällä:

1. Avustajan itsearviointi,
2. Asiakaskysely,
3. Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle sekä
4. Vertaisarviointi

Työryhmän ehdottaman arviointijärjestelmän mallina on toiminut Rovaniemen hovioikeuspiirin tuomioistuinten lainkäytön laatuhanke. Laatukriteerien pohjana on käytetty Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita.

Laatukriteerit arvioitaisiin seitsenkohtaisen asteikon avulla (0-5 ja X). Tavoiteltavana julkisen oikeusavun laadun tasona pidettäisiin pistemäärää kolme.

Oikeusministeriö pyysi mietinnöstä lausunnon 88 viranomaiselta ja yhteisöltä. Tiivistelmän liitteessä on lueteltu viranomaiset ja yhteisöt, joilta lausuntoa pyydettiin. Lausuntoja saatiin yhteensä 34.

2 YHTEENVETO LAUSUNNOISTA

Suurin osa lausunnonantajista pitää ehdotettua julkisen oikeusavun laadun arviointijärjestelmää kannatettavana hankkeena. Erityisen tärkeänä pidetään sitä, että esitetyllä arviointijärjestelmällä on tarkoitus arvioida kaikkien valtion varoin hoidettujen oikeusapuasioiden laatua. Monissa lausunnoissa kuitenkin korostetaan järjestelmän pilotoinnin tärkeyttä sekä sitä, että järjestelmä ei merkittävästi saa viedä arviointia suorittavien viranomaisten aikaa varsinaiselta työltä. Eräiden lausuntojen mukaan arvioinnista saata-vaan hyötyyn nähden vaarana voi olla yliorganisointi ja voimavarojen suuntautuminen varsinaisen oikeusturvan hoidon kannalta vähemmän tärkeälle alueelle. Ainoastaan kahdessa lausunnossa kuitenkin vastustetaan hanketta kokonaisuudessaan.

Tärkeänä pidetään lisäksi, että julkisen oikeusavun laadun arviointi ei saa johtaa uuden valvontamenettelyn syntymiseen Suomen Asianajajaliiton ja valtioneuvoston oikeuskanslerin rinnalle.

Arviointialueita pidetään lausunnoissa perusteltuina. Lähtökohtaisesti myös usean erilaisen menetelmän käyttäminen arvioinnissa saa kannatusta lausunnonantajilta. Julkisen oikeusavustajan työ on siinä määrin monimuotoista, että sen arvioimiseksi ei riitä yksi tai muutama arviointikeino eikä myöskään se, että arviointia kohdistetaan vain yhteen tai muutamaan arviointialueeseen. Esille tuodaan kuitenkin ajatus siitä, tulisiko arviointialueiden olla painotettuja riippuen siitä, mikä niiden merkitys laadun kannalta on.

Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden käyttämistä laatukriteerien pohjana pitävät kaikki lausunnonantajat perusteltuna. Valtaosa julkista oikeusapua antavista lakimiehistä on asianajajia tai julkisia oikeusavustajia ja jo tällä perusteella velvollisia noudattamaan hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita.

Työryhmämietintöön sisältyy eriävä mielipide vertaisarvioinnista, mihin muutamat lausunnonantajat yhtyvät. Yleisesti esitetyistä arviointimenetelmistä vertaisarviota pidetään ongelmallisimpana. Vertaisarvioinnin osalta ongelmana lausunnoissa pidetään erityisesti salassapitovelvollisuutta. Lisäksi huomiota kiinnitetään vertaisarvioinnin järjestämisestä aiheutuviin kustannuksiin ja todetaan, että mikäli vertaisarvioinnin järjestämiselle ei tulla osoittamaan riittävästi määrärahoja, suunnitelmasta tulisi luopua. Erään lausunnon mukaan laadun arvioinnin menetelmät olisivat kuitenkin ilman vertaisarviointia tai muuta vastaavaa arviointitapaa vajavaisia. Lähtökohtaisesti lausujat katsovat, että arviointimenetelmän käytettävyyttä tulee pohtia tarkemmin pilotoinnista saatujen kokemusten jälkeen.

Ehdotettu laatukriteerien pisteytys jakaa lausunnonantajien mielipiteet. Osa pitää asteikkoa kuvauksineen hyvänä, osan mielestä asteikko ei sovellu kaikkien laatukriteerien arvioimiseen samalla tavalla.

Tarkemmin lausunnonantajien näkemykset työryhmän mietinnöstä ilmenevät asiakohdittaisissa kannanotoissa.

3 JULKISEN OIKEUSAVUN LAADUN ARVIOINTIJÄRJESTELMÄSTÄ YLEISESTI LAUSUTTUA

Lausunnonantajien kannanotot

Julkiset oikeusavustajat ry toteaa lausunnossaan, että yleisesti ottaen valtiohallinnossa on ollut jonkin aikaa vallalla lisätä seurantaa ja dokumentointia, joiden vaatimusten täyttäminen on ollut suoraan tuottavasta työstä pois. Eri seuranta ja valvontajärjestelmien luominen on lausunnon mukaan ristiriidassa aidon tuottavuuden lisäämistavoitteen kanssa, koska enenevässä määrin aikaa kuluu erilaisten asiakirjojen ja ohjelmien täyttämiseen. Mietinnön mukaan avustaja itse, oikeuden puheenjohtaja, syyttäjä ja vastapuolen asiamies kukin täyttävät oman kyselykaavakkeen juttukohtaisesti. Lisäksi vaille huomioita ei voi jättää niitä työtunteja, joita itse järjestelmän luomiseen ja sen myöhempään kehittämiseen kuluu.

Suunnitelmissa on aloittaa oikeusavun laadun mittaaminen. Tällä laadun mittaamisella saadaan eittämättä jonkin verran yleisellä tasolla tietoa oikeusavun laadusta yksityisten asiamiesten ja julkisten oikeusavustajien tuottamana. Ongelmana on kuitenkin se, mihin tätä tietoa käytetään ja mikä hyöty siitä saadaan. Tietoa voidaan jakaa yleisellä tasolla käräjäoikeuspiireittäin sillä idealla, että piiritasolla oikeusavun laatua voidaan kehittää. Poikkeuksena edellä mainitusta on suunniteltu vertaisarviointi. Lausunnon mukaan piiritasolla tapahtuva oikeusavun laadun kehittäminen ei laadun tarkkailun avulla ole realismia. Oikeusavun laadusta yleisellä tasolla saadaan tietoa, mutta sen käytäntöön soveltamisessa ja oikeusavun laadun kehittämisessä kyseisen tiedon avulla on nähtävissä melkoisia ongelmia. Laatuongelmat ovat pääsääntöisesti yksilötasolla, ei piirissä yleisellä tasolla. Laatuongelmat saattavat ilmetä yksityisellä tasolla ammattitaidon puutteena tai mahdollisesti vain juttukohtaisesti asiamiehen muutoin kyetessä tuottamaan laadukasta palvelua. Aina ei asiakkaiden ja asiamiehen henkilökohtaiset kemiat ja ajatukset kohtaa toisiaan tai asiamiehen tietotaito ei tietyillä osaamisalueilla riitä.

Julkiset oikeusavustajat ry toteaa, että esitetty laadunvalvonta sisällöllisesti lisää entisestään työtä ja vähentää tuottavuutta. Sinänsä se on siis ristiriidassa tuottavuuden lisäämisen kanssa. Yksilötasolla on pidettävä erinomaisena sitä, ettei suunniteltua järjestelmää ainakaan vielä käytettäisi sanktioiden jakamiseen tai palkitsemiseen, vaan puhtaasti yksilön kehittämiseen. Oleellisin kysymys on myös luonnollisesti se, onko valtiollalle tai oikeusavulle hyötyä saadusta tiedosta. Saadaanko annettua panosta vastaava tuotos? Panostuksen osalta laadun tarkkailu tulee rasittamaan taloudellisesti valtiota ja laskemaan jonkin verran tuottavuutta. Johtaako laaduntarkkailusta aiheutuva lisääntynyt työmäärä konkreettiseen parannukseen eli panoksesta saatavaan tuotokseen, jää epäselväksi.

Oikeushallinnon henkilökunta OHK ry pitää tärkeänä oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistä. Vastaavaa laadun arviointia voitaisiin laajentaa muillekin oikeusministeriön hallinnonaloille.

Suomen Asianajajaliitto (SAL) pitää julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistä kannatettavana ja kansalaisten oikeusturvaa edistävänä hankkeena. Ehdotettu laa-

dun arviointijärjestelmä voi kuitenkin parhaimmillaankin olla vain yksi osa julkisen oikeusavun laadun kehittämistä.

SAL pitää tärkeänä, ettei julkisen oikeusavun laadun arvioinnista tule yksittäisiin toimeksiantoihin tai avustajiin puuttuvaa valvontamenettelyä, koska palvelun laadun kehittämisen ja asianajajien ja julkisten oikeusavustajien toiminnan valvonnan tulee olla selvästi erillisiä. SAL:n lakisääteinen valvonta toimii hyvin ja on tehokasta. Laadun arvioinnissa voi muodostua ongelmaksi se, että arvioitsija voi havaita seikkoja, jotka arvioitsijan käsityksen mukaan mahdollisesti vaatisivat SAL:n valvontamenettelyn käynnistämistä. Jotta laadun arviointi ei tosiasiallisesti johda uuden valvontamenettelyn syntymiseen, tulisi esimerkiksi lain esitöissä ilmaista selvästi, ettei arvioinnin perusteella käynnistetä valvontatoimia. Tämä koskee erityisesti aineiston käsittelijää sekä mahdollisen vertaisarvioinnin tekijää. Varsinkin vertaisarvioinnin suorittajia valittaessa on pidettävä huoli siitä, ettei arvioinnin suorittajana ole henkilö, jolla SAL:n luottamushenkilönä on asianajajalakiin perustuva velvollisuus huolehtia asianajajien ja julkisten oikeusavustajien toiminnan valvonnasta. On myös syytä varmistaa, että asiakas antaessaan suostumuksensa arvioinnille tulee tästä rajauksesta tietoiseksi. Päinvastaisessa tapauksessa järjestelmä saattaa olla omiaan synnyttämään epätietoisuutta asiakaskunnassa. Jutun osapuolilla ja esimerkiksi tuomioistuimella luonnollisesti säilyy mahdollisuus käynnistää SAL:n valvontamenettely laatuarvioinnista riippumatta.

SAL pitää lisäksi laadun arvioinnin pilotointivaihetta tärkeänä. Koko hanketta on kaikkien osa-alueiden osalta tarkasteltava kriittisesti pilotointivaiheen jälkeen. Ko. vaiheen kokemusten seurantaan ja raportointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Suomen tuomariliitto suhtautuu esitykseen myönteisesti. Kysymys on tulosohtausjärjestelmän edellyttämästä vaikuttavuusarvioinnista.

Suomen tuomariliitto katsoo, että arvioinnin tulee tukea oikeusavustajien työn kannalta keskeisiä tavoitteita. Niitä ovat hyvä asiakaspalvelu ja toiminta asiakkaan oikeusturvan takaamiseksi. Viimeksi mainittu edellyttää hyvää ammattitaitoa ja sitä, että avustaja kykenee erittelemään saamastaan aineistosta oikeudellisesti relevantit seikat sekä hahmottaa oikein asiaan liittyvät oikeudelliset elementit. Jos avustaja ei näin menettele, asian ratkaisun perusteeksi ei välttämättä tule kaikki tarpeellinen aineisto eivätkä kaikki argumentit saa käsittelyssä tarvittavaa huomiota. Avustajan tulee myös pystyä toimimaan tehokkaasti. Hänen toiminnallaan on siten huomattava vaikutus koko oikeudenhoidon laatuun ja sujuvuuteen.

Edellä todettujen tavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää, että laatumittariston mittauskohteet ja arvioitsijat sekä eri arvioitsijoiden arviointien painoarvo mitoitetaan oikein. Muussa tapauksessa arviointi johtaa painotuksiin, jotka eivät tue edellä mainittuja tavoitteita. Tämä edellyttää arvioinnin kokeilemista käytännössä ja saatujen arvioiden huolellista analysointia.

Espoon oikeusaputoimisto antaa lausuntonsa julkisen oikeusavustajan näkökulmasta. Toimisto pitää tärkeänä korkeatasoista laatua ja ammattitaitoa julkisessa oikeusavussa.

Espoon oikeusaputoimisto lausuu, että vaikka ehdotettu järjestelmä on laadittu laadun parantamiseksi ja ammattitaidon kehittämiseksi, on varsin todennäköistä, että järjestelmä antaisi mahdollisuuden arvioida avustajan ammattitaitoa ja muita ominaisuuksia mm. henkilökohtaista palkanosaa palkkaneuvotteluissa määritettäessä.

Lausunnon mukaan asianmukaisella tiedolla sinänsä ei ole negatiivista merkitystä. On kuitenkin huomattava, että julkiset oikeusavustajat usein joutuvat kritisoimaan esim. syyttäjiä ja joissain tapauksissa myös tuomioistuinten puheenjohtajien työtä. Tunne siitä, että syyttäjän tai puheenjohtajan arviointilausunto voisi vaikuttaa palkkaukseen liittyvään työarviointiin negatiivisesti, voi vaikuttaa oikeusavustajan käyttäytymiseen prosessissa, joko tietoisesti tai tiedostamatta. Myös ulkopuoliselle saattaisi syntyä käsitys, että oikeusavustaja on riippuvainen valtiosta, työnantajastaan, ajaessaan juttuja oikeudessa. Ehdotettu arviointijärjestelmä ei tue julkisen oikeusavustajan riippumattomuutta. Julkisen oikeusavustajan toimintaa kritisoidaan jo nykyisin riippuvuudesta valtion. Aihetta lisäkritiikkiin tulisi kaikin tavoin välttää.

Espoon oikeusaputoimisto katsoo suoran, välittömän palautteen esim. puheenjohtajalta oikeusavustajalle tehokkaammaksi tavaksi kehittää laatua. Ongelmana on ollut sekä hallinnossa että oikeudenkäytössä vaikeus antaa ja saada palautetta. Eri tahoja olisi koulutettava ja rohkaistava antamaan oikea-aikaisesti ja oikealla tavalla asianmukainen kehittävä palaute suoraan oikeusavustajalle. Valtion viiveellä keräämä palaute on omiaan luomaan kuvan valvontakontrollista, joka pikemminkin passivoi kuin innostaa oman toiminnan kehittämiseen. Ylhäältä ohjattu laatukontrolli ei toimi. Henkilöstön innostaminen esim. koulutuksen keinoin arvioimaan itse omassa ammattitaidossa olevia kehitettäviä alueita ja myös itse havaitsemaan omat vahvat ja hyvät osa-alueensa, saa sitoutumista ja innostumista aikaan, millä on suora yhteys laatuun.

Mietintö sisältää hyviä osaamiskartoituksen osioita. Kartoituksen avulla kyettäisiin selvittämään avustajien täydennyskoulutuksen tarve ja suunnittelemaan asianmukainen, kohdistettu koulutus.

Heinolan oikeusaputoimisto lausunnossa esiin tuoduilla seikoilla on merkitystä koko oikeusapujärjestelmän kannalta, mutta ensisijaisesti asiaa on tarkasteltu valtion oikeusaputoimistoja silmälläpitäen.

Lausunnon mukaan selvää on, että oikeusaputoimistojen ja oikeusavustajien toiminnan arviointiin, joka nykyisin on käytännössä puhtaasti toiminnan määrään keskittyvää, tarvittaisiin rinnalle myös laadun arviointia. Pelkkä määrän mittaaminen ja sen korostaminen tavoitteissa ja jopa palkitsemisessa on aina kautta historian johtanut toiminnan suuntautumiseen väärällä tavalla. Ihmiset eivät ole tyhmiä. Jos heitä arvioidaan ja palkitaan vain suoritteiden lukumäärästä ja/tai niiden muusta kvantitatiivisesta ominaisuudesta, he alkavat tuottaa juuri tätä ominaisuutta. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole ko. järjestelmän saatikka yhteiskunnan kannalta oikea suunta. Klassisia esimerkkejä löytyy mm. entisestä ns. suunnitelmataloudesta. Kun traktorin peilejä tuottavan tehtaan tuotantotavoitteet oli määritelty pelkästään tonneissa, peilit olivat taatusti hyvin raskastekoisia.

Laadun arviointi oikeusaputoiminnassa on vain paljon helpommin sanottu kuin tehty. Tosiasiassa, kaikista hyvää tarkoittavista yrityksistä huolimatta, ainoa tae toiminnan

laadulle taitaa olla toimijoiden korkea moraalit. Oikeusavustajan toiminnan ainoa varma laadun lähde on aito pyrkimys avustaa tarvittaessa päämiestä hänen laillisiin oikeuksiinsa pääsemiseksi. Rinnastus tuomitsemistoimintaan: laadukkaasti toimiva tuomari hakee lain- ja oikeudenmukaisinta ratkaisua perustellen sen avoimesti. Jos toimintaan sotkeutuu muu sivuvaikutte, laatu vaarantuu aina. Vähintä, mitä laadun mittaamisjärjestelmältä voidaan toivoa, on se, että se ei itsessään luo näitä sivuvaikutteita.

Joensuun oikeusaputoimisto kannattaa laadun arviointia, mutta toteaa lisäksi, että se, kuinka hyvin mietinnössä kuvattu arviointi todellisuudessa kaikilta osin toteutuu, ja millaisia ongelmia siitä mahdollisesti voi aiheutua, ilmenee luonnollisesti vasta käytännön tasolla. Tässä suhteessa arvioinnin toteutustapa on monessa suhteessa aivan avainasemassa, koska hyväkin idea voidaan pilata huonosti suunnitellulla implementoinnilla. On myös selvää, että koulutukseen ja yleiseen tiedottamiseen tulee kiinnittää riittävästi huomiota.

Lausunnon mukaan olisi ollut toivottavaa, että oikeusavun laatu -käsite olisi nähty laajempaan arviointialueena kuin pelkkänä oikeusavustajan toimintana. Normaalistihan arviointi käsittää koko palveluprosessin, mutta myös muita palvelutoimintaan liittyviä seikkoja, kuten esimerkiksi toimitilat, ajan tasalla olevat laitteistot, tarkemmat menettelytavat sekä erilaiset määräaikaivelvoitteet tiettyjen tilanteiden osalta. Ja vaikka juuri nämä olisivat niitä konkreettisia palvelua parantavia seikkoja, joista myös asiakas hyötyisi, niin näiden poisjättämistä työryhmä ei juuri perustele.

Lausunnon mukaan työryhmän mietintö on joka tapauksessa selkeä askel eteenpäin. Hyvää mietinnössä on myös se, että siinä on ansiokkaasti analysoitu eri tekijöitä ja tarkasteltu muitakin arviointimenetelmiä, vaikkakin ehkä pintapuolisesti. Se, tarvitaanko välttämättä kuutta eri arviointilähdettä esimerkiksi rikosasiassa, ja onko ehkä asioiden priorisointi jäänyt jossain määrin taka-alalle, on tietysti hieman makukysymyskin.

Järvenpään oikeusaputoimisto katsoo, että tässä vaiheessa tällaisen laatuhankeeseen käyttöön ottaminen on kyseenalaista ottaen huomioon vallitsevan taloudellisen tilanteen. Oikeusaputoimistoissa ei täytetä virkoja kun henkilökuntaa jää eläkkeelle. Muutenkin täytyy säästää kaikissa menoissa ja sen vuoksi on kohtuutonta, että valtion varoja käytettäisiin "toisen työn arviointiin".

Kotkan oikeusaputoimiston näkemyksen mukaan mietinnössä esitetty arviointijärjestelmä on pääpiirteittäin erittäin onnistunut. Esitetyllä arviointijärjestelmällä pystytään tuottamaan kokonaisvaltaista tietoa julkisen oikeusavun laadusta. Järjestelmä mahdollistaa julkisen oikeusavun laadun arvioinnin, kehittämisen ja laadun kehittämisen seurannan, mikä on toiminnan vaikuttavuuden tarkastelun kannalta ensiarvoista.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää erityisen tärkeänä sitä, että esitetyllä arviointijärjestelmällä on tarkoitus arvioida kaikkien valtion varoin hoidettujen oikeusapuasioiden laatua. Työryhmän esityksen mukaan arvioinnilla saadut tulokset raportoidaan lähtökohtaisesti valtakunnan tasolla. Kotkan oikeusaputoimiston näkemyksen mukaan laadun kuvaamiseen ja sen kehittämisen yleiseen seurantaan esitetty taso on riittävä. Toiminnan tehokasta kehittämistä varten tulosten raportointi vähintään käräjäpiiritasolla olisi kuitenkin välttämätöntä.

Lahden oikeusaputoimisto toteaa, että mietinnössä esitetty arviointijärjestelmä on pääpiirteiltään onnistunut ja tulee vastaamaan sille tässä vaiheessa asetettuja tavoitteita. Esitetyllä arviointijärjestelmällä pystytään tuottamaan tietoa avustajien osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Tietojen keräämisen jälkeen on kuitenkin vielä pystyttävä varmistamaan, että tarpeelliseksi havaittuun koulutukseen on olemassa resursseja.

Lausunnon mukaan esitetyssä arviointijärjestelmässä on onnistunutta myös asianajajaliittoon kuulumattomien julkista oikeusapua antavien yksityisten lakimiesten saaminen laadun arvioinnin piiriin. Tällä tavoin on ainakin teoriassa mahdollista varmistaa, että kaikkien julkista oikeusapua antavien tahojen toiminta olisi lähtökohtaisesti riittävän laadukasta.

Arviointijärjestelmää jatkossa kehitettäessä olisi hyvä muistaa, että nyt luotu järjestelmä ei karsi välinpitämättömiä ja osamaattomia oikeusavun antajia järjestelmän piiristä. Lukumäärällisesti tällaisten oikeusapua antavien lakimiesten määrä on varmasti pieni, mutta toisaalta he ovat käytännön asianajotyössä ikävän selkeästi erottuva ja näkyvä vähemmistö. Tämä pienikin vähemmistö on omiaan vähentämään kansalaisten luottamusta oikeusavun laatuun.

Mietinnössä on katsottu, että arviointijärjestelmästä ei ole tarpeen säätää lainsäädännöllä, koska se on vain apuväline laadun seuraamiseen ja avustajien ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Lähinnä vertaisarviointiin kuitenkin liittyy siinä määrin arvioitavan oikeusturvan kannalta keskeisiä kysymyksiä, että asiasta voitaneen olla perustellusti myös toista mieltä. Mikäli arviointijärjestelmästä ei säädetä lainsäädännöllä, on selvää, että arviointijärjestelmään ei voi liittää edes välillisiä sanktioita kuten esimerkiksi vertaisarvioinnin tuloksiin perustuvaa henkilökohtaista täydennyskoulutusvelvollisuutta. Jotta tulevaisuudessa pystyttäisiin takaamaan oikeusapuna annetun palvelun laatu, jouduttaneen laadunvarmistamiseen ja arviointijärjestelmän yhteyteen ottamaan järjestelmän toimivuuden tehostamiseksi mukaan myös sanktioita. Viimeistään siinä vaiheessa arviointijärjestelmästä olisi säädettävä lainsäädännöllä.

Lapuan oikeusaputoimisto katsoo, että laadun arviointia varten ei ole tarvetta perustaa uutta, erillistä järjestelmää. Mikäli järjestelmä katsottaisiin tarpeelliseksi, oikeusaputoimisto katsoo, että arvioinnin tulisi koskea vain yksityisten asiamiesten antamaa julkista oikeusapua ja siltä osin, kuin toiminnan valvontaa ei ole muutoin järjestetty.

Mikäli järjestelmä katsottaisiin tarpeelliseksi kaikkien julkista oikeusapua antavien tahojen osalta, oikeusaputoimisto katsoo, että arvioinnin suorittaisi käräjäoikeus yleisellä tasolla esimerkiksi vuoden toiminnan perusteella ja oikeusaputoimistotasolla.

Perusteluina toimisto lausuu, että oikeusaputoimistoissa esimiehen tehtävänä on valvoa sitä, että oikeusaputoimiston julkiset oikeusavustajat hoitavat juttunsa korkealla ammattitaidolla. Kehityskeskusteluissa sekä "pisteytys-keskusteluissa" käydään myös läpi julkisen oikeusavustaja ammattitaito - juttujen hoidon laatutaso. Mikäli joillakin osaluilla ilmenee puutteita, julkinen oikeusavustaja ohjataan asianmukaiseen koulutukseen. Oikeusministeriön sivuilla voisi olla jokin paikka, esimerkiksi Ilonassa, johon voisi vuoden mittaan tehdä esityksiä esiin tulleiden koulutustarpeiden osalta. Koska

julkisten oikeusavustajien osalta laadun valvonta on jo järjestetty, ei ole tarpeen perustaa toista, päällekkäistä järjestelmää. Uuden järjestelmän perustaminen ei ole myöskään kustannustehokasta, tehokkaampaa laadun varmistusta on kohdentaa määrärahat koulutukseen.

Mikkelin oikeusaputoimiston mielestä työryhmän ehdottamat julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämiskeinot ovat hyvin perusteltuja ja ne vaikuttavat tuloksekailta.

Oulun käräjäoikeus pitää oikeusavun laadun arviointijärjestelmän kehittämistä lähtökohtaisesti kannatettavana ajatuksena, koska se mahdollistaa laadun seurannan ja kehittämisen.

Rovaniemen oikeusaputoimisto pitää oikeusavun laadun arviointia ja laadun seuranta-järjestelmän luomista sinänsä hyvänä ajatuksena. Järjestelmä ei kuitenkaan saa muodostua sillä tavalla raskaaksi, että se merkittävästi lisää oikeusavustajien tai muun oikeusaputoimiston palveluksessa toimivan henkilöstön työtaakkaa.

Lisäksi lausunnossa esitetään, että oikeusministeriön hallinnonalan henkilöstön vähentämistavoitteet yhdistettynä tiukentuviin budjettiraameihin ja vaativiin tulostavoitteisiin on otettava huomioon järjestelmää luotaessa. Huomionarvoista on, että nämä edellä lausutut olosuhteet eivät voi olla vaikuttamatta siihen, kuinka henkilöstö saadaan sitoutumaan tällaiseen arviointi- ja seurantajärjestelmään.

Seinäjoen oikeusaputoimisto pitää tärkeänä laadun kehittämistä asianajotoiminnassa. Laadun arviointi järjestelmällisesti ja yhteismitallisesti on yksi tapa toteuttaa kehittämistä.

Vantaan oikeusaputoimisto suhtautuu myönteisesti työryhmän mietinnössä esitettyyn, vaikka toimistossa on tuotu esille tietynlaista skeptisyyttä työryhmän esittämästä vertaisarviointista.

Kouvolan hovioikeus pitää hyvänä julkisin varoin annettavan oikeusavun laadun arviointia. Työryhmän mietinnössä ei kuitenkaan ole kovin laajasti pohdittu sitä, mikä asema oikeudenkäyntiavustajilla on oikeudenhoidossa. Tuomioistuimessa käsiteltävissä asioissa heidän työllään on suuri vaikutus siihen, kuinka oikeudenmukaisesti asiakkaat kokevat ammatti-ihmisten asiaansa käsittelevän. Lisäksi heidän työtavoillaan ja osaamisellaan on suuri merkitys asiakkaan oikeusturvan toteutumisen ja he vaikuttavat osaltaan siihen, tuleeko asia käsitellyksi selkeästi ja tarkoituksenmukaisessa oikeudenkäyntimenettelyssä, vai paisuuko asian käsittely oikeusturvan toteutumisen kannalta tarpeettomasti.

Oikeusturvan toteutumisen kannalta on tärkeää, että julkisen oikeusavun asiakkaiden saatavissa on ammattitaitoista ja asiantuntevaa oikeudellista apua. Arviointijärjestelmän avulla voidaan suunnata avustajille tarvittavaa koulutusta.

Lausunnon mukaan kokonaisuutena käsitettävän oikeudenkäyntimenettelyn laadun kannalta on keskeistä, että avustajat:

- Edistävät asiakkaan oikeusturvaa. Tämä edellyttää ammattitaitoa ja siihen liittyvää kykyä tunnistaa käsiteltävän asian kannalta oikeudellisesti relevantit seikat ja kykyä yhdessä päämiehen kanssa arvioida, mitkä seikat ovat riittäviä ja todistelulla toteennäytettävissä.
- Hoitavat oikeudenkäyntiasioita prosessiperiaatteiden mukaisesti oikeusturvan takavalla tavalla, mutta samalla nopeasti ja edullisesti. Näin myös kustannustehokkuus toteutuu. Käytännössä tulisi myös edellyttää, ettei valtion ollessa maksajana käytetä laajemmin resursseja kuin maksukykyinen henkilö olisi valmis käyttämään omia varojaan vastaavanlaisessa asiassa.
- Palvelevat asiakkaita laadukkaasti. Muussa tapauksessa asiakas ei koe oikeudenhoitoa oikeudenmukaiseksi.

Helsingin hallinto-oikeus pitää oikeusavun arviointia perusteltuna sekä ehdotetulla tavalla arvioitavien kesken oikeudenmukaisena ja toteuttamiskelpoisena käytännössä.

Kuopion hallinto-oikeus pitää hyvänä työryhmän mietinnön keskeistä ajatusta julkisen oikeusavun laadun arvioinnista.

Turun hallinto-oikeus esittää lausuntonaan, että julkinen oikeusapu turvaa osaltaan kansalaisten perusoikeutta saada oikeusturvaa. Kansalaisten tasa-arvoinen kohtelu edellyttää, että julkinen oikeusapu on laadukasta. Oikeusavusta syntyy yhteiskunnalle huomattavat kustannukset. Näistä syistä julkisen oikeusavun laatua tulee voida jollakin tavalla objektiivisesti arvioida. Soveltuvan menetelmän löytyminen ei ole yksinkertaista.

Lausunnon mukaan vaikutelma arviointijärjestelmästä on melko monimutkainen. Saatavaan hyötyyn nähden vaarana voi olla yliorganisointi ja voimavarojen suuntautuminen varsinaisen oikeusturvan hoidon kannalta kuitenkin vähemmän tärkeälle alueelle. Avustajan arviointi ei mitenkään saisi viedä tuomioistuimen tai muiden lainkäyttöviranomaisten aikaa varsinaiselta työltä.

Hallinto-oikeus katsoo, että tämän tyyppisen arvioinnin aloittaminen edellyttää ehdottomasti pilotointia. Kun valtaosa julkisesta oikeusavusta annetaan yleisissä tuomioistuimissa tai muissa viranomaisissa kuin hallinto-oikeuksissa käsiteltävissä asioissa, Turun hallinto-oikeus ei pidä tarpeellisena osallistua pilotointivaiheeseen.

Rovaniemen hallinto-oikeuden mielestä työryhmämietintö vaikuttaa päälinjoiltaan toteuttamiskelpoiselta ja hyödylliseltä. Arviointijärjestelmän toteuttamisen osalta tulisi kuitenkin arvioida tarkasti, kuinka laiveita kyselyjä on tarpeen tehdä. Huomioon tältä osin olisi otettava muun muassa se, kuinka paljon eri tahoilta vaadittaisiin työajan käyttöä vuosittain kyselyihin vastaamiseksi. Vaarana on, että se, mitä voitettaisiin oikeusavun laadun parantumisena, menetettäisiin asian tutkimiseen käytettyinä työtunteina - eikä asiakas lopulta saisikaan todellista hyötyä.

Vaasan hallinto-oikeus pitää myönteisenä, että oikeusavun laatuun on kiinnitetty huomiota. Tuomioistuimen näkökulmasta pyrkimys avustamisen laadun varmistamiseen on tärkeää, koska hyvin hoidetut avustajan tehtävät edistävät tuomioistuimen ratkaisutoi-

mintaa. Lausunnossa on arvioitu mietintöä pelkästään hallintolainkäytön näkökulmasta. Julkisen oikeusavun käyttäminen hallinto-oikeudessa on tavanomaista etenkin lasten-suojeluasioissa ja ulkomaalaisasioissa.

Helsingin käräjäoikeus pitää merkittävänä jatkokehittämisen kannalta sitä työryhmänkin esille ottamaa seikkaa, että arviointijärjestelmällä pyritään arvioimaan kaikkien valtion varoin hoidettujen oikeusapuasioiden laatua. Kun oikeusavun antajana voi siten olla joko julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai muu yksityinen lakimies, on arviointijärjestelmän laatiminen, sen tulosten tulkinta ja mahdolliset tulosten edellyttämät toimenpiteet varsin vaikeita toteuttaa kattavasti oikeusapua antavien ammattiryhmien heterogeenisyydestä johtuen. Tämä ongelma saattaa jatkossa tosin tuomioistuimissa lieventyä riippuen siitä, minkälaisiin ehdotuksiin oikeusministeriön asettama työryhmä (OM 7/41/2008) päätyy selvittäessään oikeudenkäyntiasiamiehiä ja -avustajia yleisissä tuomioistuimissa koskevan säätelyn tarkistamista.

Tuusulan käräjäoikeus kannattaa laatutyötä. Laatutyötä ja sen arviointia edistävät keinot on tarkoin harkittava huomioiden myös tehokkuuden ja tuottavuuden vaatimukset.

Lausunnossa todetaan, että viranomaistoiminnan peruslähtökohta on laadukkaiden palveluiden tuottaminen. Laadun turvaamiseen ja sen parantamiseen tähtääviä toimia ei ole syytä vastustaa. Voidaan kuitenkin kysyä, edellyttävätkö julkisen oikeusavun laadun seuraaminen ja parantaminen verraten raskaalta vaikuttavan koneiston luomista. Tuottaako esitetty arviointijärjestelmä sellaista lisäarvoa, että niukkojen voimavarojen suunnittaminen substanssitoiminnasta ja muusta tarpeellisesta kehittämistyöstä arviointijärjestelmän ylläpitoon ja hallintoon on perusteltua. Onko järjestelmä tehokas ja tuottavuutta edistävä keino avustajien osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Voidaanko arvioinnin tuloksia hyödyntää riittävässä määrin, kun raportointia ei ole tarkoitettu tehtäväksi edes toimistotasolla yksilötasosta puhumattakaan.

4 KANNANOTOT ASIAKOHDITTAIN

4.1. Näkemykset arviointialueista

4.1.1. Arviointialueet kokonaisuutena

Lausunnonantajien kannanotot

Oikeushallinnon henkilökunta OHK ry:llä ei ole lausuttavaa arviointialueisiin.

Valtakunnansyyttäjänvirasto pitää työryhmän mietinnössään esiin tuomia näkemyksiä perusteltuina. Julkisen oikeusavustajan työ on siinä määrin monimuotoista, että sen arvioimiseksi ei riitä yksi tai muutama arviointikeino eikä myöskään se, että arviointia kohdistetaan vain yhteen tai muutama arviointialueeseen.

Heinolan oikeusaputoimisto katsoo, että arviointialueet ovat perusteltuja. Lausunnossa kuitenkin pohditaan, pitäisikö arviointialueiden olla jollakin lailla painotettuja siitä riippuen, mikä niiden merkitys laadun kannalta on.

Järvenpään oikeusaputoimistolla ei ole huomauttamista.

Kotkan oikeusaputoimiston näkemyksen mukaan esitetyt arviointialueet kuvaavat hyvin niitä keskeisiä arvoja, joiden pohjalta oikeusaputoimintaa hoidetaan. Työryhmän lähtökohtana on ollut arviointijärjestelmää laadittaessa arvioida julkisen oikeusavun laatua painottuneesti avustajien ja asiakkaiden näkökulmasta. Kotkan oikeusaputoimisto pitää valittua painotusta onnistuneena.

Lahden oikeusaputoimisto toteaa, että arviointialueet kuvaavat kattavasti sitä, mistä oikeusavun laatu keskeisesti muodostuu sekä asiakkaan että avustajan näkökulmasta.

Mikkelin oikeusaputoimiston mielestä arviointialueet ovat järkeviä ja toteuttamiskelpoisia.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto katsoo, että työryhmä on miettinyt ihan oikeita ja asiallisia asioita.

Rovaniemen oikeusaputoimiston mielestä työryhmän mietinnön periaatteellista lähtökohtaa siitä, että arviointijärjestelmän lähtökohtana on avustajien ja asiakkaiden näkökulma, voidaan pitää onnistuneena. Arviointialueiden määrittelyä voidaan pitää kohtalaisen onnistuneena.

Kouvolan hovioikeus toteaa, että kyselyn eri arviointialueet eivät voi olla painoarvoltaan yhtäläisiä, kuten eivät myöskään eri kohderyhmien antamat vastaukset. Asiakkaiden arvioinnille tulisi antaa suuri painoarvo yleisöpalvelun osalta. Sen sijaan ammattitaidon arvioinnin osalta tulisi painottaa enemmän ammatillisten sidosryhmien arvioita.

Helsingin hallinto-oikeus katsoo, että arviointialueet on valittu perustellusti ja ne kattavat riittävän monipuolisesti ammatin eri osa-alueita. Jaottelu on onnistunut. Koska hallintoprosessi on useimmiten kirjallista, tulisivat hallinto-oikeudessa useimmiten arvioitaviksi alueet 2 ja 5, suullisen käsittelyn yhteydessä myös alue 3 ja milloin asiamiestä on vaihdettu myös alue 4.

Kuopion hallinto-oikeus pitää määriteltyjä arviointialueita selkeinä ja hyvinä.

Helsingin käräjäoikeudella ei ole huomautettavaa valituista viidestä arviointialueesta.

Työryhmä on aikaisempiin työryhmämietintöihin viitaten tiivistänyt julkisen oikeusapujärjestelmän keskeisimmäksi tehtäväksi ja tavoitteeksi taata kansalaisten yhdenvertainen oikeus pätevään oikeusapuun. Oikeusapujärjestelmän tarkoituksena on tuottaa ja antaa laadukkaita oikeudellisia palveluita tiettyjen määrittelyjen ja rajoitusten puitteissa siihen oikeutetuille. Järjestelmän tehtävänä on toisin sanoen oikeusturvan ja oikeudenmukaisuuden toteuttaminen, turvaaminen ja tuottaminen oikeudenhoidon osana. Tätä taustaa vasten lähtökohdaksi otettu julkisen oikeusavun laadun arvioiminen painottuneesti avustajien ja asiakkaiden näkökulmasta on perusteltu.

Oulun käräjäoikeus toteaa, että mietinnössä esitetyt viisi arviointialuetta ovat olennaisia laatumittareita.

Tuusulan käräjäoikeudella ei ole periaatteellisella tasolla huomautettavaa arviointialueista.

4.1.2. Luottamus oikeusapuun asiakassuhteessa

Lausunnonantajien kannanotot

Helsingin oikeusaputoimisto toteaa, että luottamusta oikeusapuun on äärettömän vaikea arvioida.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto katsoo, että luottamus on tärkeä laadun arviointialue.

Asian hoidon tulee olla luottamuksellista myös asiakkaan kokemana. Avustajan tulee olla esteetön ja asian hoidon tulee olla järjestetty niin, ettei missään tilanteessa aiheudu asiakkaalle oikeudenmenetystä tai sen vaaraa.

Kuopion hallinto-oikeuden lausunnon mukaan keskeistä on arvioida päämiehen tyytyväisyyttä saamaansa julkiseen oikeusapuun, minkä arvioimiseen tuomioistuimella ei juuri ole mahdollisuuksia. Tähän paljolti liittyvän arviointialueen 1 arvioiminen kuuluu parhaiten julkisen oikeusavun asiakkaalle.

Vaasan hallinto-oikeudella ei ole huomautettavaa.

4.1.3. Asiallinen ja kunnioittava kohtelu

Lausunnonantajien kannanotot

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimiston lausunnon mukaan laatua on kaikkien toimeksiannon hoitamiseen liittyvien tahojen asiallinen ja kunnioittava kohtelu.

Kuopion hallinto-oikeuden lausunnon mukaan keskeistä on arvioida päämiehen tyytyväisyyttä saamaansa julkiseen oikeusapuun, minkä arvioimiseen tuomioistuimella ei juuri ole mahdollisuuksia. Tähän paljolti liittyvän asiallisen ja kunnioittavan kohtelun arvioiminen kuuluu parhaiten julkisen oikeusavun asiakkaalle. Hallinto-oikeus jättää harkittavaksi, tulisiko tuomioistuimelta lainkaan erikseen pisteytyksellä kysyä tästä arviointialueesta.

Vaasan hallinto-oikeudella ei ole huomautettavaa.

4.1.4. Asian käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus

Lausunnonantajien kannanotot

Helsingin oikeusaputoimisto pitää käsittelyn tehokkuutta ja kustannusten kohtuullisuutta tärkeänä arviointialueena, todeten kuitenkin, että arviointialue kiinnostanee vain työnantajaa.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto lausuu, että käsittelyn tehokkuus ja kustannusten kohtuullisuus ovat asiallinen arviointialue. Oikeusavustajat eivät lausunnon antajan käsityksen mukaan tee turhia toimenpiteitä, näin jo pelkästään sen vuoksi, että työtä on enemmän kuin ehtii tehdä. Tästä myös luonnollisesti seuraa se, että vain tarpeelliset toimeksiannon edellyttämät toimet tehdään. Osaltaan tämän vuoksi oikeusapu on tehokasta ja kustannukset kohtuullisia. Koska oikeusavustajat ovat valvonnan alaisia, seuraa siitä, että toimeksiannot pyritään hoitamaan oikeusavussa lakien, säädösten, hyvän asianajotavan ym. edellyttämin tavoin.

Kuopion hallinto-oikeudella ei ole huomautettavaa.

Vaasan hallinto-oikeus toteaa, että huomion kiinnittäminen asian hoidon tehokkuuteen ja oikea-aikaisuuteen on myös tuomioistuimen näkökulmasta tärkeää.

4.1.5. Oikeusapuasian hoito menettelynä

Lausunnonantajien kannanotot

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto toteaa, että arviointialue on periaatteessa hyvä, mutta kriteerit ovat kuitenkin ongelmallisia, koska menettelyä on hankala arvioida. Jos 10 oikeusavustajaa saa saman toimeksiannon hoitaakseen, hoitaa jokainen sen eri tavoin siitä huolimatta, että kaikki noudattavat samoja säädöksiä ja ohjeita.

Jotta oikeusapuasian hoitoa menettelynä voitaisiin arvioida, tulisi eri asioille tehdä valmis kaava, jonka mukaan edetä. Ongelma on, että asiakkaiden ajatusmaailmat poikkeavat toisistaan samoin kuin avustajienkin tavat toimia omassa elämässään. Menettelyyn voisi kuulua muutama kohta, joita voidaan arvioida, kuten haastehakemus, vastaus tai lausuma oikeudelle. Sen sijaan muu asian hoito kuten puhelut, keskustelut, neuvottelut ja muu kommunikointi rakentuvat yksilöllisesti ja erittäin hienosäätöisesti. Asiakkaan kriisi, psyykkinen tila ym. vaikuttavat menettelyyn ja asian hoitoon.

Lausunnon mukaan menettelyä kaavamaisesti arvosteltaessa saattaa siitä kadota jotakin arvokasta. Menettely saattaa kangistua kaavaan ja inhimillisyyks hävitä tai vähentyä, saattaa jopa käydä niin, ettei asiakas koekaan palvelua laadukkaana vaikka saisi sinällään asiansa oikean ja oikeudenmukaisen hoidon, menettelyn ja ratkaisun. Kysymys on kuitenkin vuorovaikutuksesta, inhimillisyydestä, ihmisistä, jotka palvelevat toista ihmistä.

Kuopion ja Vaasan hallinto-oikeuksilla ei ole huomautettavaa.

4.1.6. Avustajan osaaminen ja ammattitaito

Lausunnonantajien kannanotot

Suomen Asianajajaliitto (SAL) toteaa lausunnossaan, että avustajan osaaminen ja ammattitaito on keskeinen osa asianajotoiminnan ja siten myös julkisen oikeusavun laatua. Jos avustaja ei kykene hoitamaan toimeksiantoa juridisesti laadukkaasti, muilla laatukriteereillä ei voida korvata tai paikata tätä puutetta. Juridinen osaaminen ja ammattitaito on keskeinen asiakkaiden oikeusturvan tae. SAL sen vuoksi tuo harkittavaksi sen, tulisiko tätä arviointialuetta ja sen merkitystä kokonaisuudelle painottaa enemmän. Ainakin tämän arviointialueen tavoitetaso tulisi olla korkeampi kuin työryhmämietinnössä esitetty taso kolme.

Helsingin oikeusaputoimisto pitää avustajan osaamisen ja ammattitaidon arviointia tärkeänä arviointialueena.

Kouvolan hovioikeus huomauttaa mietinnössä todetun, että tuomioistuimen kannanotto avustajan työhön voi näkyä yksinomaan jutussa annettavan ratkaisun kautta (s. 44). Hovioikeuden käsityksen mukaan avustajan ammattitaito tulee esiin siinä, että avustaja ajaa juttua tuomioistuimessa oikeudellisesti relevantein argumentein ja huolehtii todistelun kohdentumisesta oikein. Asia voi olla ajettu tuomioistuimessa osaavasti ja ammattitaitoisesti, vaikka se olisi hävitty. Asian ratkaisun lopputuloksesta ei siten suoraan voida tehdä johtopäätöksiä avustajan ammattitaidosta ja osaamisesta.

Kuopion hallinto-oikeudella ei ole huomautettavaa.

Vaasan hallinto-oikeus toteaa, että hallintolainkäytössä on korostuneesti omat ammatilliset osaamisvaatimukset.

4.2. Näkemykset laatukriteereistä

Lausunnonantajien kannanotot

Oikeushallinnon henkilökunta OHK ry:llä ei ole lausuttavaa laatukriteereihin.

Suomen Asianajajaliitto toteaa, että hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita voidaan pitää oikeana lähtökohtana asianajotyön laadun arvioinnissa. Laatu ja sen arviointi perustuu aina jossain määrin subjektiivisiin näkemyksiin, joten laatukriteerien ominaisuuksien selkeä ja riittävän laaja auki kirjoittaminen on arvioiden vertailukelpoisuuden varmistamiseksi erittäin tärkeää. Lausunnon mukaan työryhmä on onnistunut tässä hyvin.

Heinolan oikeusaputoimisto katsoo, että laatukriteerit ovat perusteltuja. Laatukriteerit on johdettu pitkälti hyvää asianajajatapaa koskevista ohjeista, mikä on erittäin perusteltua. Tapaohjeet muodostavat luonnostaan asianajotoiminnan laatukriteeristön, joka on muokkautunut pitkän historiallisen kehityksen kautta ja lisäksi ne on juuri päivitetty

vastaamaan nykyisiä oikeus- ja muita olosuhteita. Ne kuvastavat myös länsimaisissa demokratioissa vallitsevia oikeusihanteita.

Herää kuitenkin kysymys siitä, pitäisikö laatukriteerien olla jollakin lailla painotettuja siitä riippuen, mikä niiden merkitys laadun kannalta on. Työryhmä ei ole ryhtynyt asettamaan laatukriteerejä tärkeysjärjestykseen vaan on lykännyt tämän kysymyksen ratkaisemisen pilotoinnin jälkeen tapahtuvaksi.

Helsingin oikeusaputoimistolla ei ole huomautettavaa laatukriteereiden osalta vaan työryhmän näkemykset lienevät oikeat.

Joensuun oikeusaputoimisto toteaa, että laatukriteerien pohjana on käytetty hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita, jotka ovat tälläkin hetkellä oikeusavustajia velvoittavia ohjenuoria, joten siinä mielessä mitään uutta laatukäsitettä tai -kriteeriä ei olla lanseerannassa. Kysymys on vain siitä, kuinka hyvin niitä käytännössä noudatetaan.

Järvenpään oikeusaputoimistolla ei ole huomauttamista.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää käytettyjä Suomen Asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita erittäin hyvänä laatukriteerien pohjana.

Lahden oikeusaputoimisto toteaa lausunnossaan, että oikeusavun laadun arvioinnin onnistuminen edellyttää, että arviointialueet jaetaan yksityiskohtaisiin osa-alueisiin (laatukriteerit). Esiitettyjen laatukriteerien määrä on vähintäänkin riittävä. Ehdotettujen 38 laatukriteerin avulla lienee mahdollista monipuolisesti arvioida oikeusavun laatua avustajan ja asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi ne mahdollistavat laadun arvioimisen riippumatta siitä, onko kysymyksessä riita- vai rikosasia. Laatukriteerien isohkosta määrästä johtuen laatukriteerit ovat osittain päällekkäisiä ja joiltakin osin tarpeettoman yksityiskohtaisia (esimerkiksi laskutuksesta kuusi laatukriteeriä). Tämä johtaa suoritettavissa kyselyissä kohtuullisen isoon kysymysmäärään, joka saattaa olla omiaan vähentämään sekä oikeusavun asiakkaiden että sidosryhmien vastaushalukkuutta.

Lausunnon mukaan Suomen asianajajaliiton hyvää asianajajatapaa koskevien ohjeiden käyttäminen laatukriteerien pohjana on perusteltua. Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet kuvastavat sekä kansalaisten käsityksiä hyvästä oikeudenhoidosta että myös asianajajakunnan käsitystä tehtävänsä merkityksestä ja arvosta sekä heidän velvollisuuksistaan. Hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita voidaan yleisesti pitää laatuvaatimuksina kaikille oikeudellisille palveluille. Ohjeet on päivitetty vuonna 2009, joten ne ovat myös ajan tasalla. Lisäksi valtaosa julkista oikeusapua antavista lakimiehistä on asianajajia tai julkisia oikeusavustajia ja jo tällä perusteella velvollisia noudattamaan hyvää asianajajatapaa koskevia ohjeita.

Mikkelin oikeusaputoimisto katsoo, että laatukriteerit ovat järkeviä ja toteuttamiskelpoisia.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto lausuu, että työryhmä on miettinyt ihan oikeita ja asiallisia asioita.

Rovaniemen oikeusaputoimiston mielestä laatukriteerit on sangen onnistuneesti muodostettu mietinnössä.

Kouvolan hovioikeus toteaa, että esitetyt laatukriteerit mittaavat lähtökohtaisesti todettuja seikkoja ja ovat siten hyväksyttäviä. Olennaista on se, minkälaisia kysymyksiä esitetään ja kenelle sekä millainen painoarvo eri vastauksille annetaan. Tämä määrittää myös sen, millainen toiminta katsotaan laadukkaaksi ja mihin suuntaan toimintaa sen pohjalta kehitetään. Laatukriteerien valinnassa on erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, että ne edistävät oikeusturvan kannalta merkityksellisiä tekijöitä. Kriteerit on myös pyrittävä valitsemaan siten, etteivät ne vääristä arvioinnilla saatavia tuloksia eivätkä ohjaa toimintaa virheellisesti

Hovioikeus toteaa lisäksi, että arviointialueen 3 kohdassa 3c esitetty kriteeri (Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia) on sellainen, että sitä koskeva kysymys tulisi sisällyttää tuomioistuimelle tehtävään kyselyyn. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, että myöskään kohdassa 4, jossa arvioidaan oikeusapuasian hoitoa menettelynä, kriteerien 4d -4g kyselyä ei ole osoitettu tuomioistuimelle. Toisaalta avustajan ammattitaitoa koskevat kysymykset tulevat tuomioistuimen puheenjohtajan arvioitavaksi arviointikohdassa 5. Tähän nähden olisi ehkä aiheellista pohtia sitä, ovatko arviointikohdissa 4 ja 5 esitetyt kysymykset yhdistettävissä yhdeksi arviointialueeksi.

Helsingin hallinto-oikeus on keskittynyt kannanotossaan arviointialueen ”Avustajan osaaminen ja ammattitaito” kriteereihin. Laatukriteerit on hallinto-oikeuden mielestä valittu hyvin ja siten, että ammattitaidon ydin tulee selkeästi esille. Eri osa-alueiden jaottelu ja niitä kuvaavat ominaisuudet ovat osuvia. Kriteerit mittaavat eri/oikeita asioita. Selkeiden kriteereiden perusteella työsuoritukset ovat arvioitavissa nopeasti ja varmasti.

Kuopion hallinto-oikeudella ei ole huomautettavaa laatukriteereistä.

Helsingin käräjäoikeudella ei ole huomautettavaa valituista laatukriteereistä. Työryhmä on pyrkinyt löytämään kultakin arviointialueelta ne keskeiset avustajan toiminnot, joista julkisen oikeusavun laatu muodostuu.

Oulun käräjäoikeus katsoo, että esitetyt laatukriteerit ovat arviointialueisiinsa sopivia ja selvittävät niitä hyvin. Yksityiskohtana laatukriteeri 3 b (Avustaja on noudattanut määrättyjä tai sovittuja määräaikoja) tarkoittanee myös asiakkaan kanssa sovittuja määräaikoja ja kysely tulisi tältä osin osoittaa myös asiakkaalle. Laatukriteeri 3 c (Oikeusapuasian hoito on järjestetty ja toteutettu siten, että siitä on koitunut asiakkaalle mahdollisimman vähän kustannuksia) kyselyn voisi osoittaa myös asiakkaalle, tuomioistuimen puheenjohtajalle ja vastapuolen avustajalle.

Tuusulan käräjäoikeus lausuu, että kriteereiden ja niiden ominaisuuksien määritelmien tulee olla yksiselitteisiä ja selkeitä. Käräjäoikeudella ei ole periaatteellisella tasolla huomautettavaa laatukriteereistä. Käräjäoikeus kiinnittää kuitenkin huomiota seuraaviin yksityiskohtiin:

Arvioitavana olevaa aluetta tai kriteeriä määritettäessä tulisi pyrkiä siihen, että kukin ominaisuus tulee arvioitavaksi vain kerran, yhden alueen ja kriteerin sisällä. Jos arvioinnin kohteena olevia ominaisuuksia ei ole määritelty selkeästi ja jos jokin ominaisuus tulee määriteltäväksi useamman kriteerin kohdalla, se saa liikaa painoarvoa vääristäen lopputulosta positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Tässä suhteessa ongelmallisia kriteereitä ovat esimerkiksi 1a ja 2a kriteereiden ominaisuuksien määrittelyt.

Lausunnon mukaan työryhmämietintöön liitetyn tuomioistuimen puheenjohtajalle/syyttäjälle osoitettavan kyselylomakkeen hahmottaminen suhteessa arviointialueiden ja laatukriteereiden määrittämiseen tuottaa vaikeuksia, koska kirjaimin suoritettut yksilöinnit poikkeavat toisistaan. Kyselylomakkeen 2a-kohdan (Avustaja on kohdellut asiakasta asiallisesti ja kunnioittavasti) ominaisuuksien arviointi saattaa olla puheenjohtajalle ongelmallista. Toki hän voi tehdä havaintoja prosessissa objektiivisista lähtökohdista, mutta asiakkaan tahto- ja tunnepuolen arviointi ei liene mahdollista. Ulkopuolisten vaikutteiden tulee olla ilmeisiä, jotta ne voitaisiin oikeudenkäynnissä havaita. Jos sellaisia seikkoja prosessissa tulee esiin, ollaan jo tilanteessa, jossa avustajan oikeutta esiintyä asiassa on vakavasti harkittava. 2b-kohdassa (Avustaja on kohdellut vastapuolta asiallisesti ja kunnioittavasti) arvioitavat harhaanjohtaminen ja painostaminen tulevat harvoin esille itse oikeudenkäynnissä. Jos sellaista tapahtuu oikeudenkäynnin ulkopuolella, puheenjohtaja tuskin havaitsee sitä. 3a-kohdan (Asian hoito on tapahtunut kohtuullisessa ajassa) ominaisuuden arviointi voi myös olla vaikeaa, koska avustajan tehtäviin saattaa kuulua myös toimia, jotka eivät välttämättä välity puheenjohtajalle.

4.3. Näkemykset arviointimenetelmien kattavuudesta ja toimivuudesta

4.3.1. Yleistä arviointimenetelmistä

Lausunnonantajien kannanotot

Heinolan oikeusaputoimiston mielestä on sinänsä oikea lähtökohta, että arvioinnissa käytettäisiin useita erilaisia menetelmiä. Tällöin näkemys laadusta on monipuolisempi. Lisäksi mahdollisuudet keinotekoisesti vaikuttaa arviointituloksiin vähenevät jossain määrin.

Helsingin oikeusaputoimisto katsoo kyselyiden riittävän kattamaan arvioinnin. Pelkona on muutoin, että laajat kyselyt eivät tule täytetyksi sillä tarkkuudella, mitä ministeriö toivoo, vaan sivulla 2 tapahtuu vastaajan herpaantumisen ja vastaaja keskittyy pelkäämään siihen, että saisi "riivatun" lomakkeen pois käsistään.

Ehdotettu toteuttamistapa itsearvioinnissa ja kyselyissä eli Webropol -ohjelma on erinomainen tapa toteuttaa arviointi.

Järvenpään oikeusaputoimistolla ei ole huomauttamista.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää työryhmän esittämiä arviointimenetelmiä yleisesti ottaen perusteltuina ja riittävän kattavina julkisen oikeusavun luonne huomioon ottaen.

Seinäjoen oikeusaputoimisto pohtii lausunnossaan kyselyjen toimittamisen ajankohdtaa; milloin kyselyt annetaan täytettäväksi vastapuolelle, syyttäjälle ja oikeudelle (ennen muutoksenhakua vai lainvoimaisen tuomion/päätöksen jälkeen?). Lausunnossa kiinnitetään huomiota myös työn määrän lisääntymiseen sekä todetaan, että kielteisen palautteen osuus tulee myönteistä suuremmaksi. Miten reagoidaan ”normaaliin, hyvään” suoritukseen, entäpä vastapuolen suorittamaan arviointiin?

Helsingin hallinto-oikeus katsoo, että suunniteltu menettely vaikuttaa arvioitavien ja heidän asiakkaidensa kannalta tasapuoliselta ja muutenkin oikeudenmukaiselta.

Kuopion hallinto-oikeus pitää arviointimenetelmiä kattavina. Arviointijärjestelmän avulla saadaan joka tapauksessa vain suuntaa antavia tietoja julkisen oikeusavun laadusta, joten yksityiskohtaisemman tai kattavamman järjestelmän laatiminen ei liene tarkoituksenmukaista.

Vaasan hallinto-oikeus toteaa, että pilotointivaiheen arviointimenetelmillä voidaan saada hyödyllistä tietoa järjestelmän toteuttamista varten. Lisäksi lausunnossa todetaan mietinnöstä ilmenevän, että pilotointi ei tule tapahtumaan hallinto-oikeudessa.

Tuusulan käräjäoikeus lausuu, että mitä useampi taho arviointiin osallistuu, sitä tärkeämpää on pyrkiä kuvaamaan ominaisuudet yksiselitteisesti. Arvioijan omat henkilökohtaiset painotukset saattavat tehdä arvioinnin lopputuloksesta sattumanvaraisen. Erityisesti päämiehille suunnattu kysely tuottaa todennäköisesti vastauksia, jotka riippuvat hänen juttunsa menestymisestä prosessissa. Jotta tuloksia voitaisiin pitää yhteismitallisina, arvioinnin suorittaminen tulisi uskoa suppealle taholle. Tässä suhteessa auditointi olisi luotettavin arviointitapa. Vertaisarviointiin perehdytetty ryhmä toiminee tässä suhteessa vastaavalla tavalla.

4.3.2. Avustajan itsearviointi

Lausunnonantajien kannanotot

Heinolan oikeusaputoimisto lausuu, että itsearviointi on käytännössä vain koulutuslinen menetelmä, kuten työryhmäkin toteaa. Tosiasiallisia vartenotettavia arviointimenetelmiä on siis vain kolme. Kaikissa on omat huomattavat puutteensa, mutta kokonaisuutena ne voivat mahdollisesti muodostaa edes välttävästi toimivan järjestelmän.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää avustajan itsearviointia tärkeänä ammattitaidon kehittämisen kannalta arvioinnilla saavutettavan tiedon subjektiivisesta luonteesta huolimatta. Kotkan oikeusaputoimisto yhtyy myös työryhmän näkemykseen itsearviointin koulutuksellisesta tehtävästä.

Lahden oikeusaputoimisto lausuu, että avustajan suorittamalla itsearviointinlla saatava tieto on puhtaasti subjektiivista ja tämä tulee luonnollisesti huomioida tietoja analysoitaessa. Laajasti toteutettavalla itsearviointinlla saataneen kuitenkin riittävän luotettavaa ja oikeasuuntaista tietoa. Lisäksi oman työn kriittinen jälkikäteisarviointi on myös avustajan ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen kannalta tervetullutta. Itsearviointin

toimivuus toki edellyttää, että oikeusapua antavat lakimiehet sitoutuvat järjestelmään ja vastaukset ovat rehellisiä. Itsearviointin etuna voidaan pitää myös sitä, että tiedon kerääminen Webropol -ohjelman avulla on suhteellisen yksinkertaista ja edullista.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto toteaa, että avustajan itsearviointi on hyödyllistä myös oman ammattitaidon kehittämisenäkökulmasta.

Rovaniemen oikeusaputoimisto toteaa, että avustajan itsearviointi on kannatettava menetelmä.

Oulun käräjäoikeus toteaa, että itsearviointi on hyvä menetelmä, kun sitä vertaillaan ulkopuolisten arvioihin. Itsearviointia voisi harkita myös kohtien 5 c) - 5 f) osalta.

4.3.3. Asiakaskyselyt

Lausunnonantajien kannanotot

Julkiset oikeusavustajat ry toteaa lausunnossaan, että asiakaspalautetta tulkittaessa suurena ongelmana on sen kattavuus ja luotettavuus. Tunnettu väite on, että kielteisen palautteen antaminen onnistuu paljon paremmin kuin myönteisen. Toimeksiannon menetyä suunnitelmien mukaan, ei oikeusavun asiakas välttämättä näe vaivaa vastata kyselyyn palvelun laadusta. Asiakkaan näkökulmaan asian laadukkaasta hoitamisesta vaikuttaa todennäköisesti myös toimeksiannon lopputulos. Asian päätyttyä kielteisesti asiakkaan kannalta, arvio saattaa olla pääsääntöisesti negatiivinen, vaikka objektiivisesti katsottuna toimeksianto on saatettu hoitaa erittäinkin laadukkaasti. Varma voittojuttu on helppo voittaa heikommallakin suorituksella, jolloin tuloksena todennäköisesti on silti tyytyväinen asiakas. Asiakas arvioinee laadun pitkälti lopputuloksen perusteella.

Lausunnon mukaan kynnys vastata on sitä suurempi mitä monimuotoisempi kysely on. Työryhmämietinnön kyselyluonnos asiakkaalle saattaa muodostaa varovaisesti arvioiden jonkinmoisen kynnyksen ryhtyä vastaamaan, mikäli asiakas on neutraalissa tunnetilassa. Tunnekuohon vallassa kynnys on matalampi. Mietinnön mukaan aiemmin asiakaskyselyiden osalta vastaamisprosentti on ollut varsin matala. Saadaanko siis tällä tavalla luotettavaa tietoa laadusta?

Heinolan oikeusaputoimiston näkemyksen mukaan erityisesti asiakaskyselyjen osalta olisi syytä tiedostaa paitsi se, että palautusaktiivisuus on usein alhainen ja muut mietinnössä mainitut ongelmat, myös se, että palautusaktiivisuus painottunee usein tosiasiallista keskimäärää enemmän ääripäihin. Jos henkilö on erittäin tyytymätön tai tyytyväinen, hän antanee todennäköisemmin palautteen kuin jos tyytyväisyys on "tasoa 3". Oikeusavun hakijoissa on varsin paljon henkilöitä, jotka vaativat toimia, joihin asianajopalvelunsa itse kustantavat henkilöt eivät olisi ryhtymässä. Erittäin todennäköistä on, että ainakin kverulantit ovat yliedustettuina asiakaskyselyyn vastanneissa.

Lahden oikeusaputoimisto lausuu, että asiakaskyselyjen isoimpana ongelmana lienee vastausaktiivisuus. Oletettavaa on, että vain pieni osa järjestelmän asiakkaista olisi halukas vastaamaan asiakaskyselyyn. Vastaamisaktiivisuus alenee vielä entisestään, mikä-

li esitettäviä kysymyksiä on useita. Mietinnössä on ehdotettu, että asiakkaiden olisi mahdollista tulla oikeusaputoimistoon vastaamaan internetin kautta. Tämä ei ole mahdollista asianajosalaisuutta ja tietoturvaa vaarantamatta. Toimiston kaikki koneet on liitetty ainakin lähiverkkoon, joten toimistoon kuulumattoman henkilön päästäminen tietokoneelle ei ole mahdollista. Esitetyt postikysely sekä yleinen mahdollisuus vastata internetin välityksellä ovat riittäviä menetelmiä. Asiakaskyselyjen tuloksia analysoitaessa on huomioitava, että asiakkaan antamaan arvioon pääsääntöisesti vaikuttaa hoidetun toimeksiannon lopputulos. Toimeksianto on voitu hoitaa erittäin laadukkaasti, vaikka lopputulos olisikin ollut asiakkaalle negatiivinen ja päinvastoin.

Lapuan oikeusaputoimisto toteaa, että asiakaspalautteen osalta työryhmä myöntää jutun lopputuloksen vaikutusriskin arvioinnissa. Tällöin työryhmän mukaan selvitetäisiin asiakkaan saamaa kokemusta asian hoidosta. Lausunnon mukaan on melko optimistista olettaa, että asiakas pystyisi ikään kuin tieteellisesti erottamaan jutun lopputuloksen vaikutuksen omasta kokonaiskokemuksestaan jutun hoidossa.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto toteaa, että asiakaspalaute on tärkeä väline laadun arvioinnissa. Oikeusaputoimistojen osalta ongelmana kuitenkin on, että oikeusaputoimistoilla on asioiden ns. vastaanottopakko. Sellaiset asiakkaat, joiden asioita ei kukaan halua hoitaa, hakeutuvat oikeusapuun. Kyseessä saattavat olla asiakkaat, joiden asiassa ei ole menestymisen mahdollisuuksia. Kysymys saattaa myös olla asioista, joissa asiakas kokee kohtelunsa lainvastaiseksi, vaikka näin ei tosiasiallisesti ole sekä vaatimuksista, joille ei löydy perustetta laeista tai säädöksistä. Oikeusaputoimistoissa asioi paljon sosiaaliasioiden asiakkaita, jotka ovat tyytymättömiä normitoimeentulotukena saamansa tuen määrään. He ovat oikeusavussa asioituaan usein tyytymättömiä. On myös paljon taudintunnottomia mielenterveyspotilaita, joilla on omia kuvitelmiaan kohtaamistaan loukkauksista. Kun asiakaskysely kohtaa heidät, ei tyytyväisyyttä todennäköisesti löydy, vaikka asia olisi selvitetty ja selitetty miten kunnioittavasti ja asiallisesti tahansa. Tyytymättömiä ovat myös ulkomaalaiset vieraasta kulttuurista saapuneet, jotka eivät hyväksy Suomen lainsäädäntöä. Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimistossa ulkomaalais-taustaisia asiakkaita on 28 % kaikista asiakkaista. Nämä asiat pitää huomioida, kun asiakaspalautetta pyydetään ja saadaan.

Rovaniemen oikeusaputoimisto on samaa mieltä mietinnön kanssa siitä, että asiakaskyselyjen ja sidosryhmille suunnattujen kyselyjen anti voi jäädä laihaksi johtuen pienestä vastausprosentista. Näiden arviointimenetelmien kohdalla tulisi erityisesti pohtia, millä keinoin vastausprosenttia saisi nostettua. Erityisesti näiden keinojen pohtiminen olisi tarpeen asiakaskyselyjen osalta. Tämän osalta otetaan tarkemmin kantaa lausutussa arvioinnin toteuttamisessa huomioon otettavista seikoista.

Kouvolan hovioikeus on samaa mieltä siitä, että asiakaskyselyt voivat koskea arviointialueen ”Avustajan osaaminen ja ammattitaito” osalta ainoastaan asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta. Asiakkaiden vastauksille laatukriteeristä 5c (Avustaja on valmistautunut asiaan huolella ja hallinnut sen hyvin) ei tule antaa yhtäläistä painoarvoa kuin ammattilaisen antamalle vastaukselle.

Oulun käräjäoikeus toteaa asiakaskyselyiden olevan hyvä tapa selvittää laatua, mikäli vastauksia vain saadaan riittävästi.

4.3.4. Kysely tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle

Lausunnonantajien kannanotot

Lahden oikeusaputoimisto lausuu, että ehdotetuista arviointimenetelmistä kyselyt tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle on onnistunein. Tällä kyselyllä on mahdollista saada asiantuntevaa tietoa laadun toteutumisesta ammatilliselta kannalta. Kuten mietinnössäkkin on todettu, vastaajat edustavat sellaisia ammattiryhmiä, jotka ammattitaitonsa ja asemansa puolesta kykenevät pääsääntöisesti erottamaan toisistaan ammatilliset ja henkilökohtaiset erimielisyydet. Tähän kykenemättömiin vastaajien osuus on niin pieni, että se ei juuri vaikuta menetelmällä saadun tiedon luotettavuuteen. Arviointimenetelmän etuna on myös tietojen keräämisen helppous ja edullisuus.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää työryhmän ehdotusta tuomioistuimen puheenjohtajalle, syyttäjälle ja vastapuolen avustajalle osoitettavista kyselyistä erityisen tärkeänä. Kotkan oikeusaputoimiston näkemyksen mukaan vastaajien kyky vastata kyselyyn asemastaan riippumatta neutraalisti tulisi pääsääntöisesti olemaan hyvä. Arvioitsijoiden asemaan olisi edellä mainitusta huolimatta kuitenkin syytä ainakin jossain määrin kiinnittää huomiota tuloksia analysoitaessa.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto toteaa, että tuomioistuimen puheenjohtajille, syyttäjille ja vastapuolen avustajille tehtävät kyselyt pitäisi tehdä heti käsittelyn päätyttyä. Ainakin pääkaupunkiseudulla asioita ajetaan valtavia määriä, eikä kukaan enää tänään muista, miten asia eilen hoitui.

Rovaniemen oikeusaputoimisto toteaa, että kysely tuomioistuinten puheenjohtajille sekä syyttäjille on kannatettava menetelmä.

Oikeusaputoimisto kuitenkin suhtautuu kriittisesti vastapuolen avustajan antamaan arvioon menetelmänä. On kyseenalaista voiko tällä arviointimenetelmällä saada objektiivista tietoa. Saatavan tiedon luotettavuuteen voi vaikuttaa se asetelma, jossa avustajat toimivat ts. vastapuolina yksittäisessä jutussa ajaessaan päämiestensä asiaa. Laajemmissa ja monisyisemmissä jutuissa on vaara jo jutun luonteen vuoksi alkaa helpommin arvostella vastapuolena toimivan avustajan toimintaa, kuin objektiivisesti arvioida hänen toimintaansa päämiehensä eduksi ja käyttäytymistä oikeudessa ylipäättänsä. Lisäksi se, että yksityiset avustajat toimivat elinkeinonharjoittajina ja taas julkiset oikeusavustajat ovat valtion palveluksessa, voi heikentää heidän toisistaan tekemien arvioiden luotettavuutta.

Kouvolan hovioikeus kiinnittää huomiota siihen, että kyselyt tuomioistuimen puheenjohtajille on nähtävä painoarvoltaan keskeisenä ja niillä tulisi olla suurempi painoarvo laatua arvioitaessa. Merkittävä osa oikeusavun piirissä olevista asioista käsitellään tuomioistuimessa. Tuomioistuimen puheenjohtajalla on hyvät mahdollisuudet arvioida omasta näkökulmastaan avustajan osaamista ja ammattitaitoa erityisesti seikoista, joilla on merkitystä asiakkaan oikeusturvan kannalta. Hovioikeus esittää lisäksi harkittavaksi tuomioistuimelle suunnattavan kyselyn kohdentamista puheenjohtajan ohella myös muulle avustajien kanssa tekemisissä olevalle henkilöstölle.

Helsingin käräjäoikeus kiinnittää huomiota tuomioistuimen puheenjohtajalle tehtävään kyselyyn. Työvälineeksi on suunniteltu atk-pohjaista internetin kautta toimivaa Webropol -ohjelmaa, joka mahdollistaisi kyselyyn vastaamisen omalta tietokoneelta tai työasemalta. Kyselyyn vastaamisen helppous lieneekin eräs ratkaiseva tekijä kyselytyypin laadun arvioinnin onnistumisessa. Puheenjohtaja saattaisi joutua arvioimaan noin 30 eri laatukriteeriä oikeudenkäyntiasian yhteydessä. Työryhmä on itsekin tunnustanut kyselyjen heikkouden arviointimenettelyä, jos vastausprosentti jää alhaiseksi.

Mietinnöstä ei käy ilmi missä laajuudessa - montako avustajaa kerrallaan, ja kuinka usein - arviointia olisi tarkoitus tehdä. Mietinnöstä ei myöskään käy ilmi, miten arviointia suorittavat puheenjohtajat valitaan tai valikoituvat. Arviointitehtävä edellyttäisi myös lisäinformaatiota järjestelmästä tai jonkinlaista perehdyttämistä. Suurissa tai ruuhkaisissa tuomioistuimissa näillä seikoilla on huomattava merkitys tuomareiden kokonaisajankäytön ja laadun arvioimiseen suhtautumisen kannalta.

Työryhmä pitää tarpeellisena testata arviointijärjestelmää pilotoinnilla, josta saatavien käytännön kokemusten valossa arviointijärjestelmä voitaisiin lopullisesti vahvistaa. Pilotointi muodostaisi tärkeän vaiheen järjestelmän edelleen kehittämisessä. Käräjäoikeus kannattaa suunniteltua pilotointia ja toivoo, että edellä mainitut seikat otetaan huomioon järjestelmän kehittälyssä.

Oulun käräjäoikeus toteaa sidosryhmäkyselyiden olevan hyvä tapa selvittää laatua, mikäli vastauksia vain saadaan riittävästi.

Tuusulan käräjäoikeus toteaa, että tuomarit arvioivat asiamiehiä ja avustajia prosessin puitteissa. Tuomioistuimen puheenjohtajan tehtävänä on huolehtia tiettyjen minimivaatimusten täyttymisestä avustajantehtävää hoidettaessa. Puheenjohtajan tulee prosessissa valvoa, että avustaja täyttää kelpoisuusvaatimukset. Puheenjohtajalla on valta evätä asiamiehen ja avustajan esiintyminen jutussa, jos asiamiehen tai avustajan toiminta on epärehellistä, ymmärtämätöntä tai taitamatonta taikka jos asiamies havaitaan muutoin toimeensa sopimattomaksi. Asiamieheltä ja avustajalta voidaan syystä kieltää myös esiintyminen asianomaisessa tuomioistuimessa määrääjäksi.

Tuusulan käräjäoikeuden tuomarit suhtautuvat varauksellisesti siihen, että heidän edellytettäisiin arvioivan avustajia enemmän kuin asianmukaisen prosessin läpivieminen vaatii. Tuomioistuimille on annettu yhä uusia tehtäviä. Yksittäinen tuomari joutuu aikaisempaa enemmän huolehtimaan myös erilaisista henkilöstö- ja taloushallintoon liittyvistä tehtävistä. Heidän odotetaan lainkäyttöasioista vastaamisen lisäksi käyttävän esimerkiksi Herttaa, Travelia tiliöimisineen, HelpNetiä ja Tarmo-työajanseurantaa. Vaikka oikeusavun arviointijärjestelmä ei sanottavasti työllistäisikään yksittäistä tuomaria, arviointi on kuitenkin jälleen yksi uusi asia, joka vaatii huomion kohdentamisen perustehtävän ulkopuolelle. Lisäksi yleistasolle jäävä raportointi saatetaan kokea hyödyttömäksi, jolloin motivaatio vastata kyselyyn jää heikoksi.

Tuusulan käräjäoikeudessa käräjätuomari käsittelee muiden asioiden ohessa pitkälti yli sata rikos- ja laajaa riita-asiaa vuodessa. Mikäli hänen halutaan arvioivan asiamiehen/avustajan toimia tiettyssä jutussa, olisi suotavaa, että tuomari jo juttua käsitellessään tietäisi häneltä odotettavan arviota. Joka tapauksessa kysely tulisi suunnata tuomarille

hyvin pian käsittelyn jälkeen. Ellei niin tapahdu, on vaara, että arviointi tapahtuu sen mielikuvan varassa, mikä tuomarilla on avustajasta eikä arvioitavana olevan asian todellisten tapahtumien mukaan. Muutoinkin arviointi muuttuu työläämmäksi ja enemmän aikaa vaativaksi, jos asian käsittelystä arviointiin kuluu runsaasti aikaa. Jos asia menee muutoksenhakuasteeseen, jälkikäteisarviointissa ei voida turvautua hovioikeuteen toimitettuihin jutun asiakirjoihin.

4.3.5. Vertaisarviointi

Lausunnonantajien kannanotot

Julkiset oikeusavustajat ry katsoo, että esitetty vertaisarviointi mahdollistaisi asiamiehen henkilökohtaisen kehittämisen ja mahdollisten puutteiden havainnoimisen yksilöllisellä tasolla. Toisin on siis yleisellä tasolla tapahtuvassa laadunarvioinnissa, jolla ei todellisuudessa saavuteta juurikaan mitään konkreettista muutosta laatuun. Yleisestä laadun tarkkailusta saadaan tietoa, josta ei ole enemmälti hyötyä.

Lausunnon mukaan vertaisarvioinnissa on myös ongelmansa, jotka liittyvät tuottavuuteen ja sen laskuun. Järjestelmä vaatii toimiakseen taloudellisia resursseja ja henkilöstöä. Valtion hallinnossa on jo vähennetty ja tullaan edelleen vähentämään henkilöstä sieltä, mistä virkoja on vapautunut. Uudet työtehtävät vähentävät luonnollisesti varsinaisen primääriyön tulosta vertaisarvioitsijoiden osalta. Lisäksi työryhmämietinnön perusteella asiamiehet joutuvat tarkemmin dokumentoimaan tekemänsä työsuoritteet, joka mietinnönkin mukaan muuttaa avustajan työtä entistä raskaammaksi. Asia voidaan sanoa toisinkin. Se lisää myös asiakkaan maksettavia kustannuksia, ellei asiasta erikseen säädetä siten, ettei toimeksiannossa tehdystä vertaisarvioinnista aiheutunutta lisätyötä saa laskuttaa asiakkaalta. Tämä ei kuitenkaan missään muotoa sovellu suoraan yksityiselle sektorille sovellettavaksi, koska ansiot saadaan pääsääntöisesti toimeksiantoihin kulutetusta ajasta. Tämä ajanhukka voitaisiin luonnollisesti kompensoida valtion varoista joko asiakkaalle suoraan tai yksityiselle asiamiehelle, joskin järjestelmästä tulisi varmastikin äärimmäisen hankala. Julkisten oikeusavustajien osalta tämä näkyisi vain lisääntyneenä ajankäyttönä ja suoritepisteiden laskuna.

Toisaalta ongelmaksi nousee lausunnon mukaan asianajajan salassapitovelvollisuus. Ilman asiakkaan nimenomaista lupaa ei hänen asiaansa koskevia papereita saa ulkopuoliselle luovuttaa. Mikäli vertaisarviointi aiheuttaa yllä mainitut lisäkustannukset, siitä tulisi laadukasta oikeusapua annettaessa informoida asiakasta. Kuinka moni luvan myöntää joutuessaan maksamaan jonkin verran enemmän toimeksiannon hoitamisesta? Oletettavasti varsin harva haluaa maksaa ylimääräistä siitä, että saisi ehkä kertakäytöstä asiamiehestään entistä ammattitaitoisemman.

Ongelmana vertaisarvioinnissa on myös se, että toimeksiannon hoitamisesta sovitaan asiakkaan lähtökohdista käsin. Ulkopuolisella ei ole tietoa siitä, miten asia on sovittu ajettavaksi. Näin ollen käräjätuomari, syyttäjä ja vastapuolen asiamies saattaa pitää valittua toimintatapaa vääränä tai hämmästellä selvien vaatimusten ajamatta jättämistä, vaikka asiaa hoitava asiamies toimii nimenomaan päämiehensä toivomuksen tai määräyksen mukaan. Asiassa saatetaan jättää tekemättä perusteltuja vaatimuksiakin asiakkaan

määräysten perusteella. Valinnat saattavat johtua eettisistä perusteista, osapuolten keskinäisistä sopimuksista tai muista syistä. Ulkopuolisella arvioitsijalla ei ole tietoa mahdollisista toimeksiannon rajauksista. Ne saattavat näyttää suoranaisilta virheiltiltä asianajossa, vaikka näin ei tosiasiallisesti ole.

Suomen Asianajajaliitto yhtyy työryhmämietinnön eriävään mielipiteeseen, jonka asianajat Martti Kainulainen ja Marja Toivio-Kaasinen ovat jättäneet. Vertaisarvioinnin ongelmista SAL haluaa erityisesti nostaa esille vertaisarvioinnin kustannukset. On pelättävissä, että vertaisarvioinnin kustannukset ovat tosiasiallisesti jo nyt rajallisista oikeusavun resursseista. Niin ikään huomionarvoisia ovat em. eriävässä mielipiteessä esiin tuodut avustajien oikeusturvaan liittyvät näkökohdat.

Mikäli vertaisarviointi otetaan käyttöön, arvioinnin suorittajien rekrytointiin, kouluttamiseen ja motivointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. On mahdollista, että ainakin alkuvaiheessa pätevien arvioitsijoiden saatavuus ei tulisi olemaan ongelmatonta siitä huolimatta, että SAL luonnollisesti osaltaan tulisi mahdollisuuksiensa mukaan myötävaikuttamaan pätevien arvioitsijoiden hankkimiseen.

Espoon oikeusaputoimisto pitää vertaisarvioinnin osalta kyseenalaisena sitä miten hyvin asiakirjoista aina voitaisiin saada riittävä arviota laadusta. Vain avustaja tietää mistä asiassa on ollut kyse. Tieto perustuu asiakkaalta saatuun luottamukselliseen informaatioon. Jutun päättymisen tietyllä tavalla on saattanut olla asiakkaan edun mukaisena, vaikka asiakirjoista ei kyseistä käsitystä saisi.

On varsin epätodennäköistä, että asiakkaat antaisivat luvan tutkia asiakirjoja, jotka hyvin usein sisältävät intiimejä ja arkaluontoisia asioita, varsinkin jos juttu on päättynyt hyvin. Asiakkaille tulisi joka tapauksessa tehdä täysin selväksi se, ettei heidän tarvitse lupaa antaa.

Toisaalta asiakirjoista saatu arvio tulisi usein käyttöön pitkällä viiveellä. Juttu saattaa kestää useamman vuoden. Tämän jälkeen seuraisi suostumuksen hankkiminen ja lopulta arviointi. Kun se lopulta tulee avustajan tietoon, ei se ehkä olisi enää ajankohtainen.

Heinolan oikeusaputoimisto toteaa, että vertaisarvioinnin toimivuutta on erittäin vaikea arvioida ilman käytännön kokemuksia. Asianajajaliiton edustajien eriävässä mielipiteessä esitetyt seikat ovat varteenotettavia. Toisaalta laadun arvioinnin menetelmät olisivat ilman sitä (tai jotakin muuta vastaavaa kyselyiden lisäksi) kovin vajavaisia. Tällöinhän esim. ulkoprosessuaalisten asioiden osalta arviointi jäisi vain asiakaskyselyn ja mahdollisen vastapuolen avustajalle toimitetun kyselyn varaan.

Helsingin oikeusaputoimisto yhtyy kaikilta osin asianajajien Martti Kainulaisen ja Marja Toivio-Kaasisen antamaan lausumaan, myös siltä osin kuin se eroaa enemmistön mielipiteestä. Vertaisarviointi ei toimiston lausunnon mukaan anna mitään sellaista uutta, jota ei nyt jo muilla keinoin pystyttäisi arvioimaan. Myös salassapito-ongelma on vertaisarvioinnissa erittäin huomattava. Ongelmallinen on myös sanktiojärjestelmä, jota vielä ei ole edes esitetty, mutta joka mitä ilmeisimmin on tulossa, koska muutoin vertaisarviointi on aivan turha.

Yksinkertaisen jutun hoito muuttuu esitetyn vertaisarvioinnin myötä aikaa vievämmäksi ja turhauttavaksi. Tämänhetkisessä taloudellisessa tilanteessa kaikki oikeusapuun osoitettu raha ja voimavarat tulisi käyttää kasvokkain asiakkaan kanssa tapahtuvaan oikeusapuun eikä vertaisarviointiin ja laatukoordinaattorin palkkaukseen.

Oikeusavulla on melko pitkät perinteet; valtiolla 10 vuotta, mutta sitä ennen kunnilla useita vuosikymmeniä. Tuona aikana ei ole nostettu kuin joitakuuta vahingonkorvausjuttuja ja Suomen Asianajajaliiton ensin kurinpito- ja myöhemmin valvontalautakunnan toimesta ei oikeusavustajille ole tullut huomautusta kummempia seuraamuksia. Seuraamuskirjo käsittää kuitenkin varoituksen ja liitosta erottamisenkin. Oikeusavustajien toimintaa ei siis ole vuosikymmenten aikana havaittu kovinkaan moitittavaksi. Ottaen huomioon sen suuren asiamäärän, joka oikeusavun kautta on käsitelty, ovat annetut huomautukset asiamäärään verrattuna mitätön määrä. Tämän vuoksi ei ole syytä virittää mittavaa järjestelmää supistamaan oikeusaputoimintaa asiakastyössä.

Lausunnon lopuksi kiinnitetään ministeriön huomiota siihen, että julkinen oikeusapu on asianajotyötä, johon kuuluu salassapito ja luottamus. Asiakkaan tarkoituksena on, että hänen asiansa pysyy mahdollisimman pienen piirin tietona. Kokemuksen kautta on tullut selväksi, ettei asiakas haluaisi edes oikeusapusihteerille kertoa asiansa luonnetta. Ehdotettu vertaisarviointi rikkoo lausunnon mukaan monipuolisesti tätä salassapito- ja luottamussuhdetta.

Joensuun, Järvenpään ja Lapuan oikeusaputoimistot yhtyvät työryhmämietinnön liitteenä olevaan eriävään mielipiteeseen.

Kotkan oikeusaputoimisto pitää vertaisarviointia esitetyistä arviointimenetelmistä pulmallisimpana. Kotkan oikeusaputoimisto yhtyy työryhmän näkemykseen siitä, että vertaisarvioinnin kautta olisi saatavissa arvokasta tietoa toimeksiannon huolehtimisen laadun tasosta ja sitä kautta julkisen oikeusavun laadusta. Kotkan oikeusaputoimisto jakaa myös työryhmän näkemyksen siitä, että menetelmän etuina olisivat myös sen kattavuus ja varmuus, erityisesti kyselyihin verrattuna, samoin kuin suoran palautteen antamisen mahdollisuus.

Edellä mainittuja etuja väheksymättä, Kotkan oikeusaputoimisto ilmaisee kuitenkin huolensa mietinnöstä jätetyssä eriävässä mielipiteessä esiin tuotujen seikkojen johdosta. Kotkan oikeusaputoimisto on huolissaan erityisesti menetelmästä avustajille mahdollisesti aiheutuvasta lisätyöstä. Lisäksi Kotkan oikeusaputoimisto ilmaisee huolensa mittavasta kustannuksista, jotka verrattuna varsinkin muihin työryhmän ehdottamiin menetelmiin vaikuttavat huomattavan korkeilta.

Kotkan oikeusaputoimisto esittää, että vertaisarviointimenetelmän käyttöönottoa harkitaan vakavasti pilotoinnista saadun palautteen perusteella.

Lahden oikeusaputoimisto pitää vertaisarvioinnin etuna yksittäisen avustajan kannalta henkilökohtaisen palautteen saamista. Tällä tavoin on taloudellisten resurssien riittäessä mahdollisuus saada oikein kohdennettua koulutusta sekä kehittää omaa ammattitaitoa.

Lausunnon mukaan lähtökohtaisesti vaikuttaa siltä, että vertaisarvioinnin haitat saattavat olla siitä saatavaa hyötyä suuremmat. Muilla mietinnössä esitetyillä arviointimenetelmillä on mahdollista kohtuullisilla kustannuksilla kerätä riittävästi tietoa oikeusavun laadusta. Vertaisarviointijärjestelmä lisää huomattavasti oikeusapujärjestelmän kustannuksia ja nämä kustannukset ovat todennäköisesti pois varsinaisesta oikeusavusta. Lisäksi nämä kustannukset ainakaan ehdotetulla järjestelmällä eivät vastanne siitä saatavaa hyötyä. Jotta vertaisarviointi voisi toimia tehokkaasti, tulisi siihen liittää ainakin välillisiä seuraamuksia (vrt. Skotlanti). Tämä edellyttäisi järjestelmästä säättämistä lain-tasoisesti sekä valitusmahdollisuuden luomista. Tämä taas on omiaan lisäämään järjestelmän kustannuksia. Vertaisarviointi ei ole tarpeellinen pelkästään tietojenhankintamenetelmänä ja tehokkaasti toimiva vertaisarviointi onkin käytännössä toiminnan valvontaa. Asianajajat ja julkiset oikeusavustajat ovat jo nyt tehokkaan valvonnan piirissä, joten tämän vuoksi lisävalvonnan luominen on tarpeetonta.

Lahden oikeusaputoimiston käsityksen mukaan vertaisarviointia harkittaessa tulee huomioida eriävissä mielipiteessä esitetyt argumentit.

Mikkelin oikeusaputoimisto katsoo, että arviointimenetelmien osalta arveluttava on ainoastaan vertaisarviointi, joka on aiheuttanut työryhmässä eriäviä mielipiteitä. Tähän menetelmään kohdistuneen kritiikin huomioon ottaen on tärkeää, että menetelmän tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan perusteellisesti vielä pilotointijakson jälkeen.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto viittaa vertaisarvioinnin osalta siihen, mitä asianajajat Martti Kainulainen ja Marja Toivio-Kaasinen ovat eriävissä mielipiteessään lausuneet.

Rovaniemen oikeusaputoimisto suhtautuu vertaisarviointiin varovaisen myönteisesti. Lausunnossa yhdytään työryhmän näkemykseen siitä, että vertaisarviointi tulisi ottaa pilotointiin mukaan ja pilotoinnin toteuttamisen jälkeen arvioida sen todellisia toteuttamismahdollisuuksia ja sisältöä. Lausunnon mukaan erityistä huolta herättää vertaisarvioinnin mahdollinen sanktioluonne. Vaikka työryhmä on lausunut, että vertaisarvioinnin tulokset eivät johtaisi sanktioihin, on tämä vaara kuitenkin todellinen. Rovaniemen oikeusaputoimisto yhtyy siihen työryhmän mietintöön kirjattuun eriävään mielipiteeseen, että laatujärjestelmällä ei saa luoda toista valvontajärjestelmää Suomen Asianajajaliiton ja oikeuskanslerin rinnalle.

Vertaisarvioinnin toteuttamisessa erinomainen ajatus on, että vertaisarvioija ei saa olla "lähikollega", vaan hänen tulee toimia ammatissaan toisella puolella maata. Vertaisarvioinnin selvänä ongelmana voidaan pitää erityisesti pieniä ja rutiiniluontoisia juttuja, joita kuitenkin valtaosa oikeusaputoimiston hoidettavista asioista on. Vertaisarviointi voisi lisätä painetta alkaa tehdä tarkkoja muistiinpanoja ja muistioita vähäisemmissäkin asioissa. Tämä ei olisi tarkoituksenmukaista asioiden tehokkaan hoitamisen kannalta. Vertaisarviointi soveltuu selkeästi laajempien juttujen hoitamisen arviointiin.

Seinäjoen oikeusaputoimisto toteaa, että vertaisarviointi tulee edellyttämään koulutusta, vie työajallisia resursseja ja aiheuttaa kustannuksia. Oikeusaputoimisto pitääkin tärkeänä sen pohtimista, riittäisikö Asianajajaliiton valvonta laajennettuna. Salassapidon osalta lausunnossa viitataan eriävään mielipiteeseen

Vantaan oikeusaputoimiston lausunnon mukaan toimistossa on tuotu esille tietynlaista skeptisyyttä vertaisarviointia kohtaan. Lausunnossa kuitenkin todetaan, että vertaisarviointiin ei ole tarkoituksenmukaista tässä vaiheessa yksityiskohtaisesti paneutua, koska oikeusministeriö järjestää pilottihankkeen, missä vertaisarviointia tutkitaan ja selvitetään riittävän kattavasti.

Kouvolan hovioikeus kiinnittää huomiota siihen mietinnössä todettuun seikkaan, että vertaisarviointi ei saa vähentää oikeusapuun käytettävissä olevia varoja. Tältä osin ongelmaksi saattaa muodostua se, miten oikeusapua antavat yksityiset avustajat saadaan mukaan arviointimenettelyyn ottaen huomioon, ettei arviointijärjestelmästä ole mietinnön mukaan tarpeen säätää lain tasolla. Menettelystä ei tule tehdä sillä tavoin raskasta ja byrokraatista, että se muodostaa esteen toimeksiantojen vastaanottamiselle ja siten vaikuttaa oikeusturvaa heikentävästi.

Turun hallinto-oikeus lausuu, että vertaisarvioinnin osalta erityisesti hallinto-oikeuksien osalta on otettava huomioon salassapitosäännökset, kun suuri osa käsiteltävistä asioista on suoraan lain nojalla salassa pidettäviä.

Rovaniemen hallinto-oikeus toteaa, että resurssien turvaamiseksi on huomionarvoista, että mikäli varsinkaan vertaisarvioinnin suorittamiseen ei tulla osoittamaan riittävästi määrärahoja, suunnitelmasta tulisi tältä osin luopua. Lausunnon mukaan mietintöön jätetyssä eriävässä mielipiteessä esitetään tältä osin varteenotettavia seikkoja.

Oulun käräjäoikeudesta vertaisarviointi tuntuu liian raskaalta organisaatiolta laadun mittaamiseen. Kysymys ei ole mietinnön mukaan avustajien valvonnasta ja sitä varten on jo olemassa järjestelmä asianajajien ja julkisten oikeusavustajien osalta. Oikeudenkäynnissä esitetyt asiakirjat ovat arvioinnin kohteena jo tuomioistuimelle esitettävässä kyselyssä ja jos sitä vielä täydennetään vastapuolen avustajalle esitettävällä kyselyllä, olisi se riittävä asiakirjojen laadun arviointimenetelmä.

Muiden kuin tuomioistuinasioiden osalta arvioinnin kohteena olisivat lähinnä julkiset oikeusavustajat ja asiakirjojen arviointi on mahdollista toteuttaa asiakaskyselyllä. Muut asiakirjat ja avustajan omat muistiinpanot tulisi jättää tarkastelun ulkopuolelle salassapitonäkökohta huomioon ottaen.

Vertaisarvioijien koulutuksen kustannukset ja palkkioiden määrä ei ilmene mietinnöstä. Joka tapauksessa ne tulevat aiheuttamaan lisäkustannuksia, joiden määrä tulisi arvioida, ennen kuin menetelmän tarpeellisuutta voidaan riittävästi harkita. Vertaisarvioinnin merkitys jää mietinnössä epäselväksi ja aiheuttaa avustajien oikeusturvan kannalta ongelmia kuten eriävän mielipiteen esittäneet työryhmän jäsenet ovat lausunnossaan todenneet.

4.4. Näkökohtia laatukriteerien pisteytykseen

Lausunnonantajien kannanotot

Suomen Asianajajaliitolla ei sinänsä ole huomauttamista laatukriteerien pisteytykseen. Lausunnon mukaan on kuitenkin syytä harkita, tulisiko tavoiteltavan julkisen oikeusavun laadun tason olla tasoa neljä. Tavoitetason tulisi kannustaa työn tekemiseen mahdollisimman hyvin olematta kuitenkaan epärealistinen. Tavoitetason asettaminen liian alas ei kannusta oman työn laadun kehittämiseen.

Heinolan oikeusaputoimisto kiinnittää huomiota kriteerien välisen tärkeysjärjestyksen harkinnan lisäksi sen huomioimiseen, että joukossa on laatukriteerejä, joissa pisteytys ei voi toimia samalla tavalla kuin pääosassa kriteerejä. Esimerkiksi jäävittömyyteen liittyvä kriteeri on sellainen, että sen jo lähtökohtaisesti tulisi aina olla tasoa 5 (vähintään 4). Jos tämän kriteerin osalta arvioitu taso on 3, jonka periaatteessa pitäisi pääsäännön mukaan olla riittävä, toiminnan laatu on tosiasiaa heikkoa. Tästä voi johtaa myös sen kysymyksen, onko esteellisyydestä saatu arvio 0 kokonaispistemäärän kannalta samanarvoinen kuin esimerkiksi kriteerin 3i (laskutuksen oikea-aikaisuus) kohdalla. Pitäisikö joistain kaikkein pahimmista virheistä antaa myös negatiivisia pistelukuja? Kysymys ei ole siis siitä, että esimerkiksi jäävittömyys olisi kaikissa suhteissa tärkeämpi laatukriteeri kuin joku muu vaan siitä, että sen suhteen tapahtuvat (ainakin vähäistä suuremmat) virheet voivat olla enemmän toiminnan peruseriaatteiden vastaisia.

Järvenpään oikeusaputoimistolla ei ole huomauttamista.

Lapuan oikeusaputoimisto katsoo, että arviointikriteerien asteikko 1 - 5 ei sovellu hyvin kaikkien arvioitavien osa-alueiden määreiksi. Esimerkiksi laskutuksen oikea-aikaisuuden osalta on vaikea arvioida, milloin se on tasoa 5 ja milloin tasoa 3.

Helsingin hallinto-oikeuden näkemyksen mukaan 1-5 vastaavat muilla aloilla perinteisesti käytettyjä siten, että normaali, riittävän hyvä suoritus asettuu keskelle tasolle 3. Asteikko kuvauksineen on hyvä. Asteikko on selkeä. Sen perusteella on mahdollista arvioida avustajat nopeasti sekä riittävän luotettavasti ja tasapuolisesti.

4.5. Näkökohtia arvioinnin toteuttamisessa huomioon otettavista seikoista

Lausunnonantajien kannanotot

Lapuan oikeusaputoimisto katsoo, että laadun arviointia suoritettaessa tulisi arvion suorittajalla olla käytettävissään myös vastapuolen asiamiehen kansio, jotta laadun arviointi olisi riittävän luotettavalla pohjalla. Oikeudenkäynnissä päämiehen etu on yksinomaan ratkaiseva ja kun kumpikin asiamies toimii sen puolesta, on arvio vastapuolen asiamiehen toiminnasta aina siinä mielessä subjektiivista ja myös psykologisesti asian lopputuloksesta riippuvainen, ettei objektiivisesti mitattavaa laatuarviointia voi tältä pohjalta syntyä.

Lausunnossa todetaan lisäksi, että laadun arviointia suoritettaessa arvioitavien juttujen määrän tulisi olla riittävä, jotta arvioinnissa olisi mahdollista saada oikea ja luotettava kuva juttujen hoidon laadusta. Pieni otanta ei takaa oikean kuvan saamista asian hoidon laadusta. Mietinnössä on ehdotettu, että arviointi suoritettaisiin kolmen jutun osalta. Julkisen oikeusavustajan hoitaessa vuodessa 200 - 250 juttua, arviointi tehtäisiin siten vain 1,2 - 1,5 prosentin otannalla, mitä ei ole pidettävä riittävänä.

Laadun arvioinnin tulisi nimenomaan koskea keskitasoa vaikeampia juttuja, koska käytännössä lähes kaikki asiamiehet pystyvät hoitamaan helpot jutut hyvin. Vaikeiden juttujen arvioinnissa arvion antaminen edellyttää, että arvion suorittaja käy läpi jutun koko materiaalin - myös vastapuolen materiaalin - ennen kuin arviota voidaan pitää luotettavana. Tällöin arvion suorittaminen tarkoittaa useiden tuntien työtä, mistä aiheutuu huomattavasti kustannuksia.

Nopeasti, summaarisesti suoritettujen arvioinnin kautta ei voi saada luotettavaa tietoa laadusta. Kun otetaan huomioon esitetty arviointiasteikko, varsinkin asteikon yläpään arvojen käyttäminen edellyttää arvioitsijalta käytännössä lähes yhtä laajaa perehtymistä juttuun kuin jutun hoitaneelta asiamieheltä. Arvioinnin käyttöönotto edellyttää, että kaikki käydyt neuvottelut ja muutkin toimenpiteet dokumentoidaan tarkasti. Tästä seuraa, että yhteen juttuun käytettävä aika lisääntyy ja ainakin oikeusaputoimistoissa hoidettujen juttujen määrä avustajaa kohti vähenee.

Arvioinnin jälkeen arvioinnin kohteena olevalla avustajalla on oltava oikeus käydä arviointi perusteluineen läpi ja antaa oma kommenttinsa arvioinnin johdoista, mikä myös vie resursseja muulta toiminnalta.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto toteaa, että oikeusavun oheistoiminnot vievät jo nyt liikaa aikaa itse substanssilta. Nyt ehdotettu arviointi söisi myös työaikaa. Vaarana on lisäksi, että laadun arviointi kaavamaisesti menettelyitä, toimeksiannoissa on paljon ns. inhimillisiä tekijöitä mukana. Tuomioistuimet saattavat päätyä väärään ratkaisuun asian hyvästä hoidosta huolimatta, mitä on vaikea selittää päämiehelle. Laadukas asianajo ja substanssin osaaminen ei aina tuota toivottua lopputulosta, koska tuomareilta puuttuu asian substanssintietämys. Tällöin joudutaan ratkaisuun hakemaan muutosta. Asioiden laatu muodostuu kokonaisuudesta. Tuomioistuinten toimintatavat, asiakkaiden huomioiminen ja tuomarien osaaminen ovat tärkeitä asioita oikeusavunkin laatuakselista.

Rovaniemen oikeusaputoimisto katsoo, että kuten mietinnössä on todettu, voi asiakaskyselyjen ja sidosryhmille suunnattujen kyselyjen anti jäädä laihaksi johtuen pienestä vastausprosentista. Näiden arviointimenetelmien kohdalla tulisi erityisesti pohtia, millä keinoin vastausprosenttia saisi nostettua. Erityisesti näiden keinojen pohtiminen olisi tarpeen asiakaskyselyjen osalta. Tarkoituksenmukaista olisi, että oikeusavun asiakkaan mahdollisuus täyttää arviointilomake olisi mahdollisimman pian häntä koskevan asian käsittelyn päättyessä oikeusaputoimistossa. Varteenotettava hetki olisi esimerkiksi jutun lopettamista koskevan neuvottelun tai kirjelmän yhteydessä asiakkaalle annettava kyselylomake, jonka voisi saman tien täyttää vaikka avustajan huoneessa. Erikseen toimeksiannon päättymisen jälkeen asiakkaille lähetettävät kyselykirjelmät tuskin tuottavat

laajaa vastaustulosta. Kyselyyn vastaaminen tulisi saada liitetyksi asiakkaan asian hoitamiseen, jotta asiakas olisi myös kiinnostunut kyselyyn osallistumisesta.

Helsingin hallinto-oikeus toteaa, että tuomioistuimissa on aina kiire. Jotta arviointi tuomioistuimissa olisi kattavaa, tulee arvioitavien alueiden ja kriteerien olla tuomareiden helposti hahmotettavissa, menettelyn yksinkertainen ja selkeä sekä suorituksen nopea ja helppo. Hallinto-oikeus pitää hyvänä ehdotusta ennalta sovitusta, lyhyestä ajankohdasta, jonka aikana arvioidaan kaikki avustajat. Istunnossa voidaan täyttää kaavake jokaisen asian osalta, jossa on avustaja. Asiallisen ja kunnioittavan kohtelun (alue 2) arviointi on parasta tehdä heti suullisen käsittelyn jälkeen; muissa jutuissa tämän alueen arviointi ei juuri ole mahdollista. Jälkikäteisarviointi lisää ratkaisevasti työtä ja voi jopa jäädä tekemättä.

Kuopion hallinto-oikeuden käsityksen mukaan julkinen oikeusapu on valtaosin laadultaan hyvää. Keskeistä olisi saada järjestelmän avulla esille puutteita, joita voitaisiin koulutuksella ja mietinnössä esitetyillä muilla keinoilla korjata. Tässä mielessä, ja arviointikyselyn täyttämiseen kuluvan ajan lyhentämiseksi, kyselyn tulisi olla tuomioistuimienkin osalta mahdollisimman lyhyt ja selkeä. Hallinto-oikeus jättää harkittavaksi, voisiko arvioinnissa esimerkiksi olla pääkohta, joka valittaisiin julkisen oikeusavun täytettyä tavanomaisesti sille asetetut vaatimukset. Tällöin erilliselle pisteyttämiselle ei olisi tarvetta vaan asialle annettaisiin arvioinnissa jokin vakio kokonaispistemäärä.

Lausunnon mukaan arvioinnissa voisi lisäksi korostaa lisäkommenttien antamista, jos julkiseen oikeusapuun on tietystä asiassa erityistä lausuttavaa. Tällöin asian auki kirjoittaminen antaisi esimerkiksi esille tulleesta ongelmasta huomattavasti paremman kuvan kuin pisteytys sekä myös pisteytystä paremmat edellytykset tarvittaviin toimiin ryhtymiseen.

Oulun käräjäoikeus pitää tärkeänä menetelmän pilotointia tarpeeksi isoissa yksiköissä. Tarkasteluajankohdan tulisi olla riittävän pitkä, jotta saadaan aineistoa riittävästi ja toisaalta riittävän lyhyt, että se ei karsi vastausten määrää. Vastausmenetelmänä ehdotettu Webropol on nopea ja vähän aikaa vievä vastaustapa ja voisi kannustaa vastaamiseen. Perinteinen kirjallinen lomake on myös syytä säilyttää vaihtoehtoisena menetelmänä.

5 MUITA LAUSUNNONANTAJIEN ESITTÄMIÄ HUOMIOITA

Julkiset oikeusavustajat ry hämmästelee, ettei julkisia oikeusavustajia edustavan yhdistyksen edustajaa ole työryhmään pyydetty nimeämään, vaan työ on tehty ilman yhdistyksen edustusta. Kyseisen työryhmän toimeksianto on liittynyt suoraan oikeusavustaja tehtävään ydintyöhön ja sen arviointiin. Sen sijaan työryhmässä on ollut kaksi asianajajaa. Vaikka työryhmässä toki on ollut myös kaksi julkista oikeusavustajaa, ovat he työryhmässä edustaneet luonnollisesti vain itseään.

Oikeushallinnon henkilökunta OHK ry / Personalföreningen vid Jutitieförvaltningen PJF rf esittää, että oikeusaputoimistoissa sihteerit tekevät sekä myönteisiä että kielteisiä

oikeusapupäätöksiä omissa nimissään ja omalla vastuullaan. Jatkossa oikeusapupäätökset tullaan keskittämään 20 oikeusaputoimistoon.

OHK ry katsoo, että laadun arviointi voitaisiin kohdentaa myös näihin tehtäviin. Tietojen keräämisen jälkeen tarpeelliseksi katsottu koulutus järjestetään ja siihen on olemassa resurssit. Pitää varmistaa, että oikeusapupäätöksiä yksityisille asianajajille myönnetään samanlaisin perustein kaikkialla. Erilaista päätöstä ei saa saada eri puolilta Suomea samankaltaisissa asioissa. Näin varmistetaan laadukas ja asiantunteva palvelu.

Valtakunnansyyttäjänvirasto toteaa vertailun vuoksi, että syyttäjälaitoksessa toimintaa pyritään jatkuvasti arvioimaan useilla eri menetelmillä. Toiminnan tehokkuutta voidaan arvioida seuraamalla ajan tasalla olevia tilastotietoja. Tämä on käynyt mahdolliseksi, kun käyttöön on saatu lähes reaaliaikaista tietoa antava järjestelmä.

Koska tilastot eivät kerro paljoakaan toiminnan laadusta (poikkeuksena jossakin määrin ehkä syytteiden hylkäysprosentti), on laadun arvioimiseksi käytetty muita menetelmiä. Sellaisia ovat mm. seurantakäytien yhteydessä tapahtuva arviointi ja koulutustoiminta. Syyttäjälaitoksessa on myös toimeenpantu kyselytutkimus, jossa maamme käräjäoikeuksia pyydettiin arvioimaan syyttäjien toimintaa. Kyselyssä oli eräänlainen asiakas-tyytyväisyys -selvitys.

Kyselytutkimus oli hyvin onnistunut, koska sen kautta saatiin hyödyllistä tietoa siitä, miten toimintaa olisi mahdollista eräiltä osin kehittää. Kyselytutkimus ei kuitenkaan voi jäädä ainoaksi laadun arviointimenetelmäksi, koska tutkimukseen vastauksia antavalla taholla vain harvoin on kokonaisvaltainen käsitys siitä toiminnasta, jonka arvioimista pyydetään.

Pääkaupunkiseudun oikeusaputoimisto ehdottaa, että yksityisten avustajien ja julkisten avustajien tehokkuuden ja kustannusten kohtuullisuuden vertailuun tuomioistuinasioissa tulisi kehittää jokin systeemi.

Rovaniemen oikeusaputoimisto toteaa, että oikeusaputoimiston päivittäisen työn organisoimisella ja johtamisella on melko suoriakin vaikutuksia oikeusaputoimistossa tehtävän työn laatuun eli siihen, kuinka yksittäiset avustajat juttuja hoitavat. Tällaisia tekijöitä ovat mm. juttujen jakaantuminen avustajien kesken tai kuinka kollegiaalinen keskustelu juttujen hoitamisesta on toimistossa tehty mahdolliseksi (esim. säännölliset palaverit hankalammista jutuista avustajien kesken).

Oikeusaputoimiston asiakkaan näkökulman kannalta oikeusapusihteerien suorittamalla työllä on erittäin suuri merkitys. Oikeusapusihteri on yleensä ensimmäinen henkilö, jonka oikeusavun asiakas tapaa ja jonka kanssa asiakas keskusteleo oikeusaputoimistossa (ajanvaraus ja asiakkaiden vastaanotto). Lisäksi sihteerit suorittavat myös oikeudellisia toimenpiteitä mm. valmistellessaan ja kerätessään materiaalia perukirjaa varten sekä antavat jossain määrin oikeudellista neuvontaa.

Lisäksi Rovaniemen oikeusaputoimisto kiinnittää huomiota siihen, olisivatko tilastot käyttökelpoisia laadun mittareita joltain osin.

Oulun käräjäoikeus katsoo, että tuomioistuinasioissa syyttäjä on enemmänkin vastapuolen avustajaan kuin tuomioistuimen puheenjohtajaan rinnastuva. Syyttäjät voisivat olla joko omana arviointiryhmänään tai vastapuolen avustajan arviointiryhmään kuuluvana kuin tuomioistuimen puheenjohtajaryhmään kuuluvana.

LIITE**Julkisen oikeusavun laadun arvioinnin kehittämistä koskevasta työryhmän mietinnöstä pyydettiin lausuntoa seuraavilta viranomaisilta ja yhteisöiltä:**

Oikeusaputoimistot* (lausuntoja 13 kpl)
 Eduskunnan oikeusasiamies**
 Oikeuskanslerinvirasto**
 Korkein oikeus **
 Helsingin hovioikeus
 Itä-Suomen hovioikeus
 Kouvolan hovioikeus*
 Rovaniemen hovioikeus
 Turun hovioikeus
 Vaasan hovioikeus
 Forssa-Loimaan kärjäoikeus
 Helsingin kärjäoikeus*
 Iisalmen kärjäoikeus
 Kuopion kärjäoikeus**
 Lahden kärjäoikeus
 Oulun kärjäoikeus*
 Seinäjoen kärjäoikeus
 Tampereen kärjäoikeus **
 Turun kärjäoikeus
 Tuusulan kärjäoikeus*
 Rovaniemen kärjäoikeus
 Vaasan kärjäoikeus
 Korkein hallinto-oikeus**
 Helsingin hallinto-oikeus*
 Hämeenlinnan hallinto-oikeus
 Kouvolan hallinto-oikeus **
 Kuopion hallinto-oikeus*
 Oulun hallinto-oikeus
 Rovaniemen hallinto-oikeus*
 Turun hallinto-oikeus*
 Vaasan hallinto-oikeus*
 Valtakunnansyyttäjänvirasto*
 Suomen Syyttäjyhdistys ry
 Suomen Asianajajaliitto*
 Suomen Lakimiesliitto
 Julkiset Oikeusavustajat ry*
 Oikeushallinnon Henkilökunta OHK r.y*
 Suomen tuomariliitto - Finlands domareförbund ry*

(*):llä merkityiltä saatu lausunto.

(**):llä merkityt ilmoittaneet, etteivät anna lausuntoa tai ettei heillä ole lausuttavaa.

Sarjan aiemmat julkaisut vuonna 2009

1. Hallinto-oikeuksien sähköinen tiedoksianto Veronsaajien oikeudenvilvontayksikköön
2. Jatkokäsittelylupa hovioikeudessa. Lausunnotiivistelmä
3. Väkivallan vähentäminen Suomessa
4. Pikaluottoihin liittyvän lainsäädännön uudistaminen. Lausunnotiivistelmä
5. Lausunnot oikaisuvaatimustoimikunnan mietinnöstä
6. Yhteistalouden purkaminen avoliiton päättyessä. Lausunnotiivistelmä
7. Vapaudenmenetyksestä maksettavan korvauksen hakeminen
8. Käsitteilyn joutuisuus hallinnossa ja oikeussuojakeinot käsitteilyn viivästyessä. Lausunnotiivistelmä
9. Luottotietolain muuttaminen. Lausunnotiivistelmä.
10. Yhteistalouden purkaminen avoliiton päättyessä. Yhteenveto kansalaispalautteesta
11. Tunnista, tunnusta ja toimi. Järvenpään väkivallan vähentämisen pilottihankkeen arviointi
12. Tiivistelmä yhdistyslakityöryhmän mietinnöstä (OMTR 2008:3) annetuista lausunnoista
13. Konsernitilinpäätöksen laatimisvelvollisuus sekä maksukyky- ja tasetesti osakeyhtiön varojenjaossa
14. Surmansa saaneen läheisten korvaussuoja. Vahingonkorvauslain 5 luvun 4 a §:n ja rikosvahinkolain 8 §:n 3 momentin arviointia
15. EU:n rautatievastuuasetuksen täytäntöönpano. Lausunnotiivistelmä
16. Maanvuokralain tarkistamistarve. Lausunnotiivistelmä
17. Hallintolainkäytön nykytila ja kehittämistarpeet. Raportti kyselystä asiamiehille ja avustajille
18. Maksupalvelulaki. Lausunnotiivistelmä
19. Tiedoksianto oikeudenkäynnissä. Lausunnotiivistelmä
20. Seksuaalirikollisten hoito. Lausunnotiivistelmä
21. Edunvalvojien valvonta Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa
22. Todisteiden luovuttaminen rikosasioissa EU:n jäsenvaltioiden välillä. Lausunnotiivistelmä
23. Lapsen oikeuksien käyttöä koskevan eurooppalaisen yleissopimuksen hyväksyminen. Lausunnotiivistelmä
24. Eurojustin vahvistaminen. Lausunnotiivistelmä
25. Osakeyhtiölain varojenjako koskevien säännösten muuttaminen. Lausunnotiivistelmä
26. Surmansa saaneen läheisten korvaussuoja. Lausunnotiivistelmä
27. Tuomioistuinharjoittelu. Lausunnotiivistelmä
28. Ehdotus julkisten hankintojen oikeussuojakeinon muuttamisesta. Lausunnotiivistelmä
29. Säädosvalmistelun kuulemisohjeet. Lausunnotiivistelmä
31. Lausunnotiivistelmä yhteenveto demokratiapoliittisesta asiakirjakokonaisuudesta



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

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

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