

17/2014

# Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen

*oikeusministeriö  
justitieministeriet*



17/2014

# Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen



24.2.2014

**Julkaisun nimi** Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen**Tekijä** Valtion oikeusaputoimistojen ajanvaraustyöryhmä  
Puheenjohtaja Päivi Tiainen-Hyrkäs**Oikeusministeriön julkaisu** 17/2014  
Mietintöjä ja lausuntoja**OSKARI numero** OM 9/33/2013**ISSN-L** 1798-7105  
**ISSN (PDF)** 1798-7105  
**ISBN (PDF)** 978-952-259-374-0**URN** URN:ISBN:978-952-259-374-0  
**Pysyvä osoite** <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-374-0>**Asia- ja avain-  
sanat** oikeusapu, oikeusaputoimistot, oikeusturva**Tiivistelmä** Oikeusaputoimistoista oikeusapua hakeva kansalainen saa ajan oikeusavustajan vastaanotolle tilastollisesti keskimäärin 14 vuorokaudessa. Tämä niin sanottu jono-aika vaihtelee huomattavasti eri oikeusaputoimistojen ja eri toimipaikkojen välillä ja on voinut olla jopa 30 vuorokautta. Oikeusministeriö on asettanut tavoiteajaksi vuoteen 2018 mennessä seitsemän vuorokautta.

Työryhmä on selvittänyt oikeusavun saatavuutta raporttien lisäksi oikeusaputoimistoille tekemällään kyselyllä. Näiden perusteella on arvioitu, että palvelujen saatavuus on kohtuullisella tasolla, mutta joissakin oikeusaputoimistoissa odotusajat ovat kohtuuttoman pitkät. Palvelun kysyntä jakaantuu epätasaisesti. Työryhmä on myös todennut, että asiakkaille varatuista ajoista jää käyttämättä huolestuttavan suuri määrä, mikä voi osaltaan huonontaa palvelun saatavuutta.

Työryhmä suosittaa palvelun saatavuuden parantamiseksi resurssien lisäämistä niihin toimistoihin, joissa kysyntä on suurta, työn jakamista toimistojen ja toimipaikkojen välillä ja kysynnän ohjaamista vähemmän kuormittuneisiin toimistoihin. Keinoina on esitetty muun ohella ajanvarauksen keskittämistä, henkilökunnan joustavaa siirtymistä toimipaikasta toiseen ja etäpalvelujen voimakasta lisäämistä asiakkaan vastaanottamisessa. Varattujen aikojen käyttöasteen nostamiseksi esitetään muun ohella toimintatapoja, joilla asiakasta muistutetaan varaamansa ajan käyttämisestä tai perumisesta.

Valtion oikeusaputoimistojen sähköisten palveluiden on seurattava yhteiskunnan muiden sähköisten palveluiden nopeaa kehittymistä. Työryhmä katsoo, että kansalaisille on kehitettävä sähköisen ajanvarauksen mahdollisuus myös oikeusaputoimistoihin ja sähköisen asioinnin käyttämistä on helpotettava uudistamalla järjestelmää ja sähköistä oikeusapuhakemusta.

24.2.2014

<b>Publikationens titel</b>	Utveckling av tidsbeställningen vid rättshjälpsbyråerna
<b>Författare</b>	Arbetsgrupp för att skapa ett tidsbeställningssystem för de statliga rättshjälpsbyråerna Ordförande Päivi Tiainen-Hyrkäs
<b>Justitieministeriets publikation</b>	17/2014 Betänkanden och utlåtanden
<b>OSKARI nummer</b>	9/33/2013
<b>ISSN-L</b>	1798-7105
<b>ISSN (PDF)</b>	1798-7105
<b>ISBN (PDF)</b>	978-952-259-374-0
<b>URN</b>	URN:ISBN:978-952-259-374-0
<b>Permanent adress</b>	<a href="http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-374-0">http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-374-0</a>
<b>Sak- och nyckelord</b>	rättshjälp, rättshjälpsbyråerna, rättsskydd
<b>Referat</b>	<p>Enligt statistiken får medborgare som ansöker om rättshjälp vid rättshjälpsbyråerna en mottagningstid hos ett rättsbiträde i genomsnitt inom 14 dygn. Denna så kallade kötid varierar betydligt mellan de olika rättshjälpsbyråerna och de olika verksamhetsställena, och den kan vara t.o.m. 30 dygn. Justitieministeriet har ställt som mål att kötiden förkortas till sju dygn före år 2018.</p> <p>Arbetsgruppen har utrett medborgarnas tillgång till rättshjälp med hjälp av olika rapporter om ärendet och en enkät som riktades till rättshjälpsbyråerna. På basis av dessa har arbetsgruppen konstaterat att tillgången till rättshjälpstjänster i allmänhet är på en skälig nivå, men vid vissa rättshjälpsbyråer är kötiderna oskäligt långa. Det finns stora regionala skillnader i efterfrågan på rättshjälpstjänster. Arbetsgruppen har också konstaterat att en oroväckande stor del av de bokade mottagningstiderna inte används, vilket för sin del kan försämra tillgången till dessa tjänster.</p> <p>Arbetsgruppen rekommenderar att man i syfte att förbättra tillgången till rättshjälpstjänster ökar resurserna vid de rättshjälpsbyråer där efterfrågan är stor. Därtill rekommenderas att arbetsmängden fördelas jämnare mellan byråerna och verksamhetsställena samt att klienterna styrs till de mindre belastade byråerna. Dessa rekommendationer skulle kunna genomföras bland annat genom att införa ett centraliserat tidsbeställningssystem, genom att öka möjligheterna för personalen att flexibelt flytta sig från ett verksamhetsställe till ett annat samt genom att i betydligt större omfattning använda distanstjänsterna i mottagning av klienter. För att se till att de bokade tiderna används föreslås det bland annat att det införs ett system för att påminna klienterna om att den bokade tiden ska antingen användas eller avbokas.</p>

De elektroniska tjänsterna vid de statliga rättshjälpsbyråerna måste utvecklas i samma takt som de övriga elektroniska tjänsterna i samhället. Enligt arbetsgruppen måste medborgarna ha möjlighet till elektronisk tidsbeställning också vid rättshjälpsbyråerna. Dessutom anser arbetsgruppen att användningen av elektroniska tjänster ska underlättas genom att reformera det elektroniska systemet och den elektroniska ansökan om rättshjälp.





## **Oikeusministeriölle**

Oikeusministeriö asetti 25. maaliskuuta 2013 työryhmän valmistelemaan esityksen oikeusaputoimistojen ajanvarauksen toimintaperiaatteista ja sähköisestä ajanvarauksesta.

Työryhmän toimikausi oli asettamispäätöksen mukaan 25.3.2013 – 31.12.2013 ja sitä jatkettiin 28.2.2014 saakka.

Työryhmän puheenjohtajaksi määrättiin hallitussihteeri Päivi Tiainen-Hyrkäs oikeusministeriöstä ja jäseniksi oikeusaputoimen johtaja Arto Tiilikainen Pohjois-Karjalan oikeusaputoimistosta, julkinen oikeusavustaja Johanna Ikonen Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimistosta, julkinen oikeusavustaja Sauli Marttila Oulun oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Teija Keihäs Varsinais-Suomen oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Kaarina Kotro Keski-Suomen oikeusaputoimistosta, johtava yleinen edunvalvoja Kirsi Astala Porin oikeusaputoimistosta ja IT-suunnittelija Ritva Rautavaara Oikeusrekisterikeskuksesta. Työryhmän tekniseksi sihteeriksi määrättiin tarkastaja Harri Jeskanen oikeusministeriöstä.

Työryhmä on kokoontunut 15 kertaa. Valmistelun aikana on kuultu julkinen oikeusavustaja Martin Meliniä Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan oikeusaputoimistosta, oikeusapusihteeri Anneli Jäppistä Itä-Uudenmaan oikeusaputoimistosta, osastosihteeri Merja Nurmea Hyvinkään oikeusaputoimistosta, hallintosihteeri Asta Ruokolaista Pohjois-Karjalan

oikeusaputoimistosta ja hallintosihteeri Aira Sahikoskea Helsingin oikeusaputoimistosta. Kanta-Hämeen oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja Ritva Harmaala ja Oulunseudun oikeusaputoimiston oikeusapusihteeri Satu Marttila ovat antaneet kirjallisesti tietoja toimiston ajanvarausmenettelyistä. Työryhmä sai myös käyttöönsä Martin Melinin laatiman kirjallisen muistion. Työryhmä on tehnyt oikeusaputoimistoille seuranta-  
kyselyn ajanvarauksen ja jonotusaikojen tilanteesta.

Saatuun työnsä valmiiksi työryhmä luovuttaa kunnioittaen mietintönsä oikeusministeriölle.

Helsingissä 24 päivänä helmikuuta 2014



Päivi Tiainen-Hyrkäs



Arto Tiilikainen



Sauli Marttila



Johanna Ikonen



Teija Keihäs



Kaarina Kotro



Kirsi Astala



Ritva Rautavaara



Harri Jeskanen

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>Taustaa</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>Ajanvaraus oikeusaputoimistoon</b>	<b>14</b>
2.1	Oikeusaputoimistojen ajanvarauskalenteri Julia	14
2.2	Menettelytavat käytännössä	15
<b>3</b>	<b>Oikeusavun saatavuus</b>	<b>25</b>
3.1	Jonotusajat	25
3.2	Syitä pitkään jonotusaikaan	28
3.3	Jonotusaikojen seuranta	31
3.4	Käyttämättömät ja peruuntuneet ajat	32
3.5	Kysely oikeusaputoimistoille	34
3.5.1	Vastaukset	35
3.6	Miten palvelun saatavuuteen voidaan vaikuttaa	38
3.6.1	Työryhmän suositus	38
<b>4</b>	<b>Ajanvarauksen toimintaperiaatteet</b>	<b>40</b>
4.1	Hyvä menettelytapa	40
4.1.1	Työryhmän suositus	41
4.2	Töiden tasaaminen toimipaikkojen ja toimistojen välillä	42
4.2.1	Työryhmän suositus	43
<b>5</b>	<b>Sähköinen asiointi</b>	<b>44</b>
5.1	Yleistä	44
5.2	Esimerkkejä sähköisestä asioinnista	45
5.3	Oikeusavun sähköinen asiointi	48
5.3.1	Sähköinen hakemus ja avustajan palkkioiden maksu	48
5.3.2	Sähköinen ajanvaraus	49
5.3.3	Pohdintaa	50
5.4	Etäpalvelu	51
5.5	Työryhmän suositus	53

LIITE Sähköinen ajanvaraus/Martin Melin 1.10.2013

# 1 Taustaa

Valtion oikeusaputoimistojen tehtävänä on tarjota oikeudellista palvelua. Palvelun saatavuutta voidaan mitata muun ohella alueellisilla kriteereillä ja myös sillä, kuinka nopeasti apua tarvitseva pääsee neuvottelemaan asiastaan asiantuntijan kanssa. Valtion oikeusaputoimistoissa asiakkaita otetaan vastaan etukäteen varatuilla ajoilla. Palveluja hakeva kansalainen on vuoden 2013 aikana saanut ajan oikeusaputoimiston oikeusavustajan vastaanotolle valtakunnallisesti keskimäärin 14 vuorokauden kuluttua yhteydenotostaan. Asiaa on seurattu vuodesta 2004 alkaen ja jonotusaika on pidentynyt aloitusvuoden 11 vuorokaudesta 14 vuorokauteen. Vuodesta 2007 alkaen tiedot on saatu suoraan asianhallintaohjelmasta, sitä ennen tietoja kerättiin manuaalisesti. Eri oikeusaputoimistojen välillä on suuriakin eroja sen suhteen, kuinka nopeasti palvelua voidaan tarjota. Joissakin oikeusaputoimistoissa tämä jonotusaika on voinut olla yli kuukauden mittainen ja toisessa toimistossa vain viikon.


Oikeusministeriö on asettanut tavoitteeksi oikeusavun oikea-aikaisuuden turvaamisen erilaisissa asiaryhmissä. Oikea-aikaisuutta turvaa muiden käytäntöjen lisäksi omalta osaltaan palvelun joustava saatavuus. Oikeusaputoimistoille on tulosneuvotteluissa asetettu myös tavoiteaikoja palvelun saatavuudelle. Tavoiteajan asettamisessa on huomioitu alueellisia eroja ja tavoiteajat vaihtelevat viikosta kahteen. Vain muutama toimisto on vuoden 2012 aikana onnistunut pitämään jonotusajan tavoitteen puitteissa.

Jonotusajan pidentymiseen voivat olla syynä henkilöstövähennykset ja muut muutokset valtion oikeusaputoimistoissa. Oikeusaputoimistoissa hoidettujen asioiden määrät ovat vähentyneet viime vuosina. Kun jonotusajat myös vaihtelevat eri oikeusaputoimistojen välillä on mahdollista, että muutkin syyt kuin henkilöstövähennykset vaikuttavat palvelun saatavuuteen ja jonotusaikaan. Oikeusaputoimistot ovat olleet pieniä yksiköjä, joita on hallinnollisesti yhdistetty vuoden 2007 jälkeen. Vuonna 2014 oikeusaputoimistoja on 27 (vuoden 2015 alusta lukien 25) ja niillä on toimipaikkoja yhteensä noin 165. Näissä toimipaikoissa oikeusaputoimistot ottavat vastaan sekä oikeusavun että edunvalvonnan asiakkaita. Jonotusaika ja ajanvarauksen periaatteet saattavat vaihdella myös toimiston eri toimipaikkojen välillä, eivätkä ne ole toimistojen yhdistymisien jälkeen kokonaan yhdenmukaistuneet.

Oikeusministeriön oikeusturvaohjelmaa valmistelevan neuvottelukunnan mietinnössä todetaan oikeudenhoidon tavoitetilaksi asianajon ja julkisen oikeusavun osalta se, että näiden laatu ja saatavuus on turvattu ja laatua valvotaan tehokkaasti ja että julkisen oikeusavun kattavuus, kohdentuminen ja kustannukset vastaavat todellisia oikeussuojatarpeita.<sup>1</sup> Oikeusministeriön tavoite on turvata kansalaisten mahdollisuus saada laadukkaita oikeusapupalveluja oikeaan aikaan. Jonotusaikojen lyhentäminen ja tasaaminen kehittämällä oikeusavun ajanvarauksen yhdenmukaisia toimintaperiaatteita ja sähköisesti ajanvarausta voisi osaltaan edesauttaa tavoitteeseen pääsemistä.

---

<sup>1</sup> Mietintöjä ja lausuntoja 16/2013: Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013–2025



Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmassa hallinnon kehittämissuosiossa korostetaan julkishallinnon sähköistä asiointia ja palvelujen asiakaslähtöisyyttä. Yllä mainitussa oikeushoidon uudistamisohjelmassa keskipitkän aikavälin tavoitteena julkisen oikeusavun osalta todetaan olevan muun ohella sähköisen asioinnin ja etäpalveluiden laajentaminen. Ohjelman mukaan oikeusaputoimistoihin luodaan sähköinen ajanvarausjärjestelmä ja etäpalveluiden käyttöä jatketaan. Näiden palveluiden arvioidaan tehostavan ja sujuvoittavan asiakaspalvelua.

Oikeusministeriö on antanut työryhmän tehtäväksi selvittää oikeusaputoimistojen ajanvarauksen erilaisia menettelytapoja ja jonotusaikojen pituutta. Työryhmän on tehtävä esityksiä parhaista menettelytavoista ja jonojen hallinnasta sekä sähköisen asioinnin lisäämisestä.

## 2 Ajanvaraus oikeusaputoimistoon

### 2.1 Oikeusaputoimistojen ajanvarauskalenteri Julia

Valtion oikeusaputoimistoille alettiin kehittää yhteistä asianhallintaohjelmaa oikeusapupalveluiden siirryttyä valtiolle. Juliaksi nimetty ohjelma otettiin oikeusaputoimistoissa käyttöön asteittain vuodesta 2000 alkaen. Ohjelmalla hoidettiin toimeksiantoja ja sillä voitiin hoitaa myös ajanvarausta. Pienissä yksiköissä ajanvarausta hoidettiin myös manuaalisesti. Julia korvattiin oikeusapuun luodulla uudella Romeoksi nimetyllä sähköisen asioinnin järjestelmällä, joka otettiin käyttöön vuonna 2010. Kansalaiset voivat tehdä oikeusapuhakemuksen sähköisesti järjestelmän kautta ja yksityisten avustajien palkkiolaskut käsitellään kokonaan sähköisesti. Romeo-asianhallintaohjelmalla käsitellään oikeusaputoimiston omat toimeksiannot.

Julia-ohjelman ajanvarauskalenteri otettiin käyttöön vuonna 2007. Asianhallintaohjelman vaihduttua Romeoksi ajanvaraukset hoidetaan edelleen Julian kalenterissa. Julian kalenterin opas on valmistunut 29.6.2007 ja se on annettu oikeusaputoimistoille oikeusministeriön ohjeena kalenterin käyttämisestä. Kalenteri tuli ottaa käyttöön kaikissa oikeusaputoimistoissa ja sen avulla hoidetaan kaikki toimiston asiakastapaamiset sekä muut kalenteritarpeet. Kalenterin tiedot siirretään raportointijärjestelmään, jonka kautta jonotusaikoja ja muuta ajanvaraukseen liittyvää voidaan seurata. Raporttiin jonotusaika muodostuu asiakkaan ensimmäisen yhteydenoton ja ajanvarauksen välisestä ajasta.

Julian kalenterin oppaan mukaan kalenteria voidaan käyttää kolmella tavalla:

1. Kalenteriin luodaan etukäteen vapaita asiakasaikoja tietyille oikeusavustajille. Varausta tehtäessä vapaa asiakasaika muutetaan asiakasvaraukseksi ja sille lisätään asiakkaan ja asian tiedot.
2. Kalenteriin luodaan etukäteen vapaita asiakasaikoja tietyille oikeusavustajille. Varausta tehtäessä luodaan ensin varaus, jonka tyyppi on ”resursoimaton asiakasvaraus”. Tällöin varauksessa on vain aika ja asiakkaan tiedot. Vasta juuri ennen tapaamista kiinnitetään oikeusavustaja ja resursoimaton varaus muutetaan asiakasvaraukseksi.
3. Luodaan asiakasvaraus asiakkaan ottaessa yhteyttä.

Erityyppiset varaukset näkyvät kalenterissa eri väreillä; vapaa asiakasaika, resursoimaton asiakasaika, asiakasvaraus, tapahtuma, fatalji. Vapaita asiakasaikoja voidaan luoda kalenteriin halutulle ajalle eteenpäin. Oikeusaputoimiston käytännöistä riippuu, kuinka pitkälle ajalle aikoja on varattavissa.

Varauksen yhteydessä ohjelmaan merkitään muun ohella asiakkaan tietoja ja ajanvaraustavasta riippuen avustajan tietoja. Asiakkaan ilmoittaman perusteella valitaan asiaan liittyvä asiaryhmä. Tämä kenttä on aina täytettävä tilastointia varten. Tietojen täyttämiseen vaikuttaa se, mitä yllä kuvatusista kolmesta tavasta noudatetaan

Varauslomakkeella oleva 1. tapaaminen kenttä on aina valittava, kun kyseessä on asiakkaan ensimmäinen käynti oikeusaputoimistossa. Tämä merkintä tulee tehdä, vaikka asiakas ei ottaisi ensimmäistä vapaata aikaa, vaan haluaa ajan pidemmälle. Tästä saadaan tieto jonotusajan seurantaan. Kun asiakkaalle varataan uusi aika samaan asiaan, aikaa ei seurata. Puhelinneuvonta-aikoja ei myöskään seurata.

Kalenterivarauksia muokataan tarpeen mukaan. Jos asiakas ei saavu varatulle ajalle tai varattu aika jää muusta syystä käyttämättä, aikaa muokataan ja merkitään peruuntumisen syy. Näiden tietojen perusteella voidaan seurata asiakasaikojen käyttöä.

Kalenteri on aina oikeusaputoimistokohtainen, eikä asianajon esteellisyys- ja salassapito-ohjeiden vuoksi ole nähty mahdolliseksi sitä, että eri oikeusaputoimistot voisivat nähdä muun kuin oman toimistonsa ajanvarauskalenterin tietoja. Oikeusaputoimistossa voi sen eri toimipaikoilla olla oma kalenteri niin, että aikoja voi varata vain tämän toimipaikan työntekijä. Joissakin tapauksissa toisen toimipaikan työntekijät eivät näe saman toimiston toisen toimipaikan kalenteritietoja. Ohjelma ei edellytä tässä yhtenäistä toimintatapaa.

Oikeusaputoimistoissa on järjestetty 1.1.2009 alkaen myös edunvalvontapalveluja. Julian kalenteria ei käytetä edunvalvonnan asiakkaiden ajanvaraukseen, eikä edunvalvonnan työntekijöillä ole ollut mahdollisuutta käyttää kalenteria. Edunvalvonnan käyttöön ei ole toistaiseksi suunniteltu erityistä ajanvarauskalenteria, vaan työntekijät varaavat asiakkaille ajan kukin haluamallaan tavalla. Oikeusavulla ja edunvalvonnalla voi olla oikeusaputoimistossa yhteiset asiakasvastaanottotilat, mikä edellyttäisi koordinaatiota tilojen varauksessa. Joissakin oikeusaputoimistoissa on käytössä yhteinen resurssikalenteri, johon tilavaraukset päivittyvät.

## 2.2 Menettelytavat käytännössä

Julian käytöstä annettu ohje on tarkoitettu osaltaan menettelytapojen yhtenäistämiseen ja siihen, että saadaan luotettavaa seurantatietoa raportointiin. Tiedossa on, että oikeusaputoimistoissa on erilaisia menettelytapoja ajanvarauksen ja kalenterin käytön suhteen. Kukin toimisto on valinnut omien tarpeittensa mukaiset tavat hoitaa ajanvarausta. Kun itsenäisiä oikeusaputoimistoja on yhdistetty, on ollut mahdollista, että eri toimipaikkoihin on jäänyt vanhat omat toimintatavat, eikä uudelle toimistolle ole muodostunut yhtenäisiä toimintamuotoja.

Tähän on kerätty joitakin esimerkkejä siitä, miten asioita hoidetaan eri toimistoissa. Tietoja ovat antaneet työryhmän jäsenet sekä kokouksessa kuultavana olleet oikeusapusihteeri *Anneli Jäppinen*, osastosihteeri *Merja Nurmi*, hallintosihteeri *Asta Ruokolainen*, hallintosihteeri *Aira Sahikoski* sekä sähköpostilla oikeusapusihteeri *Satu Marttila*.

### *Varsinais-Suomen oikeusaputoimisto*

Turun toimipaikassa on 7 oikeusavustajaa, joille johtavaa julkista oikeusavustajaa lukuun ottamatta varataan 3 uutta (+ 1 vanha) asiakas aikaa päivässä neljänä päivänä viikossa. Teoriassa aikoja yhdelle päivälle tulee 24 kpl. Käytännössä se ei aina toteudu esimerkiksi oikeudenkäyntien takia. Yhtenä työpäivänä uusia asiakkaita ei oteta, tämä päivä on yleensä ollut perjantai. Kalenteriajat on Julia ohjelmassa avattu koko vuodelle. Kalenteriin jätetään vara-aikoja kiireellisille asioille. Aikoja annetaan tasaisesti, eikä välttämättä tarjota ensimmäistä vapaata aikaa, vaan jätetään sopivasti vapaata eri päiviin kiireellisimpiin asioihin. Asiakkaan toivomukset ajan suhteen otetaan huomioon.

Avustajan osalta otetaan huomioon muun ohella se, onko tämä erikoistunut tiettyihin asioihin ja aikoja annetaan sen mukaisesti; esimerkiksi ulkomaalaisasiat varataan pääsääntöisesti yhdelle avustajalle, toinen on erikoistunut työsuhdeasioihin ja joku ei ota lainkaan lasten huolto- ja huostaanottoasioita. Avustajalle ei myöskään varata uusia asiakas aikoja loman jälkeiselle päivälle eikä niille päiville, joihin on oikeudenkäyntejä. Päivystävällä oikeusavustajalla on puhelinneuvontaa päivittäin yhden tunnin ajan. Tälle tunnille on varattu neljä puhelinaikaa. Puhelinneuvoajat varataan kalenteriin ja avustaja soittaa asiakkaille tämän tunnin aikana.

Uusiin tiloihin muuton takia sihteereillä ei ole enää omia huoneita, vaan huoneissa on kaksi sihteeriä. Asiakkaiden tulokset tehdään erillisessä huoneessa, yksi sihteeri tekee aamupäivän ja toinen sihteeri iltapäivän tulokset. Tästä syystä kahta uutta asiakasta ei voida ottaa samaan aikaan. Ajanvarausajat on jaksotettu 15 minuutin välein 8.30–15:00 väliselle ajalle. Käytännössä aikataulu on tiukka, vaikka väliin mahtuu vanhojakin asiakkaita, joille tulokset ei tehdä. Varsinais-Suomen oikeusaputoimiston Turun toimipaikan jonotusaika vaihtelee vuoden mittaan yhdestä päivästä kahteen viikkoon.

Toimistolla on toimipaikat Salossa ja Loimaalla, ja näillä on omat ajanvarauskalenterit. Kukin toimipaikka voi tehdä varauksia vain omaan kalenteriinsa. Teknisesti olisi mahdollista myös muiden tehdä varauksia, mutta tällaista käytäntöä ei toimistossa ole. Loimaalla on yksi avustaja ja sihteeri ja ajan oikeusavustajalle saa noin kuuden päivän päähän. Avustajan loman aikana asiakkaita ohjataan Turun toimipaikkaan. Salon toimipaikassa on 2 avustajaa ja 2 sihteeriä, kesällä lomien aikana yksi avustaja noin 10 viikon ajan. Aikoja varataan jokaiselle työpäivälle yhteensä 5 aikaa. Jonotusaika on Turun ja Loimaan toimipaikkojen aikoja pidempi, ajoittain lähes 30 päivää. Kiireelliset asiat ohjataan Turun toimipaikkaan.



### *Oulun oikeusaputoimisto*

Oulussa kalenteri on avattu koko vuodelle ja varauksia voidaan tehdä toiveen mukaan kaikille vapaille ajoille. Kalenteriin oli avattu jokaiselle työpäivälle kolme aikaa avustajaa kohden. Avustajakohtaisesti näitä aikoja otettiin pois, jos avustajalla ei työtilanteen tai muun syyn vuoksi ollut mahdollista vastaanottaa uusia asiakkaita. Velkajärjestelyasiat ohjataan pääsääntöisesti yhdelle avustajalle, muuten aikoja voidaan varata kaikille avustajille asiasta riippumatta. Jonotusaika on ollut yleisesti 30 vuorokautta.

### *Oulunseudun oikeusaputoimisto*

Kalenteri avataan yleensä 1–2 kk eteenpäin siten, että kalenterissa on vielä vihreitä eli vapaita aikoja jäljellä ennen uusien vapaiden aikojen merkitsemistä. Esimerkiksi kuukauden puolivälissä vapaita aikoja lisätään seuraavan kuukauden loppuun eli kalenteria avataan juoksevasti. Kukin sihteeri lisää ajat työparina toimivalle avustajalle. Käytännössä tilannetta, jolloin vapaita aikoja ei olisi lainkaan, ei tällä systeemillä pääse syntymään. Mikäli joku haluaa ajan niin pitkän ajan päähän, ettei sinne ole vielä merkitty vapaita aikoja, se onnistuu.

Vapaita aikoja merkitään avustajille keskimäärin kaksi päivää kohden. Keskimääräinen jonotusaika on ollut noin 2 viikkoa. Avustajat ottavat kiireellisiä asiakkaita jonkin verran ilman ennakkovarausta, joskus aika on jopa samalle päivälle. Asiakkaiden perumat ajat jaetaan heti uusille asiakkaille ja ajan voi saada jo seuraavalle päivälle. Raahen toimipaikassa ei ole niin sanottuja vapaita aikoja, vaan asiakasajat merkitään kysynnän mukaan (aina vapaita aikoja), joten siellä voi saada ajan jopa samalle päivälle.

### *Oulun oikeusaputoimisto 1.1.2014*

Oulun ja Oulunseudun oikeusaputoimistot yhdistyivät yhdeksi toimistoksi 1.1.2014. Yhteiseksi toimintatavaksi on ohjeistettu se, että uusia asiakasajoja varataan maanantaista torstaihin jokaiselle avustajalle 8 kappaletta, pääsääntöisesti kaksi aikaa päivää kohti. Avustajilla on mahdollisuus sijoittaa ajat muullakin tavalla, kunhan siitä ei ole haittaa päivystykselle ja oikeusapupäätösten tekemiselle. Raahen toimipaikassa uusia asiakkaita otetaan vastaan myös perjantaina.

Uudella Oulun oikeusaputoimistolla on yhteinen ajanvarauskalenteri ja tähän toimistoon sai alkuvuodesta aikoja noin kahden viikon jonotusajalla ja Raahen toimipaikkaan muutamien päivien päähän. Ajanvarausta hoitaa yksi oikeusapusihteeri ja ruuhkan varalta toinen on päivystämässä. Kansalaisille on nyt yksi ajanvarausnumero, josta ajan voi varata mihin tahansa toimiston kolmesta oikeusavun toimipaikasta.

### *Keski-Suomen oikeusaputoimisto*

Keski-Suomen oikeusaputoimistolla on oikeusavun osalta toimipaikat Jyväskylässä, Jämsässä, Äänekoskella ja Viitasaarella. Vuoden 2014 alusta lukien on siirrytty

yhteiseen ajanvarauskalenteriin. Ajanvarausta ei ole kuitenkaan keskitetty, vaan jokaisella toimipaikalla on oma ajanvarauspuhelinnumerosa.

Jyväskylän toimipaikan oikeusavustajille kalenteriin ajetaan vapaat ajat koko vuodeksi kerrallaan. Jämsässä, Äänekoskella ja Viitasaarella asiakasaika luodaan sitä mukaan kuin aikoja varataan kalenteriin. Jyväskylässä oikeusavustajilla on pääsääntöisesti kaksi uutta asiakasaikaa viitenä päivänä viikossa ja niin sanotut vanhat asiakkaat otetaan vastaan iltapäivisin.

Jyväskylässä oikeusapusihteereille on ajettu vapaat ajat perunkirjoitusasiakkaiden vastaanottamista varten etukäteen. Kukin sihteeri ottaa pääsääntöisesti vastaan kaksi perunkirjoitusasiakasta viikossa.

Keski-Suomen oikeusaputoimiston Jyväskylän toimipaikka on ollut mukana etäpalvelupilotissa, mikä on nyttemmin muuttunut käyttöönotoksi. Oikeusaputoimisto on tehnyt Karstulan, Keuruun, Joutsan, Petäjaveden ja Jyväskylästä Säynätsalon ja Korpilahden yhteispalvelupisteiden kanssa etäpalvelusopimuksen oikeusapupalvelujen tarjoamisesta etäyhteyden kautta. Aikoja varataan videoneuvotteluille ko. yhteispalvelupisteisiin. Tämä tuo omat haasteensa, sillä yhteispalvelupisteen kalenteri ja Julian kalenteri eivät ole keskenään yhteensopivat. Etäpalveluaikaa varattaessa asiakasta pyydetään tekemään oikeusapuhakemus Romeon kautta. Jos tämä ei ole asiakkaalle mahdollista, voidaan asiakkaan tiedot ottaa puhelimitse ja kirjata tiedot Romeoon tai asiakasta pyydetään toimittamaan tulokset ensimmäiseen videoneuvottelutilaisuuteen, jolloin oikeusapusihteeri tekee tulokset ja oikeusapupäätöksen ensin ja oikeusavustaja jatkaa asiakasneuvottelua sen jälkeen.

Etäpalvelupilotissa mukanaolon myötä Jyväskylän toimipaikka on siirtynyt ulkomaa-laisten asiakkaiden tulkkauksissa lähes täysin videotulkkaukseen. Tämä toimintatapa on otettu erittäin positiivisesti vastaan sekä asiakkaiden että avustajien/sihteereiden keskuudessa. Se on tuonut mukanaan myös huomattavia säästöjä tulkkauskustannuksiin, koska tulkin matkakustannukset ovat jääneet pois. Asiakkaalle on saatu aiempaa nopeammin tulkkausaika, koska tulkin ei ole tarvinnut varata matka-aikaa tulkkaustilannetta varten.

Jyväskylän toimipaikassa ajanvarausta hoitaa siihen tehtävään nimitetty oikeusapusihteeri. Ajanvaraushenkilö huomioi aikoja varatessa, että jutut (lapsiasiat, rikosjutut) jakaantuvat tasan oikeusavustajille. Hän huolehtii myös esitutkintapöytäkirjojen tilauksesta. Tehtäviin kuuluu myös etäpalvelumahdollisuudesta informoiminen asiakkaalle ja videoneuvotteluyhteyksien avaaminen.

Jyväskylässä ajanvarauksen hoitaminen on todettu haasteelliseksi tehtäväksi jo pelkästään kalentereiden hallinnoimisessa. Tavallisia asiakasajoja varten on Julia-ajanvarauskalenteri, tulkkausta varten on varattava videoneuvotteluhuone omasta resurssikalenterista ja etäpalveluasiakkaalle aika varataan yhteispalvelupisteiden kanssa yhteisestä ajanvarauskalenterista. Yhteispalvelupisteiden ajanvarauskalenterissa on ollut vielä teknisiä ongelmia, joita ratkotaan. Asiakasajojen merkitseminen ja varaaminen tapahtuu niin, että oikeusaputoimistosta soitetaan kuntien yhteispalvelupisteen palveluneuvojalle, joka merkitsee ajanvarauksen etäpalvelulaitteen resurssikalenteriin. Tehtävä koetaan

haasteelliseksi myös siksi, että ajanvarauksessa asioi huomattava määrä käyntiasiakkaita, joista merkittävä osa on ulkomaalaisia, joiden kanssa ei ole yhteistä kieltä (eivät osaa englantia).

### *Helsinki*

Helsingissä on ollut kolme oikeusapusihteeriä (2,6 htv), jotka hoitavat päätoimisesti ajanvarausta ja sen ohella postitusta ja arkistointia. Ajanvarauskalenteri on avattu pitkälle eteenpäin mutta nimettömänä niin, että aikoja ei varata tietylle avustajalle, ajat ovat ”resursoimattomia” aikoja. Perjantaille ei varata lainkaan uusia asiakkaita. Uusia aikoja on varattu avustajaa kohden 3 aikaa neljänä päivänä viikossa tai 4 aikaa kolmena päivänä viikossa avustajan valinnan mukaan. Helsingissä sihteerit eivät ota perunkirjoitusasiakkaita vastaan vaikka valmistelevat perukirjat. Sihteereille ei varata aikoja.

Koska ajat ovat resursoimattomia, avustaja ei tiedä etukäteen, kuka asiakas on tulossa. Asiakas ja avustaja kiinnitetään toisiinsa vasta kun asiakas on tullut vastaanotolle. Ajanvaraus seuraa koko ajan tilannetta siitä, kuka avustaja on vapaana ja kuinka paljon asiakkaita on tullut paikalle. Raporteissa ei tästä menettelytavasta johtuen näy lainkaan peruuntuneiden tai saapumatta jääneiden uusien asiakkaiden määrää.

Resursoimattomat ajat ovat olleet käytössä yli 10 vuotta. Jos joku avustajista on poissa yllättäen, ei aikoja heti tarvitse perua tai siirtää. Myös poisjääneet asiakkaat jakaantuvat tasaisemmin avustajille, eikä käy niin että yhden avustajan kaikki varatut ajat jäisivät käyttämättä. Niin sanottua ylibuukkausta tehdään ajoittain.

Jonkun verran arvostelua tulee siitä, että avustaja ei tiedä etukäteen hänelle tulevaa asiakasta ja tämän asiaa. Asiakaskaan ei tiedä kenen avustajan kanssa hänellä on tapaminen. Asiakaspalvelun näkökulmasta tämä ei ehkä ole paras mahdollinen käytäntö. On myös mietitty, onko asiakkaan helpompi jäädä ilmoittamatta pois varatulta ajalta, kun avustajaa ei ole tiedossa. Asiakkaan toiveita esimerkiksi avustajan sukupuolesta voidaan ottaa huomioon. Jos asiakkaalla on istuntopäivä tiedossa, kiinnitetään hänet tiettyyn silloin vapaana olevaan avustajaan.

Ajanvarauspuhelut tulevat sarjanumeroon, jossa voi olla kolme puhelua kerrallaan. Ruuhkatilanteessa myös muut oikeusapusihteerit voivat avustaa. Kaikkia ajan varanneita kehoitetaan tuomaan tulo ja menotositteet, ne tarkastetaan kaikilta. Jos asiakas poikkeuksellisesti on tehnyt hakemuksen sähköisesti, hänelle soimitaan, varataan aika ja pyydetään ottamaan tositteet mukaan vastaanotolle. Ajanvarauksessa ohjataan asiakkaita ja voidaan esimerkiksi tehdä koelaskenta, jottei asiakas varaisi turhaan aikaa, koska Helsingissä ei oteta täyden korvauksen asiakkaita. Sähköisen hakemuksen lisäämistä toimistossa ei yleisesti ole nähty tarpeelliseksi eikä sähköistä ajanvaraustakaan ole toivottu. Hyvänä puolena sähköisessä menettelyssä nähdään kuitenkin se, että työn ajankohdan voi valita paremmin ja näin tasata ruuhkatilanteita.

Helsingissä kaikille ajan varanneille asiakkaille lähetetään tekstiviestimuistutus. Tämä toimintatapa on otettu käyttöön useita vuosia sitten. Poisjääntejä varatuilta ajoilta on ollut paljon, minkä vuoksi muistutus on käytössä. Tekstiviestit lähetetään kaksi kertaa

viikossa, maanantaisin keskiviikolle ja torstaille ajan varanneille asiakkaille ja torstaisin maanantain ja tiistain asiakkaille. Viestit lähetetään Fonectan palvelusta ja se on maksuton oikeusaputoimistolle. Toimiston ajanvarausnumero on usein varattu. Viestissä muistutetaan varatusta ajasta ja ilmoitetaan toimiston kännykän numero, johon voi lähettää peruutusviestin tai soittaa. Näin peruutuksen ilmoittaminen ei jäisi tekemättä ainakaan ajanvarausnumeron ruuhkan vuoksi.

Viestille on valmiina pohjateksti ja ajanvaraustiedoista viestiin kopioidaan asiakkaan puhelinnumero ja tapaamisaika. Viestejä lähetetään kerralla noin 30–35 kappaletta. Työntekijät kokevat tämän sujuvan hyvin, eikä aikaa mene kuin 10–15 minuuttia lähetyksertaa kohden. Kun asiakas viestin saatuaan peruuttaa ajan, saadaan siihen usein uusi asiakas, ei yleensä kuitenkaan samalle tai seuraavalle päivälle. Mitään jonotuslistaa ei ole aikaa haluavista asiakkaista, eikä toimisto lähde siirtämään pidemmälle varattuja aikoja peruuntuneiden tilalle.

Kokemuksen mukaan peruutuksia tehdään muistutusviestin jälkeen. Asiakkaita jää tästä huolimatta tulematta, mutta tekstiviestin käyttö on koettu hyödylliseksi. Syiksi poisjäänteihin arvellaan esimerkiksi sitä, että asia on jo ratkennut, asiakas ei jaksa hankkia tarvittavia asiakirjoja tai asiakas ei sairautensa vuoksi käytä varattua aikaa.

Jonotusaika on Helsingissä noin 1828 päivää. Henkilöstön vaihtuvuus pidentää tilapäisesti jonotusaikaa. Eläkkeelle jäämiset ja virkavapaudet aiheuttavat sen, että uusia asiakkaita ei oteta vaan hoidetaan entiset ennen lähtöä. Uudelle avustajalle ei voi varata taas heti alkuun paljon asiakkaita, ensin on perehdyttävä toimiston menettelytapoihin ja uuteen työhön. Näin ollen tällaisissa siirtymätilanteissa aikoja on tarjolla vähemmän.

### *Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto*

Itä-Uudenmaan oikeusaputoimistossa ajanvaraus hoidetaan yhteisesti sekä Vantaan että Porvoon toimipaikkoihin seuraavilla periaatteilla

- kalenteri on avattu koko vuodelle
- yhdelle oikeusavustajalle varataan viikossa aika 8 uudelle asiakkaalle
- avustaja voi määrittää minä päivinä ottaa asiakkaita
- ajanvarauksen vuorot on jaettu sihteereille kiertävästi niin että vuoro on silloin, kun ei ole asiakkaita
- ajanvarauspuhelinnumero on aina sama asiakkaille, olipa kyse Vantaan tai Porvoon toimipaikasta
- toimipaikat sijaistavat toisiaan
- sihteeri tekee tulokset ja asiakaspäivinä ei ole ajanvarausta, esimerkiksi asiakkaat tiistaina ja torstaina, ajanvarausvuoro voi olla maanantaina ja perjantaina
- jonotusaika on raporttien mukainen keskimäärin lähes kuukauden
- avustajilla ei ole päivystysaikoja erikseen
- johtava oikeusavustaja ottaa asiakkaita, jos aikaa jää ja hänen sihteerinsä jakaa nämä ajat.

Vantaalla on paljon kysyntää julkiselle oikeusavulle, ja jonot ovat pitkiä Anneli Jäppisen käsityksen mukaan juuri sen vuoksi. Resurssit eivät riitä vastaamaan kaikkeen kysyntään. Kiireelliset rikosasiat joudutaan ohjaamaan yksityiselle avustajalle. Yhteydenotto-puheluissa ohjataan muualle ne asiakkaat, joilla on mahdollisuus saada oikeusapu yksityiseltä tai joilla ei ole oikeutta julkiseen oikeusapuun. Vantaalla oikeusavustajilla on edunvalvojan sijaisen tehtäviä, joita ei kaikissa toimistoissa ole oikeusavustajilla. Vantaalle niitä tulee sosiaalivirastosta elatussopimusasioissa ja huostaanottojutuissa.

#### *Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimisto*

Toimistolla on kolme toimipaikkaa ja kukin toimipaikka hoitaa ajanvarauksen itsenäisesti. Toimipaikoilla on erilliset ajanvarauskalenterit, eikä toisessa toimipaikassa voi nähdä toisen kalenteria ja sinne varattuja aikoja eikä varata aikoja toiseen toimipaikkaan. Toimipaikat ovat tietoisia toistensa varaustilanteesta ja asiakkaita ohjataan toiseen toimipaikkaan, jos esimerkiksi jonotusajat sitä vaativat.

Ajanvarausta hoitaa jokainen sihteeri vuorollaan yhden päivän ajan ajanvarauspisteessä (erillinen huone), johon asiakkaat tullessaan ilmoittautuvat. Ajanvaraussihteeri tilaa myös tulkit. Ajanvaraukselle ei ole erillistä puhelinnumeroa, yhteydenotot tulevat oikeusaputoimiston yleiseen puhelinnumeroon. Asiakkaalle, joka on varannut ajan oikeusaputoimistoon, lähetetään vahvistuskirje, jossa selvitetään oikeusavun saamisen perusteita ja tulorajoja. Kirjeessä kerrotaan, mitä selvitystä asiakkaan on otettava mukaansa tullessaan vastaanotolle. Kirjeessä muistutetaan myös sähköisen hakemuksen mahdollisuudesta ja pyydetään ilmoittamaan, jos aika peruuntuu.

Espoon toimipaikkaan aikoja varataan kaikille oikeusavustajille, paitsi johtavalle julkiselle oikeusavustajalle, neljälle päivälle viikossa. Espoossa kaksi sihteeriiä on samassa huoneessa, joten ajat on porrastettu niin, ettei samassa huoneessa olevilla sihteeireillä ole asiakasta samaan aikaan. Perjantaille ei varata aikoja uusille asiakkaille. Avustajalle varataan kolme uuttua aikaa neljälle päivälle. Avustajat ottavat pääsääntöisesti asiakkaat vastaan omissa huoneissaan, osa avustajista käyttää erillistä neuvotteluhuonetta. Kaikki avustajat ottavat vastaan kaikenlaisia juttuja.

#### *Pohjois-Karjalan oikeusaputoimisto*

Ajanvaraus kaikkiin toimiston toimipaikkoihin hoidetaan keskitetysti. Samalla näytöllä näkyvät viiden toimipaikan ja kolmen vastaanoton (Joensuu, Kitee, Nurmes, Lieksa, Ilomantsi, Outokumpu, Eno ja Juuka) tiedot. Yhdeltä sarakkeelta näkyy, missä toimipaikassa ko. ajanvaraus/avustaja on. Muutoin kalenterissa on samat tiedot kuin jos se olisi yhden toimipaikan kalenteri. Joensuussa kalenteriin merkitään informaatiota avustajien paikallaolosta/menoista/poissaoloista kuten muuallakin.

Toimiston ajanvarausmenettelyn toimintaperiaatteet ovat

- jokainen oikeusapusihteeri mukaan lukien hallintosihteeri hoitaa ajanvarauksista puolipäivää vuorollaan, vuoro tulee noin kerran tai kaksi viikossa

- ajanvarauksen yhteystiedoksi on yleisölle ilmoitettu yksi puhelinnumero (Oloppuinen toimiston numero), muut puhelut on ohjattu suoraan asiaa hoitavalle oikeusavustajalle tai oikeusapusihteerille
- puheluja hallinnoidaan soitonsiirroilla, puhelut siirretään kulloisellekin päivystäjälle
- kun varataan sellainen aika, johon tarvitaan tulkki, tieto lähtee ko. avustajalle ja oikeusapusihteerille, joka hoitaa tulkkivarauksen
- asiakkailta tiedustellaan, mihin toimipaikkaan he haluavat ajan varata, samalla kerrotaan siitä, missä toimipaikassa olisi nopeimmin aika saatavissa
- kalenteriin merkitään kaikkien tiedot ja kukin voi viedä tietojensa itse.

Maanantaiaamuina ajanvarauksessa on huomattavampaa ruuhkaa. Muina aikoina päivystäjä voi hoitaa samalla myös muita töitä esimerkiksi käsitellä oikeusapuhakemuksia tai asiakkaiden tuloksetyksiä. Uusia asioita tuli Pohjois-Karjala oikeusaputoimistossa vuonna 2013 vireille noin 2000 kappaletta. Ajanvarauksen keskittäminen on toiminut hyvin.

#### *Hyvinkään oikeusaputoimisto*

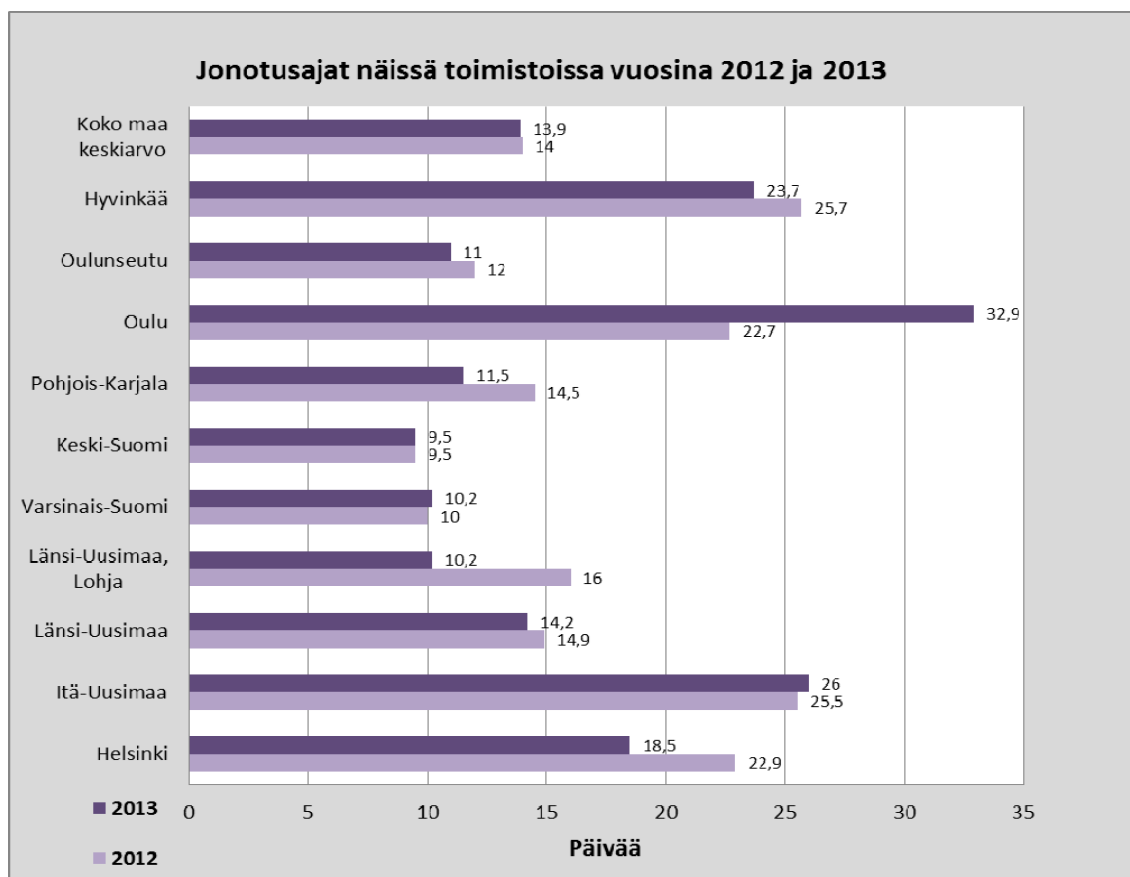
Ajanvarauksen hoitaminen on oikeusaputoimistossa keskitetty yhdelle oikeusapusihteerille. Ajanvaraustilanteessa sihteerit selvittää muun ohella oikeusavun todellisen tarpeen ja ohjaa muualle kuuluvat tapaukset pois.

Asiakkaat otetaan vastaan erillisissä neuvotteluhuoneissa. Tiloissa on käytettävissä kolme neuvotteluhuonetta, joista yksi on varattu edunvalvonnan käyttöön ja kaksi oikeusavulle. Oikeusavussa toisessa huoneessa asiakkaita ottavat vastaan oikeusapusihteerit. Kun asiakas tulee varaamaan aikaa tai tulee varatulle ajalle, oikeusapusihteerit vie hänet neuvotteluhuoneeseen, jossa asia hoidetaan, varataan aika, tehdään tuloksetyksi tai hoidetaan esimerkiksi perunkirjoitusneuvottelu. Viereisessä samanlaisessa huoneessa oikeusavustaja ottaa vastaan asiakkaita.

Asiakkaita ottaa vastaan päivän aikana vain yksi oikeusavustaja ja tälle on varattu 5–6 aikaa. Näin on kolmena päivänä viikossa ja torstait ja perjantait ovat varattuina vanhoille asiakkaille. Uusia asiakkaita varataan viikossa yhteensä korkeintaan 18 kappaletta aikaisemmin 27 sijasta. Vastaanottohuoneessa on kannettava tietokone, johon täytyy aina kirjautua omilla tunnuksilla. Tämän vuoksi vastaanotto on sujuvampaa, kun sama avustaja ottaa vastaan kaikki samana päivänä tulevat uudet asiakkaat ja sitten taas toinen avustaja toisena päivänä. Kaksi päivää viikossa on varattu vanhoille asiakkaille ja toimeksiantojen eteenpäin hoitamiseksi.

Hyvinkään oikeusaputoimistossa avustaja – oikeusapusihteerit työpareilla on uusien asiakkaiden vastaanottamisessa erilaisia menettelytapoja. Jotkut toimivat niin, että uuden asiakkaan varattua ajan, sihteerit ottaa häneen yhteyttä ja pyytää toimittamaan kaikki asiaan vaikuttavat asiakirjat etukäteen toimistoon. Avustajat tutustuvat asiakirjojen kautta asiakkaan asiaan jo ennen tapaamista. Kun poisjääntejä on paljon, voi etukäteistutustuminen olla turhaa työtä, mutta jos asiakas tulee paikalle, asian käsittely on nopeampaa. Yhteistä toimintatapaa ei ole sovittu, eivätkä kaikki työparit toimi noin.


Työpareilla on myös itsenäiset menettelytavat poisjääntien hallinnassa. Pääsääntöisesti poisjääntejä on pyritty hallitsemaan niin, että sihteeri soittaa pari päivää ennen vastaanottoa asiakkaalle ja muistuttaa varatusta ajasta. Jokainen avustaja/sihteeri harkitsee tilanteen ja soittaa tai jättää soittamatta sen mukaisesti. Hyvinkäällä on kokeiltu myös kirje- ja sähköposti- sekä tekstiviestiyhteydenottoja muistuttamaan ajasta, mutta ne eivät ole tuntuneet hyödyllisiltä.



Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Yhteenvedon voidaan todeta, että asiakkaan kannalta merkittävin ero toimintatavoissa on ajanvarauksen keskittämisessä monitoimipaikkaisissa virastoissa. Joissakin toimistoissa ajanvaraus hoidetaan jokaisessa toimipaikassa erikseen, joissakin taas keskitetysti yhdestä ajanvarausnumerosta. Asiakas saattaa joutua soittamaan useampaan toimipaikkaan voidakseen selvittää, mihin saisi ajan nopeimmin. Näin tapahtuu, jos toimipaikat eivät edes näe toistensa kalentereita.

Eroja on siinä, kuinka paljon ja miten aikoja jaetaan avustajille eri päiville. Uusien vastaanottoaikojen määrä vaihtelee kuudesta viiteentoista aikaan viikossa yhtä avustajaa kohden. Työryhmän käsityksen mukaan näillä seikoilla ei ole suurta merkitystä asiakkaan kannalta, jos toimenpiteet eivät pidennä jonotusaikaa. Hyvänä puolena nähtiin se, että työntekijät voivat itse vaikuttaa töiden järjestelyyn ja ajoitukseen, millä voi olla



vaikutusta työssä viihtymiseen. Erilaisilla menettelytavoilla ei myöskään näyttäisi olevan selvää vaikutusta jonotusajan pituuteen. Pieni määrä vastaanottoaikoja viikossa joltaneekin kuitenkin siihen, että palvelua ei ole saatavilla nopeasti, jos määrä on ristiriidassa kysynnän kanssa.

Helsingin oikeusaputoimiston tapa varata resursoimattomia aikoja lienee ainutkertainen ja perustuu toimiston erityisolosuhteisiin. Sillä ei voida arvioida olevan suurta merkitystä jonotusajan kannalta, mutta asiakaspalvelun ja asiakkaiden kannalta asiaa voi arvioida monella tapaa. Raportointiin menettelytapa antaa virheellistä tietoa, mikä on huomioitava, kun tilastoja tarkastellaan.



## 3 Oikeusavun saatavuus

### 3.1 Jonotusajat

Oikeusavun saatavuutta voidaan arvioida erilaisilla kriteereillä ja yksi niistä on jonotusaika. Oikeusavun kohdentumista on laajemmin tutkinut Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ja se on julkaissut tulokset tutkimustiedonannoissa nro 117/2013 Antti Rissanen & Kati Rantala ”Julkisen oikeusavun kohdentuminen” ja 119/2013 Marjukka Lasola & Antti Rissanen ”Oikeusturvavakuutus ja julkinen oikeusapu”.

Valtakunnallinen tilastollinen jonotusaika on vuonna 2013 ollut noin 14 vuorokautta. Toimistokohtaiset erot ovat huomattavan suuria. Jonotusaika muodostuu kaikkien varausten keskiarvosta. Osa asiakkaista voi saada ajan jo seuraavalle työpäivälle, osan aika menee yli kahden viikon päähän ja näistä muodostuu kahden viikon keskimääräinen aika. Raportointivälineen kautta saadut tiedot kertovat kehityslinjoista ja muutoksista, mutta niitä tulkittaessa on huomioitava miten ajanvarauskalenteria käytetään ja mitä tietoja sinne laitetaan. Myös toimistojen yhdistyminen on saattanut aiheuttaa raportteihin epätasällisyyksiä. Jonotusajan pituuteen vaikuttavat monet asiat ja tärkeimpänä niistä oikeusavustajien määrät ja käytettävissä olevat toimiston resurssit.

Työryhmän käsityksen mukaan noista raporteista ei ehkä saada todellista kuvaa nykytilanteesta, vaan lukuihin saattaa vaikuttaa olennaisesti se, miten tietoja merkitään kalenteriin ja kuinka sitä ylipäänsä käytetään ajanvarauksen hallintaan. Esimerkiksi jonotusajan laskeminen alkaa siitä, kun kalenterissa on merkintä (”täppä”) 1. tapaaminen kohdassa. Jos asiakas ei ole halunnut ensimmäistä vapaata aikaa, vaan on itse valinnut ensimmäisen ajan vaikka kuukauden päähän, tämä luonnollisesti pidentää keskimääräistä jonotusaikaa. Todellista jonotusaikaa vastaavan tiedon saaminen vaatisi sitä, että ”täppä” laitettaisiin vain, jos asiakas on ottanut tarjotun aikaisimman ajan. Vastaavia tilanteita voi olla muitakin.

Raporteista käy selkeästi ilmi, että jonotusajat vaihtelevat toimistoittain, mutta jonkin verran myös asiaryhmittäin toimiston sisällä. Asian luonne ja sen kiireellisyys luonnollisesti aiheuttavat osaltaan sen, että eri asiaryhmissä on eripituiset jonotusajat. Asian luonteella ja sille varatulla ajalla on myös merkitystä keskimääräisen jonotusajan syntymiseen. Oikeusaputoimistoissa hoidetaan muun ohella paljon perunkirjoituksia. Asiakas saattaa varata aikaa niin aikaisin, ettei ole järkevää antaa ensimmäistä vapaata aikaa, vaan varata neuvottelu-aika pidemmälle. Tämä luonnollisesti pidentää raportointimenetelyllä laskettua keskimääräistä jonotusaikaa, mikä ei sitten kerro tosiasiallisesta oikeusavun saatavuudesta.

Huomion arvoista on se, että samassa kaupungissa toimivilla kahdella oikeusaputoimistolla voi olla hyvin eripituiset jonot. Turun oikeusaputoimistolla on ollut keskimääräinen jonotusaika raportin mukaan 17 vuorokautta ja Varsinais-Suomen oikeusaputoimistolla 10 vuonna 2013. Oulussa oikeusaputoimistojen ero on tätäkin suurempi; Oulun-

seudun oikeusaputoimistolla 11 ja Oulun oikeusaputoimistolla 32 vuorokautta. Toisaalta Tampereella Pirkanmaan ja Tampereen oikeusaputoimistoilla on suurin piirtein yhtä pitkä ajanvarausaika. Asiakas ei ole sidottu asuinpaikkakuntansa mukaan tiettyyn oikeusaputoimistoon vaan voi käyttää mitä tahansa valtion oikeusaputoimistoa. Oikeusapua voi siis olla saatavilla hyvinkin lähellä ja nopeasti, vaikka yhden toimiston jonotusajan mukaan näyttäisi siltä, että ajan saa vasta kuukauden päähän. Työryhmän käsityksen mukaan syynä saattaa olla se, että toisen esimerkiksi Varsinais-Suomen oikeusaputoimiston tunnettavuus on heikompi ja kysyntä kohdistuu enemmän samassa kaupungissa toimivaan Turun oikeusaputoimistoon. Näin näyttäisi olevan myös Oulussa. Kun oikeusaputoimistot vuoden 2014 alussa yhdistyivät, jonotusaika näyttäisi laskeneen alle kahden viikkoon (tilanne 24.2.2014).

Taulukossa on jonotusajan kehitys valtakunnallisesti ja piirikohtaisesti. Sulkuihin on merkitty piirille asetettu tavoiteaika vuodelle 2013. Raportin jonotusajat on pyöristetty kokonaisluvuiksi.

Oikeusapupiiri	2004	2009	2010	2011	2012	2013
Koko maa	11	12	13	13	14	14
Helsinki	13	16	16	15	20	18 (13)
Turku	11	13	13	12	12	13 (10)
Itä-Suomi	10	11	12	12	13	11 (7)
Vaasa	9	11	11	13	13	11 (10)
Rovaniemi	15	13	14	14	14	16 (7)
Kouvola	11	11	13	14	13	14 (9)

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Vaikka keskimääräinen valtakunnallinen aika on tarkastelujaksolla pidentynyt noin kolme päivää, muutoksia ei kaiken kaikkiaan voi pitää kovin suurina. Piirien osalta on ollut vaihtelua vuodesta toiseen 9 ja 20 vuorokauden välillä.

Helsingin piirissä jonotusaika on selkeästi pidentynyt. Taulukosta voi nähdä, että Helsingin piirissä joutuu vastaanottoaikaan oikeusaputoimistoon odottamaan kolmisen viikkoa, pisimpään valtakunnallisesti. Piirin sisällä oikeusaputoimistojen välillä on myös suuria eroja.

Helsingin oikeusapupiiri	Jonotusaika 2013
Helsinki	18
Länsi-Uusimaa	14
Länsi-Uusimaa, Lohja	11
Itä-Uusimaa	26
Järvenpää	19

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Kaikki toimistot ovat pääkaupunkiseudulla hyvien yhteyksien päässä, mutta näyttäisi siltä, että asiakkaat eivät hakeudu siihen toimistoon, johon pääsisi nopeimmin, vaan valinta tehdään toimiston sijaintipaikan mukaan. Voi myös olla, että asiakkailla ei ole

riittävästi tietoa siitä, että oikeusapupalveluja olisi saatavana toisesta toimistosta nopeammin kuin toisesta ja että kansalainen voi valita minkä tahansa oikeusaputoimiston palvelut.

Turun oikeusapupiirissä erot eivät ole yhtä suuria muutamaa toimipaikkaa lukuun ottamatta.

<b>Turun oikeusapupiiri</b>	<b>Jonotusaika 2013</b>
Turku	17
Varsinais-Suomi, Turku	10
Varsinais-Suomi, Salo	22
Tampere	14
Pirkanmaa	13
Rauma	9
Kankaanpää	9
Kanta-Häme, Hämeenlinna	14

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Salossa on ollut ajoittain paikalla vain yksi oikeusavustaja. Osa asiakkaista on kuitenkin halunnut ajan Salon toimipaikkaan, vaikka heille tarjotaan Turun toimipaikkaa. Tämä vaikuttaa luonnollisesti tilastossa olevaan jonotusaikaan.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimistossa Hämeenlinnan ja Forssan toimipaikkojen kalentert on yhdistetty ja toimiston yhteinen jonotusaika on ollut viime vuoden kahden viimeisen kuukauden aikana enää noin 10 vuorokautta.

Kouvolan piirissä erot jonotusajoissa ovat yli kaksinkertaiset Lahden ja Hyvinkään välillä. Hyvinkään ja Järvenpään oikeusaputoimistot yhdistyivät 1.1.2014 alkaen uudeksi Keski-Uudenmaan oikeusaputoimistoksi, joka kuuluu Helsingin oikeusapupiiriin.

<b>Kouvolan oikeusapupiiri</b>	<b>Jonotusaika 2013</b>
Hyvinkää	24
Kouvola	20
Kotka	12
Lappeenranta	12
Lahti	10

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Rovaniemen piirissä Oulun oikeusaputoimiston 32 vuorokauden jonotusaika on nostanut piirin keskiarvoa, muissa piirin toimistoissa aika vaihtelee 9 ja 13 vuorokauden välillä. Vaasan piirissä kahdessa toimipaikassa jonotusaika on yli 14 vuorokautta, kaikissa muissa se on 7 ja 12 vuorokauden välillä.

Itä-Suomen piirissä aika vaihtelee Iisalmen oikeusaputoimiston 15 vuorokaudesta Keski-Savon toimiston 9 vuorokauteen.

Kaiken kaikkiaan pisimmät jonotusajat vuoden 2013 tilaston mukaan ovat Oulun, Hyvinkään, Itä-Uudenmaan, Helsingin ja Kouvolan oikeusaputoimistoissa. Joidenkin

toimistojen yhdessä toimipaikassa voi myös olla merkittävästi pidempi jonotusaika kuin toimistossa keskimäärin (vrt. Salo). Pienemmissä toimipaikoissa saattaa olla vain yksi tai kaksi avustajaa ja silloin yhden oikeusavustajan pidempi poissaolo vaikuttaa nopeasti jonotusaikaan etenkin kun sijaisia ei yleensä ole. Tämä voi osaltaan selittää eroja. Asiakkaat eivät hakeudu toimiston muihin toimipaikkoihin vaan aika varataan lähimpään, vaikka sitä joutuisi odottamaan useita viikkoja.

Jonotusaikoja vuodelta 2013 asiaryhmän mukaan:

Asiaryhmä	Lukumäärä	Jonotusaika
Avioliitto- perheoikeudelliset asiat	10 364	15
Eläke ja muut sosiaaliin etuuksiin liittyvät asiat	1 015	12
Huoneenvuokra-asiat	1 406	12
Irtain omaisuus	314	12
Kiinteistöasiat	906	12
Palvelusuhde- ja tasa-arvoasiat	1 339	15
Perintöasiat	7 526	14
Rikosasiat	5 582	13
Vahingonkorvausasiat	824	14
Velkomusasiat	1 834	13
Yksityishenkilön velkajärjestelyasiat	179	13
Muut asiat	3 651	13
Ei asiaryhmäkohdistusta	309	46

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Lyhyt jonotusaika on esimerkiksi eläke- ja sosiaaliin etuuksiin liittyvissä asioissa. Tämä tuntuu luonnolliselta, sillä niissä on yleensä kyse määräaikaan sidotun valituksen tekemisestä. Asiaryhmä vaikuttaa luonnollisesti juuri tuota kautta siihen, kuinka nopeasti aika järjestyy oikeusaputoimistoon. Perintöasioissa voi olla pidempi jonotusaika, koska ne eivät yleensä ole niin kiireellisiä ja suuri osa niistä on perunkirjoituksia, joissa asiaa ei voida edes hoitaa, ennen kuin kuolinpesää on selvitetty tiettyyn vaiheeseen saakka. Jossain toisessa ryhmässä kuten vaikka etuusasioissa ja rikosasioissa asiakkaan on saatava oikeusapua lyhyessä määräajassa asian hoitamiseksi.

## 3.2 Syitä pitkään jonotusaikaan

Oikeusaputoimistoissa on vähennetty henkilöstöä, minkä voisi arvioida vaikuttaneen jonotusajan pidentymiseen. Toisaalta saapuneiden asioiden määrä on vähentynyt lähes samassa suhteessa. Henkilöstövähennykset ovat kohdistuneet enemmän toimistohenkilökuntaan kuin oikeusavustajiin. Vuonna 2004 saapuneita asioita oli oikeusavustajaa kohden 243 kappaletta ja 2013 yhdellä oikeusavustajalla oli keskimäärin 208 uutta asiaa. Oikeusavustajien henkilötyövuodet ovat vähentyneet kymmenen vuoden aikana kolmellatoista. Oikeusavustajien väheneminen vaikuttaa suoraan kokonaisasiamäärin, jos yksi avustaja ottaa edelleen keskimäärin saman verran uusia asiakkaita kuin aikaisemminkin. Asiamäärien vähentymiseen on vaikuttanut osaltaan luultavasti myös se,

että juttujen luonne on muuttunut. Aikaisemmin hoidettiin paljon sellaisia asioita tuomioistuimissa, jotka ovat nyt siirtyneet kirjalliseen menettelyyn. Jäljelle jääneet asiat ovat usein vaikeampia ja niiden hoitaminen vie enemmän aikaa. Jonotusajan pidentymiseen vaikutus ei liene näin suoraviivainen, koska myös palvelun kokonaiskysyntä vaikuttaa luonnollisesti asiaan.

Saapuneet asiat ja htv	2004	2009	2010	2011	2012	2013
Asiat	54 968	50 583	49 665	48 259	44 432	44 164
Henkilötyövuodet	461	437	412	406	391	402
Oikeusavustajat htv	226	223	216	212	208	212

Lähde: Tilinpäätöstiedot, OM

Työryhmä on pyrkinyt selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat jonotusajan pituuteen. Jonotusaika voi poiketa kahdessa toimistossa huomattavasti, vaikka näyttäisi siltä, että niillä on yhtä suuret resurssit käytettävissään ja ne toimivat samalla paikkakunnalla kuten Oulussa tai samalla asiointialueella kuten toimistot pääkaupunkiseudulla.

Koska Hyvinkään oikeusaputoimistossa on tilaston mukaan varsin pitkä jonotusaika ja asiamäärä alhainen, työryhmä kutsui toimistossa työskentelevän osastosihteeri *Merja Nurmen* kertomaan toimiston tilanteesta ja menettelytavoista. Ajanvarauksen menettelytapoja on kuvattu luvussa 2. Hyvinkään oikeusaputoimisto.

Hyvinkään oikeusaputoimistossa on toimitilakonseptin mukainen uusi tilaratkaisu, joka on vaikuttanut olennaisesti toimiston asiakasvastaanottoon ja siihen, kuinka paljon asiakkaita otetaan vastaan. Vanhoissa tiloissa toimiston kolmelle oikeusavustajalle varattiin jokaiselle kolme asiakasta kolmena päivänä viikossa eli jos kaikki asiakkaat olisivat tulleet paikalle, yhteensä 27 uutta asiakasta viikossa. Uusiin toimitiloihin muuttamisen jälkeen asiakkaiden vastaanottamista muutettiin niin, että asiakkaita ottaa vastaan yksi avustaja päivässä ja uusia asiakasajoja tulee nyt 18 viikossa. Toimitilat määrittävät nyt toimintaa eikä päinvastoin.

Asiamäärät ovat vähentyneet, koska uusia asiakkaita otetaan vastaan vähemmän. Jos kysyntä pysyy samana, tämä tarkoittaa sitä, että jonotusaika pidentyy. Toimistossa ei anneta puhelinneuvonta-aikoja, eikä täyden korvauksen asiakkaita pääsääntöisesti oteta vastaan.

Edunvalvonnalle varatussa neuvotteluhuoneessa on vähemmän asiakaskäyntejä, mutta sitä ei juurikaan käytetä oikeusavun asiakkaiden vastaanottamiseen. Mitään yhteistä huoneen varauskalenteria ei käytetä. Edunvalvonnan henkilökunta ei näe Julian kalenterin tietoja. Toimistolla on mahdollisuus käyttää myös suurempaa neljännessä kerroksessa olevaa eri virastojen yhteistä neuvotteluhuonetta.

Hyvinkään oikeusaputoimistossa keskimääräinen jonotusaika on ollut vuoden 2013 ajalta 24 päivää. Jonotusaika vaihtelee kuukaudesta toiseen, raportin mukaan seuraavasti:

1.1–31.5.2013	1.6–31.8.2013	1.9–31.10.2013	1.11–31.12.2013
27	31	18	17

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Jonotusaikojen vaihtelua voidaan yrittää selvittää myös tarkastelemalla eri tekijöitä kuten avustajien määrää, asiamäärää, väestöpohjaa ja jonotusaikaa. Alla olevaan taulukkoon on koottu näistä *suuruusluokkaa* kuvaavia lukuja. Vuoden 2013 aikana oikeusaputoimistoihin tuli noin 44 200 uutta asiaa ja oikeusavustajia oli henkilötyövuosina noin 212. Yhtä avustajaa kohden tuli keskimäärin noin 208 uutta asiaa. Vaihtelu oli 155 uudesta asiasta 287 asiaan avustajien henkilötyövuotta kohden. Väestömäärä yhtä oikeusavustajan henkilötyövuotta kohden olisi keskimäärin 25 600 asukasta. Väestömäärää on arvioitu sen mukaan, missä asukkaat asioivat yleensä, vaikka kaikki oikeusaputoimistot ovat kaikkien oikeusapuun oikeutettujen kansalaisten käytettävissä.

Taulukkoon on koottu vertailutietoja toimistoista, joissa on pisimmät ja lyhkäisimmät jonotusajat:

Oikeusapu-toimisto	Saapuneet asiat 2013	Avustajat htv 2013	Asiat/avustajat	Jonotusaika 2013	Väestöarvio alueella 2012
Oulu	1 084	5,0	217	32	300 000
Itä-Uusimaa	1 700	7,9	216	26	300 000
Hyvinkää	504	3,3	155	24	133 000
Kouvola	529	3,0	176	20	94 000
Järvenpää	835	3,9	214	19	133 000
Helsinki	2 775	14,8	188	19	606 000
Turku	1 452	6,8	213	17	473 000
Länsi-Uusimaa	2 573	12,8	201	14	304 000
Tampere	1 884	7,0	269	14	416 000
Pohjois-Karjala	2 017	9,0	224	12	166 000
Varsinais-Suomi	2 314	10,1	229	10	473 000
Keski-Suomi	2 375	10,1	236	10	270 000
Kainuu	1 149	4,0	287	9	66 000
Rovaniemi	1 370	5,0	274	9	115 000
Kankaanpää	850	3,0	283	9	45 000
Keski-Savo	905	3,8	238	9	67 000
Rauma	1 056	5,0	211	9	89 000
Pori	1 495	8,5	177	8	152 000
Koko maa	44 164	212	208	14	5 442 000

Lähde: OM raportointi Sap/Bo, Tilastokeskus väestötiedot

Lähes kaikissa niissä toimistoissa, joissa jonotusaika on alle 10 vuorokautta, asiamäärät avustajaa kohden ovat yli 200. Myös Itä-Uudellamaalla ja Oulussa, joissa jonotusaika on kaikkein pisin, asiamäärä on yli 200. Toisaalta Hyvinkäällä on raportin mukaan vain 155 uutta asiaa avustajaa kohden, mutta jonotusaika on pitkä. Asiamäärän ja jonotusajan välillä ei ole selvää yhteyttä.

Asiamäärävertailussa on kuitenkin huomioitava oikeusavustajien todelliset työssäolopäivät. Henkilötyövuosi tilastollisessa mielessä ei tarkoita sitä, että henkilön työpanos olisi käytössä saman ajan toimistossa. Eri toimistoilla voi olla oikeusavustajien samansuuruiset henkilötyövuodet, vaikka oikeusavustajilla ei olisi työssäolopäiviä samaa määrää. Henkilötyövuosia kertyy palkallisten vapaiden aikanakin. Keskimäärin erot tasaantuvat, mutta tietynä ajankohtana tämä voi aiheuttaa sen, ettei tieto ole täysin vertailukelpoista. Esimerkkinä oikeusaputoimistojen kyselyyn antamissa kommentteissa

---

mainitaan tilanne, jossa verrataan nuoren avustajan työpanosta pidempään työskennelleeseen avustajaan, jolla lomapäiviä 38 ja lomarahavapaiksi vaihdettu täydet 16 päivää. Pitempään työskennelleellä voi olla yli yhden kalenterikuukauden verran vähemmän työpäiviä, mikä vaikuttaa koko toimiston asiamäärään.

Oikeusaputoimiston alueen väestömäärä näyttäisi korreloivan ainakin jonkun verran jonotusajan pituuteen. Lyhyen jonotusajan toimistojen alueella väestömäärä avustajaa kohden on yleisimmin alle 30 000 asukasta. Helsingissä, Tampereella, Turussa ja Oulussa asukkaita on yli 50 000 avustajaa kohden. Kysyntää on paljon eivätkä resurssit kaikilta osin näyttäisi olevan riittävät. Toisaalta kysyntä saattaa kohdistua epätasaisesti saman alueen eri toimistoihin.

Työryhmä on tunnistanut pitkään jonotusaikaan mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä:

- avustajamäärä suhteessa väestöpohjaan liian pieni
- kysynnän epätasainen kohdistuminen
- henkilökunnan vaihtuvuus ja sen vaikutus todellisiin käytettävissä oleviin resursseihin
- toimitilaratkaisut
- asiakkaat jättävät käyttämättä varaamansa ajat eivätkä peruuta aikoja.

### 3.3 Jonotusaikojen seuranta

Jonotusaikojen seurantaan tarvittavat raportit valmistetaan Juliaan merkittyjen tietojen perusteella. Kalenterin käytössä on erilaisia tapoja ja niillä on vaikutusta jonotusajan muodostumiseen. Niin kauan kuin kalenteri on käytössä, on tärkeää, että sitä käytettäisiin annetun ohjeen mukaisesti. Erityisesti ensimmäisen käynnin merkitseminen yhdenmukaisesti on edellytyksenä sille, että tieto on yhteismitallista. Kyselyn vastauksissa esitettiin, että ohjelmassa pitäisi huomioida se, että asiakas ei ota ensimmäistä vapaata aikaa. Jos ja kun näin on, jonotusaika ei kerro yksiselitteisesti palvelun saatavuudesta. Myös ohjelman vaatima toiminto esimerkiksi varaustietojen muuttaminen voi vaikuttaa raportin lukuihin. Tällaiset seikat tulisi huomioida, jos oikeusavulle kehitetään Julian tilalle uusi ajanvarauskalenteri.

Jonotusaikojen ohella on tärkeä seurata käyttämättömiä aikoja, sillä niillä on suora yhteys jonon pituuteen ja toiminnan tehokkuuteen. Tältä osin näyttäisi tarpeelliselta ohjeistaa tarkemmin tietojen merkitsemistapoja, jotta ne tulisivat samanlaisina kaikista toimistoista. Nyt raportin tiedot ovat riippuvaisia siitä miten ohjelmaa käytetään ja tietyissä tilanteissa tietoja ei saada lainkaan.

### 3.4 Käyttämättömät ja peruuntuneet ajat

Helsingin Sanomat otsikoi 17.6.2013: "Haamupotilas tulee kalliiksi". Jutussa arvioitiin, että pääkaupunkiseudulla terveystasemilla potilaat jättivät saapumatta sovitulle vastaanotolle 15 000 kertaa vuoden 2012 aikana. Tämä vastaisi 4–5 lääkärin vuoden työtä. Helsingissä lääkäreille varatuista ajoista jäi käyttämättä 1,8 % ja hammaslääkärin ajoista tätäkin enemmän, 4,8 %. Kaupunki voi periä ilmoittamattomasta poisjäännistä noin 30 euron suuruisen maksun.<sup>2</sup>

Valtion oikeusaputoimistoissa vuoden 2013 aikana 1380 asiakasta jäi saapumatta ja 4334 asiakasta perui varaamansa ajan (yhteensä 5714). Aikaisemmin kerrotun Helsingin käyttämän ajanvarausmenettelyn vuoksi tässä tilastossa ei näy Helsingin lukuja. Toimiston antaman tiedon mukaan vastaavia tapauksia oli 364 ja 756 eli yhteensä 1120 kappaletta.

Käyttämättömät ajanvarausajat huonontavat palvelun saatavuutta. Mikäli tilaston mukainen määrä asiakasajoja jää käyttämättä oikeusaputoimistoissa, tilannetta voi pitää ongelmallisena. Viime kädessä käyttämättömät ajat voidaan laskennallisesti muuttaa resursseiksi ja kustannuksiksi. Julian ajanvarauskalenterista saadaan raportteja keskimääräisistä jonotusajoista ja varattujen aikojen peruutuksen syistä. Alla olevaan taulukoon on kerätty joistakin toimistoista jonotusajan pituuden mukaisessa järjestyksessä vuodelta 2013 kappalemääriä käyttämättömistä ajoista.

Toimisto	Asiakas jäänyt saapumatta	Asiakas perunut ajan	Asiakas siirtänyt ajan
Oulu	99	199	65
Itä-Uusimaa	22	275	46
Hyvinkää	38	100	30
Kouvola	37	66	20
Järvenpää	47	105	43
Helsinki	364	756	450
Turku	40	242	52
Länsi-Uusimaa	132	288	30
Tampere	154	225	128
Pohjois-Karjala	18	154	40
Varsinais-Suomi	68	188	112
Varsinais-Suomi, Salo	40	55	23
Keski-Suomi	121	266	132
Kainuu	6	72	8
Rovaniemi	6	40	1
Kankaanpää	0	28	5
Keski-Savo	27	96	8
Rauma	2	85	16
Pori	99	187	66

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

<sup>2</sup> HS 17.6.2013 A17



## Käyttämättömät ajat 2010 – 2013 (Helsingin luvut eivät näy tilastoissa)

Vuosi	Asiakas jäi saapumatta	Asiakas perui ajan	Yhteensä
2010	1 226	4 720	5 946
2011	1 250	4 600	5 850
2012	1 360	4 301	5 661
2013	1 380	4 334	5 714

Lähde: OM raportointi Sap/Bo

Näissä kuten muissakin raporteissa on otettava huomioon, että tieto saadaan sen mukaisena, miten se on Juliaan merkitty. Raportin mukaan joissakin toimistoissa kaikki asiakkaat ovat tulleet varatulle ajalle vuoden 2013 aikana, eikä yksikään ole jäänyt ilmoittamatta pois. Jos asiakas ei tule paikalle ja aikaa ei ohjelmasta peruta ohjeiden mukaisesti, raportin tieto ei ole luotettava. Raportit tai tilastot eivät kerro sitä, jäävätkö nämä ajat kokonaan käyttämättä vai saadaanko niille uusia asiakkaita. Muun ohella tätä asiaa työryhmä pyrki selvittämään kyselyllä oikeusaputoimistoille.

Raportin antamat tiedot riippuvat myös siitä, miten Julian kalenteriohjelmaa käytetään ja miten se toimii eri tilanteissa. Esimerkiksi Keski-Suomessa toimistojen yhdistyessä jouduttiin teknisesti perumaan aikoja, koska niitä näkyi kahtena. Nämä eivät ole todellisia peruutuksia, mutta näkyvät raportissa (noin 60 kappaletta). Helsingin tapa käyttää resursoimattomia aikoja johtaa siihen, että peruuntuneita aikoja ei tule lainkaan raporttiin, mutta käyttämättömiä aikoja voi silti jäädä. Raumalla ei raportin mukaan olisi kuin kaksi poisjääntiä koko vuoden aikana. Sieltä ilmoitettiin, että poisjääntejä löytyi ainakin 24 kappaletta, mutta näitä aikoja ei ole kalenterista peruttu, siellä on merkintä kohdassa; asiakas ei saapunut. Raporttiin tämä tieto ei välity vaan aika pitäisi poistaa kalenterista ”peruuta varaus” painikkeella. Toisaalta on huomioitava, että niissä toimistoissa, joissa peruutuksia merkitään ohjeen mukaan, lukuihin sisältyy myös vanhojen asiakkaiden aikojen peruuntumiset ja niillä on erilainen merkitys, kuin uusien varattujen aikojen käyttämättä jäämisellä.

Voisi olettaa, että poisjäännit lisääntyvät, jos aika on kovin pitkällä. Taulukon mukaan tämä näyttää osittain pitävän paikkansa, mutta päinvastaisiakin tilanteita näyttää olevan.

Hyvinkään oikeusaputoimistossa on ollut aina hyvin paljon varatuilta ajoilta poisjääntejä tai peruutuksia, joille ei ole haluttu tai saatu helposti uutta asiakasta. Tilaston mukaan toimistossa jäi varatuille ajoille saapumatta vuoden 2013 aikana 38 asiakasta ja ajan perui 100 asiakasta. Varattu asiakastapaaminen ei toteutunut kaiken kaikkiaan 222 tapauksessa. Lukuun sisältyy siirretyt ja muusta syystä käyttämättä jääneet ajat. Alustavan vuoden 2013 tilaston mukaan Hyvinkäällä oli 504 uutta asiaa. Varatut mutta käyttämättömät ajat ovat tuosta määrästä 27 % eli merkittävä osuus. Helsingissä tämä osuus näyttäisi olevan samaa suuruusluokkaa. Uusia asioita tuli noin 2700 kappaletta ja perumisia ja poisjääntejä oli noin 1100 kappaletta. Mitä pidemmälle aika varataan, sitä suurempi todennäköisyys lienee sille, että aika syystä tai toisesta voidaan joutua perumaan tai siirtämään.

---

Työryhmässä kuultavana ollut osastosihteeri kertoi, että tilanne on ollut Hyvinkäälle ominainen jostain syystä. Esimerkiksi Riihimäen toimistossa tilanne oli aivan erilainen, tämä todettiin, kun toimistot yhdistyivät. Riihimäellä ei ollut poisjääntejä juuri lainkaan. Pitkä jonotusaika on varmasti vaikuttanut siihen, että poisjääntejä on niin paljon, kyse-  
lyn seuranta-aikanakin poisjääntejä oli 43 % varatuista ajoista.

Jotkut oikeusaputoimistot ovat pyrkineet vaikuttamaan tilanteeseen lähettämällä asiak-  
kaille muistutuksia tulevasta vastaanottoajasta tai lähettämällä vahvistuskirjeen varatus-  
ta ajasta. Aikaa varaavat sihteerit pyytävät aina asiakasta perumaan ajan heti, kun tämä  
on todennut, ettei voi sitä käyttää.

### 3.5 Kysely oikeusaputoimistoille

Jonotusajan keskimääräinen pituus kertoo toimistojen tilanteesta ja siitä, miten tilanteet  
ovat kehittyneet vuodesta toiseen. Raportteja tarkasteltaessa on kuitenkin muistettava,  
että tietoihin voivat vaikuttaa monet seikat. Olennaista on tietää, miten Julia ohjelmaa  
käytetään ja miten esimerkiksi ensitapaamisen tietoja kirjataan järjestelmään. Tekniset  
syyt vaikuttavat keskimääräiseen jonotusajan muodostumiseen. Jos esimerkiksi aikaa on  
ohjelmassa muokattu, ohjelma ei laske todellista odotusaikaa, vaan laskee aikaa muok-  
kauspäivästä eteenpäin. Jos halutaan arvioida oikeusavun todellista saatavuutta, arvioita  
ei voi tehdä pelkästään jonotusaikaraporttien perusteella. Asiakkaalle merkittävä tieto  
on se, milloin hän pääsee avustajan vastaanotolle ja saako hän asiansa hoidettua siinä  
määräajassa, mikä juuri silloin kyseessä olevalla asialla on.

Oikeusaputoimistoille valmisteltiin kysely tarkempien tietojen saamiseksi. Toimistoja  
pyydettiin kahden viikon ajan tilastoimaan ajanvaraukseen liittyviä asioita. Heille varat-  
tiin mahdollisuus seurantatietojen lisäksi antaa kommentteja ja ehdotuksia sanallisesti.

Tietoja haettiin uusista ajanvarausyhteydenotoista seuraavasti

- yhteydenottojen määrä ja tapa
- mihin ajankohtaan varaaja sai ajan
- varasiko asiakas ehdotetun ajan.

Seuranta-ajalle varattujen aikojen käytöstä kysyttiin muun ohella

- paikalle tulleiden määrä
- ilmoittamatta poisjääneiden määrä
- asiakkaan perumien aikojen määrä ja perumisen ajankohta.

Lisäksi kysyttiin

- muualle ohjattujen asiakkaiden määrää
- muualle ohjaamisen syytä
- onko kiireellisille asioille varattu erillisiä aikoja
- vastaako tilastojen jonotusaikaa palvelun todellista saatavuutta toimistossa
- taustatietoja avustajien ja sihteerien määristä
- ajanvaraukseen kuluva aikaa
- tilaston jonotusajan vastaavuutta todelliseen tilanteeseen.

### 3.5.1 Vastaukset

Kaikki oikeusaputoimistot vastasivat kyselyyn, vaikka kommenttien mukaan vastaaminen oli hankalaa ja aikaa vievää ja kysymykset osittain tulkinnanvaraisia. Työryhmä myöntää arvostelun oikeaksi ja kiittää kaikkia vastanneita vaivannäöstä. Vastauksista on saatu sellaista tietoa, mitä raporteista saatavat luvut eivät yksin kerro.

Raportoinnin ja kyselyn vastausten välillä oli eroja ja usea oli vastannutkin, ettei raportin jonotusaika vastaa todellisuutta. Tilaston mukaan esimerkiksi Kanta-Hämeen oikeusaputoimiston Forssan toimipaikassa on pitkä jonotusaika ja vähän asioita. Jonotusaika näyttää pidemmältä kuin Hämeenlinnassa, mutta tosiasiasa seurantajaksolla kaikki ajanvaraajat saivat ajan kahden viikon sisälle ja yli puolet viikon kuluessa. Toimistossa asiaa on seurattu tämän jälkeenkin, mutta syytä siihen, miksi tilasto näyttää todellisuutta pidempää aikaa, ei ole löydetty. Syynä voisi olettaa olevan toimistojen kalenterien yhdistymiseen liittyviä teknisiä asioita.

Kuinka nopeasti asiakas sai ajan 2.9.–13.9.2013

Uudet ajanvaraus-yhteydenotot	Aika samalle päivälle	Aika viikon sisälle	Aika kahden viikon sisälle	Aika yli kahden viikon päähän
2 908	165	702	735	637

Yhteydenotoista 77 % johti ajan varaamiseen eli 2239 aikaa varattiin ja 172 asiakasta ei ottanut vastaan ehdotettua aikaa. Muualle ohjattiin 189 asiakasta resurssipulan vuoksi, 342 asiakasta muun syyn vuoksi ja 143 asiakasta esteellisyyden vuoksi.

Seurantajaksolla ajan varanneista asiakkaista 71,5 % sai ajan alle kahden viikon päähän ja lähes 40 % yhden viikon sisälle ja alle kolmannes sai ajan yli kahden viikon päähän. Keskimääräinen jonotusaika valtakunnallisesti oli tilaston mukaan noin 14 päivää.

Vastaajat ovat arvioineet, että noin 80 % aikaa varanneista asiakkaista oli tyytyväisiä saamaansa aikaan.

## Miten varatut ajat käytettiin 2.9–13.9.2013

Kuinka moni tuli paikalle	Jäi ilmoittamatta pois	Perui ottamatta uutta aikaa	Peruttu aika oli samana tai seuraavana päivänä
2 159	136	188	117

Seurantajaksonkin mukaan poisjääntejä ja peruuntumisia on paljon. Kun varattuja aikoja jaksolle oli noin 2600, niin peruuntumisten ja poisjääntien osuus on lähes 17 %. Ilmoittamatta poisjääneen ja saman tai seuraavan päivän peruuntuneen ajan tilalle on vaikea saada uutta asiakasta. Näitä oli lähes kymmenen prosenttia varatuista ajoista.

Vastaajista noin 34 % katsoi, ettei tilaston jonotusajan keskiarvo vastaa oikeaa jonotusaikaa toimistossa. Noin 41 % toimipaikoista on varannut kiireellisille asioille erillisiä aikoja. Täyden korvauksen asiakkaita ottavat viittä lukuun ottamatta kaikki toimistot. Seurantajaksolla uusia täyden korvauksen asiakkaita tuli 91 kappaletta. Vastausten ja tilastojen perusteella voi arvioida, että aikoja täyden korvauksen asiakkaille on eniten annettu toimistoissa, joissa jonotusaika on keskimääräistä lyhyempi.

Monilla toimistoilla on niin sanottuja päivystysaikoja kiireellisille asioille. Pääsääntöisesti kyselyn tulokset vastaavat jonotusaikatilastoista saatavia tietoja, vaikka kolmannes katsoi, ettei todellinen tilanne vastaa tilastoja. Näistä osa on sellaisia, joissa ajan sai seurantajaksolla tilastoaikaa nopeammin ja osa sellaisia, joissa ajan sai jonotusaikaa pidemmälle. Asiaan on vaikuttanut se, minkälainen tilanne yksittäisessä toimistossa oli juuri tuon kahden viikon aikana. Muutamissa toimistoissa seurantajaksolle sattui esimerkiksi koko toimiston yhteisiä tapahtumia, joiden vuoksi aikoja ei ollut varattuna normaalia määrää.

Vastaukset vahvistavat sen, että varattuja aikoja jää käyttämättä huolestuttavan suuri määrä, vähintään raportissa laskettu määrä. Vastausten mukaan asiakkaan poisjäämisiä ja aikojen peruuntumisia olisi itse asiassa vielä enemmän, mitä raportti kertoo. Helsingissä seurantajaksolle varattuja aikoja oli 194 ja niistä paikalle saapui asiakas 113 tapauksessa. Ilmoittamatta jäi pois 20 asiakasta ja saman tai seuraavan päivän ajan perui 12 asiakasta. Jos näille ajoille ei saatu uutta asiakasta, se tarkoittaa, että 16,5 % ajoista jäi käyttämättä. Kaikista asiakkaan perumista ajoista noin 62 % on näitä seuraavan tai saman päivän aikoja, Helsingissä 32,4 %. Tästä voisi päätellä, että Helsingissä käytössä oleva tekstiviestimuistutus vaikuttaisi aikojen perumiseen vähän aikaisemmin.

Valtaosa yhteydenotoista tapahtuu puhelimitse (81 %) ja henkilökohtaisesti (16 %). Romeo-järjestelmän kautta yhteydenotto tuli 31 tapauksessa ja sähköpostilla 44 tapauksessa, kun yhteydenottoja oli kaiken kaikkiaan seurantajaksolla 2908 kappaletta.

Vastaajista vain kuusi kommentoi ajanvarauksen sähköistämistä. Yksi näistä vastaajista katsoi sähköisen ajanvarauksen käyttöönoton oikeusavussa täysin mahdolliseksi. Vastauksessa katsotaan, että sähköposti riittää yhteydenottoon, eikä sähköinen ajanvaraus toisi mitään lisäarvoa toimintaan. Henkilökohtaisessa ajanvarauksessa neuvotaan ja ohjataan asiakasta ja sen seurauksena aikoja varataan vain niille, joilla on oikeus oikeusapuun. Vastauksen mukaan suora ajanvaraus mahdollisuus veisi oikeusapujärjestelmän hakoteille, eivätkä resurssit sen jälkeen olisi oikeassa ja tehokkaassa käytössä. Yhdessä

vastauksessa epäiltiin, että peruuntumiset lisääntyisivät, jos ajan varaaminen tapahtuisi sähköisesti. Toisessa vastauksessa edellytettiin, että mahdollinen sähköinen ajanvarausysteemi olisi asiakkaalle mahdollisimman yksinkertainen ja voisi toimia ”täppä” periaatteella. Muutamassa vastauksessa katsottiin, että sähköisellä ajanvarauksella ei voida selvittää kaikkia tarvittavia tietoja. Epäiltiin, että asiakkaat eivät käyttäisi järjestelmää, koska nykyistäkin sähköisen asioinnin mahdollisuutta ei hyödynnetä.

Sähköistä ajanvarausta enemmän kommentteja annettiin Julia-järjestelmän toimivuudesta. Useassa vastauksessa Julian ajanvarauskalenteria pidettiin hyvänä ja käyttökelpoisena. Toivottiin, että ajanvarauskalenterin käyttöä ohjeistettaisiin enemmän ja että kaikki käyttäisivät sitä samalla tavalla.

Julian kehittämisehdotuksia olivat muun ohella

- vapaan ajan tietojen kopioiminen seuraavaan ajanvaraukseen, nyt täytyy aina valita kaikki kohdat uudelleen, päivämäärät, avustajat, sihteerit jne. ja voisi kopioida myös vanhan ajan tiedot ja vaihtaa vain päivämäärän
- ohjelma näyttäisi automaattisesti seuraavan vapaan ajan
- istuntopäivämäärää syöttäessä näyttäisi sinä päivänä vapaana olevat avustajat ja milloin heillä vapaita aikoja
- ajanvarausohjelma huomauttaisi mahdollisesta esteellisyydestä heti kun nimet syötetty
- ohjelma huomauttaisi, mikäli asian toinen osapuoli on jo varannut samaan toimistoon ajan, mutta tapaaminen ei ole vielä toteutunut
- ensimmäinen tapaaminen olisi oletuksena, eli laatikko olisi jo valmiiksi ruksitettu
- aika olisi lukittu muilta käyttäjiltä, mikäli yksi käyttäjä on jo tekemässä siihen varausta
- ajanvarausohjelma pyytäisi myös henkilöturvattuuden
- mikäli avustajalla on rajoitteita millaisia asioita voi ottaa, esimerkiksi kieli- taidon tai erikoistumisen takia, ohjelma huomioisi tämän.

Kommenteissa tuotiin esiin myös eri toimipaikkojen yhteiset kalenterit; joku näki ne tarpeelliseksi ja toinen mahdottomaksi toteuttaa. Toisen toimipaikan kalenterin lukuoi- keutta ei kuitenkaan vastustettu. Edunvalvonnan ja oikeusavun yhteisten neuvottelutilo- jen varaussysteemiä toivottiin parannettavaksi, nyt varauksia joutuu tekemään kahdessa kalenterissa. Kaiken kaikkiaan mitään yhtä yhteistä näkemystä ongelmista tai kehittä- miskohteista ei vastausten perusteella voi määrittellä.

## 3.6 Miten palvelun saatavuuteen voidaan vaikuttaa

Oikeusministeriön Toiminta ja taloussuunnitelmassa vuosille 2015–2018 on asetettu oikeusavulle tavoitteita myös jonotusajan osalta. Ohjelman mukaan tavoite vuodelle 2014 on 12 vuorokautta ja vuoteen 2018 mennessä 7 vuorokautta. Jonotusaikoja pyritään lyhentämään ohjelman mukaan oikeusavun resurssien oikealla mitoituksella ja toiminnan tehostamisella muun ohella etäpalveluja käyttämällä.

Edellä selvitetyn kyselyn vastauksissa on kommentoitu myös sopivaa tavoiteltavaa jonotusaikaa. Yli kahden viikon aikaa pidetään liian pitkänä mutta tavoitteeksi ei myöskään nähdä alle viikon jonotusaikaa.


Työryhmää näkee, että palvelun saatavuus oikeusaputoimistoissa valtakunnallisesti on kohtuullisella tasolla. Asetettuun tätä kunnianhimoisempaan tavoitteeseen voi olla mahdollista päästä valtakunnallisella tasolla nykyisillä resursseilla, jos avustajakohtaiset asiamäärätavoitteet ovat noin 200–250 asiaa.

Yksittäisten pitkän jonotusajan toimistojen osalta ratkaisuun voidaan tarvita uusia keinoja. Kyselyn perusteella voisi olettaa, että kiireelliset asiat hoidetaan tavalla tai toisella, vaikka jonotusaika olisi pitkä. Toisaalta ainakin seitsemässä toimistossa oli vuoden 2013 keskimääräinen jonotusaika kohtuuttoman pitkä, paljon yli 14 vuorokauden. Näissä tilanteissa näyttäisi resurssien oikea mitoitus (lisäys) olevan hyvä keino vaikuttaa asiaan. Kaikissa tapauksissa se ei kuitenkaan välttämättä ole ratkaisukeino, vaan joudutaan miettimään, onko toimintatapojen muuttamisella parempi mahdollisuus vaikuttaa asiaan. Vastaanottoaikojen käyttöasteen nostaminen on yksi mahdollisuus lyhentää jonoja.

### 3.6.1 Työryhmän suositus

Työryhmä esittää, että

- resursseja suunnataan niihin toimistoihin, joissa jonotusaika on pisin ja kysyntä ja resurssit eivät ole tasapainossa
- tilapäistä henkilöstöä käytetään ruuhkatilanteissa esimerkiksi sairauslomien ja henkilöstövaihdoksien aikana
- varattujen aikojen käyttöastetta nostetaan: tekstiviestit, muistutukset, kirjeet
- peruuntuneita aikoja tarjotaan aktiivisesti uusille asiakkaille esimerkiksi pitämällä listaa peruutusajan haluavista asiakkaista ja soittamalla jonossa oleville
- ajanvarausmenettelyt joustavat, asiakkaalle järjestetään ensimmäinen tapaaminen nopeasti
- toimistossa on päivystävä oikeusavustaja, joka arvioi asian kiireellisyyden ja tarvittaessa ottaa asiakkaan heti vastaan

- 
- harkitaan mitä asioita hoidetaan itse, mitkä ohjataan yksityiselle esimerkiksi tuomioistuinasiat
  - oikeusapusihteerien ammattitaitoa ja kokemusta hyödynnetään, esimerkiksi perunkirjoitusasiakkaat vastaanottaa sihteerit
  - toimistolle järjestetään riittävät ja asianmukaiset vastaanottotilat
  - puhelinneuvontaa lisätään
  - tasataan työtä toimistojen ja toimipaikkojen välillä käyttämällä etäpalveluja
  - ohjataan asiakkaita lyhemmän jonon toimistoon, tiedotetaan asiakkaan mahdollisuudesta valita mikä tahansa oikeusaputoimisto
  - jonotusaikojen seuranta kehitetään ohjeistamalla kalenterin käyttöä yhdenmukaisemmaksi erityisesti niiden tietojen osalta, joista muodostuu raporteja.

## 4 Ajanvarauksen toimintaperiaatteet

### 4.1 Hyvä menettelytapa

Työryhmä on käynyt läpi oikeusaputoimistojen erilaisia menettelytapoja ja kuullut eri oikeusaputoimistojen oikeusapusihteerejä ajanvarauksen järjestelyistä. Menettelytavoi-  
sa on eroja muun ohella kalenterin käytön, varattavien aikojen määrien, toimipaikkojen yhteistyön ja ajoista muistuttamisen osalta.

Oikeusapusihteerien osallistuminen ja työnjako ajanvaraukseen vaihtelee. Kukin toimisto päättää omien olosuhteidensa mukaisesti tehtävien jaosta; onko ajanvarauksen hoitaminen päätehtävä vai jaetaanko ajanvaraus kaikille sihteereille muiden tehtävien oheen. Ajanvarauksen vilkkaus vaikuttaa sekä työtehtävien jakoon että ajanvarausnumeron valintaan. Jos puheluja tulee paljon, on tärkeä huolehtia siitä, että numero ei ole asiakkaille jatkuvasti varattuna vaan puhelut siirtyvät eteenpäin esimerkiksi toimipaikkojen välillä. Kokeneen ja asiantuntevan oikeusapusihteerin työskentely ajanvarauksessa on erityisen tärkeää.

Erilaisilla menettelytavoilla on erilaisia hyötyjä ja haittoja. Toimipaikkojen ja avustajien erityistarpeiden huomioiminen on mahdollista, mutta ensisijaisesti menettelytavat tulisi valita asiakasta parhaiten palveleviksi. Se, että asiakas saa tarvitsemansa ensimmäisen ajan sujuvasti ja nopeasti on tärkeää yleisesti arvioitaessa oikeusturvan saatavuutta, mutta se antaa myös ulospäin kuvan oikeusaputoimiston palvelukulttuurista. Kokonaisarvointiin vaikuttaa tietysti se, miten ja missä ajassa asia sitten hoidetaan. Ajan nopealla saamisella on vaikutus myös asiakasmääriin ja resurssin tehokkaaseen käyttöön. Kaiken toiminnan lähtökohtana on asiakkaan palveleminen ja asiakkaan näkökulma. Jos tämä ei vaarannu, voidaan eri toimistoissa ja eri avustajienkin välillä hyväksyä erilaisia toimintatapoja.

Jos palvelun saatavuus ei vaarannu tai viivästy, voi toimisto määritellä, miten jakaa ajanvarausaikoja ja avustaja voi esimerkiksi varata yhden päivän viikossa vanhoille asiakkaille, jolloin uusia aikoja ei anneta. Johtajan tehtävä on seurata palvelun tarjontaa ja varmistaa esimerkiksi se, että palvelua on tarvittaessa saatavilla jokaisena työpäivänä.

Työryhmä näkee jonkinlaisen päivystysjärjestelmän kehittämisen suositeltavaksi. Periaatteena pitäisi olla se, että paikalla toimistossa on aina ainakin yksi oikeusavustaja. Oikeusapusihteerien korkeaa ammattitaitoa ja kokemusta voidaan myös hyödyntää entistä enemmän etenkin, jos turvana on ”takapäivystäjä”.

Joustavuutta menettelytavoissa työryhmä pitää erityisen tärkeänä. Vakiintuneita toimintatapoja on oltava valmiita muuttamaan, mikäli palvelun saatavuuden turvaaminen tai toimintaolosuhteiden muutos sitä vaatii. Tämä voisi tulla kysymykseen esimerkiksi toimipaikkojen välillä, jolloin avustaja voisi tarpeen mukaan siirtyä toimipaikasta toiseen



tilanteen niin vaatiessa sen sijaan, että jonotusaika jossain toimipaikassa kasvaa ja asiakkaat joutuvat hakemaan palvelun muualta. Menettelytapojen yhtenäistämiseen ja toimintatapojen muutokseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota silloin, kun oikeusaputoimistot yhdistyvät. Muutosten tekeminen ja yhteisten toimintatapojen sopiminen on sitä helpompaa mitä aikaisemmassa vaiheessa niitä lähdetään suunnittelemaan ja toteuttamaan. Ajanvaraus on asiakkaan ensikontakti oikeusaputoimistoon ja sen joustava ja hyvä toiminta luo kuvaa koko oikeusaputoimistosta ja sen menettelytavoista ja palvelun laadusta. Työryhmän suositukset perustuvat siihen, että menettelytavat valitaan ensisijaisesti asiakaslähtöisesti ja niin, että toiminta joustaa asiakkaiden hyväksi. Oikeusapupalvelut ovat olemassa kansalaisia varten.

#### 4.1.1 Työryhmän suositus

Parhaiksi käytännöiksi ja hyväksi menettelytavoiksi työryhmä suosittaa

- toimiston yhteinen ajanvarauskalenteri on käytössä ja asiakas voi varata yhdestä puhelinnumerosta ajan mihin tahansa toimiston toimipaikkaan
- asiakas ei joudu jonottamaan ajanvarausnumerossa, vaan puhelu siirtyy eteenpäin seuraavaan numeroon
- ajanvarausta hoitaa ammattitaitoinen ja kokenut henkilökunta
- toimistossa on yhteiset toimintatavat ajanvarauksessa ja palvelu ja sen saatavuus on samanlaista riippumatta siitä kenelle avustajalle aikaa varataan
- ajanvarauskalenteria käytetään ohjeiden mukaan
- asiakas saa tietää kenelle oikeusavustajalle aika varataan
- ensimmäisen aika oikeusavustajalle järjestetään nopeasti ja joustavasti
- asiakasta pyydetään tekemään sähköinen oikeusapuhakemus valmiiksi ennen vastaanotolle tuloa
- oikeusavustaja käy läpi ajanvarauksiaan etukäteen ja voi tarvittaessa poimia sieltä ne asiat, jotka voidaan hoitaa puhelinneuvoina tai joita ei voida hoitaa toimistossa
- kiireellisille asioille varataan omia aikoja
- etäpalveluja käytetään ja kehitetään
- asiakkaan taloudelliset tiedot tarkastetaan asetuksen ja annettujen ohjeiden mukaisesti pääsääntöisesti pistokokein
- varatuista ajoista lähetetään asiakkaille muistutus esimerkiksi kaksi kertaa viikossa tekstiviestinä tekstipohjaa apuna käyttäen niin ajoissa, että asiakas ehtii tarvittaessa peruuttaa tulevan aikansa ja se ehditään antaa toiselle asiakkaalle.

## 4.2 Töiden tasaaminen toimipaikkojen ja toimistojen välillä

Asiakasaikojen, resurssien ja työn tulisi jakaantua oikeusaputoimistojen eri toimipaikkojen välillä tasaisesti kysynnän mukaan. Peruslähtökohta tulisi olla se, että koko toimistolla on yhteinen ajanvarauskalenteri. Ajanvarausta voidaan tehostaa keskittämällä työtä, kun aikoja jokaiseen toimipaikkaan varataan samasta paikasta. Työryhmän käsityksen mukaan tämä myös yhtenäistää menettelytapoja. Kun kaikki toimiston asiakasajat ovat ajanvarauksessa käytettävissä, asiakkaille voidaan ehdottaa aikaa aina siitä toimipaikasta, mihin nopeimmin pääsee. Töitä voidaan tasata toimipaikkojen välillä myös niin, että avustajat siirtyvät tarpeen mukaan toimipaikasta toiseen.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja on selvittänyt työryhmälle kirjallisella muistiolla kokemuksiaan toimipaikkojen välisestä yhteistyöstä ja työn jakamisesta kahden oikeusaputoimiston yhdistymisen jälkeen. Oikeusaputoimistossa yhdistettiin ajanvarauskalenteri noin vuosi toimistojen yhdistymisen jälkeen. Aluksi oli sovittu menettelytavat, aikojen merkitseminen kalenteriin uusille ja vanhoille asiakkaille, muiden merkintöjen tekeminen (oikeudenkäynnit, neuvottelut toimiston ulkopuolella) ja määräpäiväkirjaukset. Toimipaikoilla on omat ajanvarausnumeronsa, mutta molemmissa toimipaikoissa voidaan varata aikoja kaikille avustajille. Kalenterien yhdistäminen tuki toimistojen yhdistymistä toiminnallisesti ja työyhteisönä. Yhteinen kalenteri tukee johtajan työtä, työjärjestelyjä ja töiden jakaantumisen läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Julia-kalenterin toiminnot eivät vastanneet täysin toiveita esimerkiksi siitä, että kalenteria voisi tarkastella toimipaikoittain näkymällä.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimistossa työtä on jaettu yhdistymisen jälkeen myös niin, että on kokeiltu oikeusavustajan siirtymistä toimipaikasta toiseen vastaanottamaan asiakkaita. Jonotusaikaa saadaan näin jonkin verran tasattua. Jotta järjestelystä saataisiin todellista hyötyä, tulisi vastaanottokäyntejä ja asiakasajoja käyntikerralla olla riittävä määrä. Oikeusavustajalta kuluu työaikaa matkoihin, mikä on huomioitava hyötyjä punnittaessa. Myös sihteerityötä on tasattu toimipaikkojen välillä samalla tavalla, sihteerikäy myös toisessa toimipaikassa yhden työpäivän viikossa. Oikeusaputoimiston käsityksen mukaan todellisia hyötyjä saadaan ja työtä tasataan tehokkaammin, jos ja kun toimistoon saadaan videoneuvottelulaitteet. Oikeusavustaja voi ottaa toiseen toimipaikkaan ajan varanneita asiakkaita vastaan omassa toimipaikassaan videoyhteydellä matkustamatta paikan päälle.

Työryhmään käsityksen mukaan etäpalvelu ja videoneuvottelut luovat hyviä mahdollisuuksia työn tasaamiseen ja jonotusaikojen lyhentämiseen. Niiden nopea ja ennakkoluuloton käyttöönotto voi parantaa palvelun saatavuutta merkittävästi.

Ajanvarauksen keskittämistä toimistojen välillä ei työryhmä näe tarkoituksenmukaiseksi tai mahdolliseksi ainakaan tässä vaiheessa. Oikeusaputoimistot ovat jo nyt suuria yksiköitä ja yhdistymisiä on tulossa vielä vuotena 2015. Yhden toimiston yhteisellä kalenterilla ja ajanvarauksella nähtiin saavutettavan ne edut mitä haetaan. Vielä suuremman kokonaisuuden mukana voisivat haitat lisääntyä eikä uutta lisäarvoa saataisi. Jos

---

käytössä olisi sähköinen ajanvaraus, tilanne olisi erilainen ja siinä yhteydessä on mietittävä, olisiko ajanvarausta mahdollista toteuttaa miltään osin valtakunnallisesti. Sähköinen järjestelmä toimisi joka tapauksessa asiakkaaseen päin niin, että hän voi samasta paikasta tai portaalista varata ajan mihin tahansa oikeusaputoimistoon. Hän voisi todennäköisesti myös helpommin tarkastella eri toimistojen ajanvaraustilannetta, mihin ajan saisi joutuisammin.

Vaikka toimistojen keskitettyä ajanvarausta ei ole, hyvän menettelytavan mukaisesti toimistot neuvovat ja ohjaavat asiakkaita toisen oikeusaputoimiston puoleen, jos eivät voi itse palvella asiakasta. Näissä tilanteissa voisi olla hyötyä siitä, että ajanvarauksissa voitaisiin helposti nähdä naapuritoimiston ajanvaraustilanne vaikka luonnollisesti toinen toimisto ei voi nähdä asiakastietoja. Toimistot voivat tehdä yhteistyötä myös tarjoamalla tiloja toisen käyttöön niin, että avustaja liikkuu eikä asiakas. Näissä tilanteissa on kuitenkin harkittava, estääkö hyvän asianajajataivan esteellisyystulkinta tällaisen toiminnan.

## 4.2.1 Työryhmän suositus

Työryhmä esittää, että

- työ jaetaan tasaisesti toimiston eri toimipaikkojen välillä, niin että asetettu jonotusaika tavoite saavutetaan kaikissa toimipaikoissa
- työtä jaetaan käyttämällä etäpalvelua
- henkilökunta siirtyy joustavasti toimipaikasta toiseen vastaanottamaan asiakkaita, jos etäpalvelumahdollisuutta ei ole
- asiakasta ohjataan lyhyemmän jonotusajan toimipaikkaan ruuhkatilanteissa
- oikeusaputoimistot tarjoavat videoneuvottelutiloja toisen oikeusaputoimiston asiakkaille
- oikeusaputoimistot seuraavat toistensa jonotusaikatilannetta voidakseen ohjata asiakkaita ruuhkatilanteessa siihen toimistoon tai toimipaikkaan, johon ajan saa nopeimmin
- tiedottamiseen kiinnitetään huomiota niin, että asiakkaan on helpompi löytää ja valita sopiva oikeusaputoimisto.

## 5 Sähköinen asiointi

### 5.1 Yleistä

Sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käytön edistämisellä on yleisesti tarkoitus lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta.<sup>3</sup> Julkisissa palveluissa kunnissa ja valtiolla sähköinen asiointi on lisääntynyt nopeasti. Sähköisen palvelun tarjoamisella nähdään olevan monia hyötyjä sekä kansalaisille että palveluntuottajalle. Asiakas voi hoitaa asiaansa silloin kuin se hänelle parhaiten sopii viranomaisen toimipaikasta ja aukioloajasta riippumatta. Viranomaisen arvioidaan säästävän menettelyllä kustannuksia, kun manuaalinen työ vähenee. Asiakas voi yleensä seurata sähköisessä ympäristössä asiansa etenemistä itsepalveluna. Sähköinen asiointi voi myös edesauttaa palveluprosessien kehittämistä organisaatiossa ja palvelun nopeutumista.

Talouspoliittinen ministerivaliokunta päätti 19.11.2013 Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisesta ja kansallisen Tietoviraston suunnittelun käynnistämisestä osana hallituksen rakennepoliittista ohjelmaa. Valtiovarainministeriö tiedotti asiasta 21.11.2013 muun ohella seuraavaa: ”Palveluarkkitehtuuri luo yhteisen pohjan ja perusrakenteen julkisen hallinnon sähköisten palvelujen kehittämiseen ja tietojärjestelmien väliseen tiedon vaihtoon. Näin voidaan kehittää laadukkaampia palveluja nopeammin ja pienemmin kustannuksin. Kokonaisuudessa luodaan myös uusi kansallinen sähköinen tunnistusmalli, jossa valtio takaa kansalaisen sähköisen identiteetin, ja varsinaisia tunnistusvälineitä voidaan tuottaa markkinaehtoisesti. Tarkoituksena on taata kansalaisille turvallinen sähköinen tunnistaminen ja kehittää markkinoiden toimintaa. Kansalaisten tietosuojaan varmistamiseksi kehitetään palvelu, jossa kansalainen voi nähdä ja hallinnoida itseään koskevien tietojen välittymistä eri organisaatioiden välillä. Tavoitteena on saada palveluväylä asteittain kansalaisten, yritysten ja julkishallinnon käyttöön vuodesta 2015 alkaen. Väylään yhdistyy sähköinen tunnistus, ja yksi ensimmäisistä palveluista tulee olemaan asiakkaan mahdollisuus tarkastella omia tietojaan eri rekistereistä”.<sup>4</sup>

Palveluväylän toteuttaminen mahdollistaisi muun ohella sen, että eri viranomaisilla oleva tieto olisi muiden viranomaisten käytössä yhdessä väylässä. Kansalaisten kannalta visio voisi parhaimmillaan olla se, ettei hänen tarvitse toimittaa asiassaan viranomaiselle sellaista tietoa uudelleen, joka on jo jonkun toisen viranomaisen hallussa. Sähköisessä oikeusapuhakemuksessa tämä voisi tulevaisuudessa tarkoittaa sitä, että esimerkiksi osoite-, henkilö-, verotus- ja ulosottotiedot päivittyisivät hakemukseen asianomaisten viranomaisten rekistereistä.

---

<sup>3</sup> Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003

<sup>4</sup> Valtiovarainministeriön tiedote 188/2013: Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttaminen alkaa.

## 5.2 Esimerkkejä sähköisestä asioinnista

Sähköinen asiointi on jo nyt suurelle osalle suomalaisia jokapäiväinen tapa asioida niin viranomaisten kuin yksityistenkin palveluntuottajien kanssa. Yleisintä lienee sähköinen ajanvaraus; aikoja varataan sähköisesti muun ohella kampaajalle, auton katsastukseen lääkärille, poliisille, terveydenhoitoon, vihkimiseen ja muuhun maistraatin palveluun. Asioita hoidetaan verkon kautta pankeissa, vakuutuslaitoksissa, Kansaneläkelaitoksessa, oikeuslaitoksessa, kulutustavaroita tilataan ja maksetaan sähköisesti, matkalippuja, matkoja ja hotellihuoneita varataan internetin kautta, kulttuuritilaisuuksiin varataan ja tulostetaan liput verkossa, omia lääketietoja ja reseptejä seurataan verkkopalvelussa – ja kaikki tämä tapahtuu silloin, kun se parhaiten sopii palveluntilaajalle itselleen riippumatta palveluntuottajan aukioloajoista.

Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS on lehtitiedon mukaan aloittanut tammikuussa 2014 virtuaalivastaanottokokeilun, jossa potilaita on hoidettu videoteitse ilman, että lääkärin ja potilaan tarvitsee olla samassa paikassa. Tammikuun alussa alkanut kokeilu kestää kahdeksan kuukautta ja sitä rahoittaa Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Etälääkäripalvelujen uskotaan olevan yksi tapa parantaa terveydenhoitopalveluja tulevaisuudessa.<sup>5</sup>

Hallitus on esittänyt (HE 219/2013), että kaikki lääkemääräykset kirjoitetaan vuodesta 2016 lähtien sähköisesti. Samalla esitetään säännöksiä sähköiseen lääkemääräykseen liittyvästä uudesta mobiilisovelluksesta, suostumuskäytäntöjen muuttamisesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista vaatimuksista. Kaikki apteekit voivat jo toimittaa sähköisiä lääkemääräyksiä ja niitä määrätään käytännössä kaikissa julkisen terveydenhuollon toimipisteissä. Yksityisten terveydenhuollon toimipisteiden on otettava sähköinen reseptin käyttöön 1.4.2014 mennessä.<sup>6</sup>

Työryhmä on koonnut esimerkkejä muista julkisista sähköisistä palveluista oheen.

### *Helsingin kaupunki:*

”Näillä sivuilla voit asioida Helsingin kaupungin kanssa sähköisesti. Voit esimerkiksi täyttää ja lähettää sähköisiä hakemuksia ja lomakkeita ja ilmoittautua kursseille.

Eri hallinnonalojen sähköiset asiointipalvelut ovat käytössäsi keskitetysti ja turvallisesti yhdessä paikassa, joka päivä, ympäri vuorokauden. Palvelu toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tästä sähköisestä asiointipalvelusta kehitetään koko kaupungin yhteinen sähköisen asiointin palvelu. Tavoitteena on helpottaa asioiden käsittelyä ja karsia turhia työvaiheita. Terveyspalvelut: Palvelun avulla voitte katsella ajanvaraustietoja, vahvistaa, perua tai siirtää ennakkovarausaikoja ja perua tai siirtää ajanvarauksia sekä lähettää vahvistuksen tekemistänne toiminnoista sähköpostinne. Hanketiedotteen saanut asiakas voi ilmoittautua hankepotilaaksi. Voitte lisäksi päivittää yhteystietoja ja asioida esim.

<sup>5</sup> Helsingin sanomat 12.2.2014 ja <http://www.sitra.fi/hankkeet/omahoidon-kokeilut>

<sup>6</sup> Sosiaali- ja terveysministeriö Tiedote 14/2014

lapsen tai vanhuksen puolesta, mikäli teidät on kirjattu kyseisen henkilön potilasasiakirjoihin yhteyshenkilöksi.”<sup>7</sup>

*Vantaan kaupunki* on hankkinut toimeentulotuen sähköisen asiointijärjestelmän. Sen pitäisi tulla kaupunkilaisten käyttöön helmikuussa 2014. Sen jälkeen vantaalaiset voivat hakea toimeentulotukea sähköisesti. Tämän toivotaan nopeuttavan ja helpottavan toimeentulotukihakemusten käsittelyä.<sup>8</sup>

*Kansaneläkelaitos:*

”Asiointipalvelussa voit

- hakea Kelan etuuksia
- lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet, kun olet skannannut tai kuvannut ne (vain elatussopimusta tai tuomioistuimen päätöstä ei voi lähettää verkossa)
- ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
- muuttaa tilinumeroa
- tarkistaa, onko hakemuksesi ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on.

Jos sinulla on puhelinnumero ja suomalainen henkilötunnus, voit varata ajan Kelan toimistoon tai puhelinpalveluun verkossa”.<sup>9</sup>

*Maahanmuuttovirasto:*

”Sähköisen asiointin kautta voit panna hakemuksesi vireille joustavasti. Voit täyttää hakemuslomakkeen omalta koneeltasi silloin kun sinulle sopii. Voit seurata hakemuksesi käsittelyn etenemistä sähköisessä asiointipalvelussa ilman jonottamista puhelinpalvelussa tai neuvontapisteissä. Sähköisessä asiointipalvelussa voit maksaa hakemuksesi yleisimpien suomalaisten verkkopankkien ja luottokorttien avulla”.<sup>10</sup>

*Maistraatti:*

”Tervetuloa ajanvaraukseen. Aloita valitsemalla palvelu. Voit tehdä varauksia palveluun, muokata ja tarkastella omia varauksia ja asiakastietoja. Syöttämällä varauskoodin alla olevaan kenttään, pääset tarkastelemaan aiemmin tehtyä varaustasi”.<sup>11</sup>

Maistraattien ja poliisien yhteinen sähköinen ajanvarausjärjestelmä on otettu asteittain käyttöön vuodesta 2007 alkaen. Sähköisiä ajanvarauksia on tehty 5.12.2012–5.12.2013 välisenä aikana 9569 kpl, joten keskiarvoksi tulee n. 40 varausta arkipäivää kohden. Ylivoimaisesti suosituin palvelu on ”Vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti” maistraatissa.<sup>12</sup> Myös edunvalvonnan asiakkaat voivat varata aikoja maistraattiin sähköisesti.

---

<sup>7</sup> <https://asiointi.hel.fi>

<sup>8</sup> Helsingin sanomat 21.12.2013 A24

<sup>9</sup> [www.kela.fi](http://www.kela.fi)

<sup>10</sup> [www.migri.fi](http://www.migri.fi)

<sup>11</sup> [www.maistraatti.fi](http://www.maistraatti.fi)

<sup>12</sup> Veli-Matti Tukio, erikoissuunnittelija, Itä-Suomen aluehallintovirasto, maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö

### Oikeuslaitos:

”Kansalaiset ja yritykset voivat lähettää riidattomia velkoja koskevat haastehakemuksensa käräjäoikeuteen internetissä. Uusi palvelu on käytettävissä, kun vaatimus kohdistuu vain yhteen velalliseen, joka ei ole maksanut velkaansa mutta ei kiistä velan olemassaoloa. Tyypillisiä esimerkkejä ovat vuokrasaavat sekä puhelin- ja sähkölaskut.

Kansalaiset kirjautuvat palveluun verkkopankkitunnuksillaan ja yritykset oikeushallinnon yhteisötunnuksilla. Internetissä tehty haastehakemus tulee vireille välittömästi, kun se on lähetetty. Hakija voi seurata asiansa etenemistä internetissä. Tieto tuomion antamisesta tulee sähköpostiin, ja tuomio on saatavissa sähköisesti. Paperimuotoisena, oikeaksi todistettuna jäljennöksenä tuomio annetaan haastehakemuksen internetissä vireille panneelle velkojalle ainoastaan, jos hän sitä erikseen pyytää. Käräjäoikeuteen sähköisesti toimitetun velkomusasian oikeudenkäyntimaksu on 60 euroa, joka on 20 euroa alempi kuin paperisena versiona toimitetun asian. Sähköinen asiointipalvelu on tarkoitettu yksityishenkilöiden ja yritysten, erityisesti pienempien perintätoimistojen käyttöön”.<sup>13</sup>

Yllä olevia vastaavia sähköisiä palveluja tarjoavat jo kunnat ympäri Suomea ja useat valtion viranomaiset. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella on osoitteessa <http://www.sosiaalikallega.fi/> useiden kuntien yhteinen portaali, josta voi valita kunnan, jonka sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja haluaa varata sähköisesti. Tarjolla on muukin sähköistä palvelua ja verkkoasiointia.



Lähde: [www.sosiaalikallega.fi/](http://www.sosiaalikallega.fi/) / [virtu.fi](http://virtu.fi) sivulta otettu kuva

<sup>13</sup> [www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi)



Sähköinen asiointi ja ajanvaraus ovat laajentuneet kovaa vauhtia ja voi olettaa, että näitä palveluja jatkossa käyttää yhä suurempi joukko kansalaisia. Palvelun sisällöstä riippuu, minkälaista tunnistautumista palvelun käyttö edellyttää. Ajanvaraus ei yleisesti edellytä verkkopankkitunnusten tai mobiilivarmenteen käyttöä, vaan sinne tunnistaudutaan henkilötunnuksella. Palveluntuottajilla on sivuillaan yksityiskohtaiset hyvät ohjeet palvelun käyttämisestä. Asiointi on tehty kansalaiselle mahdollisimman yksinkertaiseksi.

## 5.3 Oikeusavun sähköinen asiointi

### 5.3.1 Sähköinen hakemus ja avustajan palkkioiden maksu

Valtion oikeusaputoimistoissa sähköistä palvelua on tarjottu kansalaisille 1.3.2010 alkaen, kun Romeo- järjestelmä otettiin käyttöön. Yksityisen avustajan on 14.5.2012 alkaen annettava oikeusapulain 17 §:n mukainen selvitys asiassa suoritetuista toimenpiteistä ja kuluista oikeushallinnon sähköisen asiointipalvelun kautta. Sähköinen asiointi on nykyisin tältä osin ainoa mahdollisuus.

*Oikeusapu – [www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi):* ”Asiakas voi hakea oikeusapua täyttämällä internetissä oikeushallinnon asiointipalvelussa sähköisen lomakkeen. Asiakas kirjautuu järjestelmään pankkitunnuksillaan. Jos asiakkaalla ei ole pankkitunnuksia, tulee hänen kääntyä joko oikeusaputoimiston tai oikeusapuasioita hoitavan lakimiehen puoleen. Järjestelmään kirjaututtuaan asiakas antaa sähköisellä lomakkeella tiedot asiasta, johon hän oikeusapua hakee sekä tulo- ja varallisuustietonsa. Sähköisessä asiointissa ei oikeusavun hakijalta edellytetä tositteita tuloistaan ja varallisuudestaan, vaan tiedot tarkistetaan pistokokein. Oikeusapupäätöksen hän saa e-kirjeenä”.

Sähköistä asiointia käytetään nyt yleisimmin niin, että asiakas asioi yksityisellä avustajalla, joka tekee sähköisen hakemuksen asiakkaan puolesta ja hakee avustajan määräystä itselleen. Kun asiakas asioi oikeusaputoimistossa, hän voi tehdä itse etukäteen sähköisen hakemuksen, mutta hän ei voi varata aikaa vastaanotolle samalla. Sähköinen hakemus tulee toimistoon oikeusapusihteerin käsiteltäväksi. Tämä ottaa yhteyttä hakijaan ajan varaamiseksi ja neuvoo, mitä asiakirjoja ja tositteita on otettava mukaan vastaanotolle.

Toistaiseksi kansalaiset eivät ole löytäneet sähköisen asiointin mahdollisuutta. Asiakas varaa ajan puhelimitse ja saa siinä ohjeita neuvottelua varten. Asiakkaan saavuttua varatulle ajalle oikeusapusihteerin vie aluksi asiakkaan tiedot Romeo-järjestelmään ja tekee sen jälkeen oikeusapupäätöksen. Asiakkaalta tarkastetaan lisäksi tiedot tositteista, jotka hänellä on oikeusaputoimiston pyynnöstä mukanaan. Vain harvassa oikeusaputoimistossa tietojen tarkastaminen jää pistokokeiden varaan. Päätös tulostetaan ja siihen otetaan asiakkaan allekirjoitus annettujen tietojen vahvistamiseksi. Asiakkaalle annetaan yksi kappale päätöksestä paperisena.



Oikeusaputoimistoon tulee vuosittain noin 45 000 uutta toimeksiantoa, ja sähköisiä hakemuksia tästä määrästä vuonna 2012 oli noin 690 tapauksessa. Kasvua sähköisen hakemuksen käytössä ei ole tullut vuoden 2013 aikanakaan. Sen sijaan yksityiset avustajat tekevät päämiehensä puolesta oikeusapuhakemukset pääsääntöisesti sähköisen asiointipalvelun kautta. Yksityisten asiamiesten oikeusapupäätöksiä on 24 184 kappaletta vuonna 2013. Näistä hakemus oli tehty sähköisesti 21 183 tapauksessa (88 %). Osa yksityisistä avustajista vastusti aluksi sähköisen palvelun käyttöä, mutta nyt siihen ollaan saadun palautteen perusteella varsin tyytyväisiä.

Työryhmän kuultavana olleet oikeusapusihteerit *Anneli Jäppinen ja Merja Nurmi* näkivät ongelmia sähköisen oikeusapuhakemuksen käytön laajentamisessa. Asiakkaiden tekemät hakemukset ovat usein puutteellisia ja aiheuttavat lisätyötä. Tulojen ja menojen oikeellisuuden tarkastamiseksi yleensä kaikilta paikalle tulleilta asiakkailta tarkastetaan tiedot ja niistä on pyydetty ottamaan mukaan tositteet. Tämä ei ole pistokokeiden varassa. Avustajien tekemissä hakemuksissa tulot tarkastetaan pistokokeilla. Lisäksi asiakkaalta otetaan kirjallinen vakuutus tulojen ja menojen oikeellisuudesta. Sen sijaan kuultavana ollut julkinen oikeusavustaja *Martin Melin* näki kaiken kaikkiaan sähköisen asiointin lisäämisen oikeusavussa myönteisenä asiana ja mahdollisuutena myös omien toimintatapojen kehittämiseen.

Työryhmän tekemän kyselyn vastausten perusteella voi arvioida, että oikeusaputoimistoissa ei ole nähty ongelmaksi sitä, että asiakkaat eivät tee hakemuksia sähköisesti. Useissa vastauksissa nähtiin päinvastoin mahdollisia ongelmia kansalaisten itse täyttämässä sähköisissä hakemuksissa. Vastaajat epäilivät, että lomaketta ei osata täyttää asianmukaisesti ja virheitä tulee paljon. Väärin täytettyjä lomakkeita on Romeoossa vaikea korjata. Katsottiin, että työntekijältä menisi aikaa enemmän korjausten tekemiseen kuin siihen, että oikeusapusihteerit syöttää asiakkaan antamat tiedot Romeojärjestelmään. Lisäksi vastauksissa huomautettiin, että asiakas tekee oikeusapuhakemuksen ehkä kerran elämässään, eikä hän siksi pystyisi sitä sähköisesti täyttämään oikein, eikä olisi tarpeen edellyttää sitä.

### 5.3.2 Sähköinen ajanvaraus

Kun Romeo-järjestelmä kehitettiin, siinä oli ajatuksena kytkeä ajanvaraus sähköiseen hakemukseen ja luoda sähköisen ajanvarauksen järjestelmä. Tästä kuitenkin luovuttiin ja Romeo kehitettiin nykyisenlaiseksi ilman ajanvarauskalenteria. Ajan varaaminen oikeusaputoimistoon on nyt mahdollista vain soittamalla oikeusaputoimistoon tai asioimalla siellä henkilökohtaisesti.

Oikeusaputoimistojen vastauksissa työryhmän kyselyyn sähköiseen ajanvaraukseen suhtauduttiin pääosin kielteisesti, jos sitä oli kommentoitu. Perusteluina esitettiin oikeusavun erityispiirteitä ja sitä, ettei asiakas voi itse päättää siitä, saako palvelua ja varaatanko aika oikeusavustajalle. Epäiltiin myös, että vastaanotot täyttyisivät asiakkaista, joilla ei viime kädessä olisikaan oikeutta oikeusapuun. Tämä johtaisi pahimmillaan siihen, että oikeusapuun oikeutetut asiakkaat eivät saisi palvelua. Korostettiin sitä, että

ajanvarausta hoitava sihteeri aina harkitsee avun tarpeen ja valikoi ne asiakkaat, joille aika varataan. Yhteydenotoista suuri osa on sellaisia, että ne eivät johda ajan varaamiseen. Joidenkin vastausten mukaan ehkä puolella varaajista saattaa olla muualle kuuluva asia. Näitä asiakkaita neuvotaan asioiden hoitamiseen oikealla tavalla. Puhelimessa asiakkaalta saadaan tarpeellisia tietoja asian hoitoon ja hänelle voidaan antaa tietoja ja ohjausta. Sähköisessä ajanvarauksessa menetettäisiin monia henkilökohtaisen ajanvarauksen etuja.

### 5.3.3 Pohdintaa

Työryhmän kuultavana ollut julkinen oikeusavustaja *Martin Melin* on tuonut pohdittavaksi sähköisen asioinnin hyödyntämisen laajemmin kuin vain sähköisen hakemuksen tai sähköisen ajanvarauksen miettimisenä. Keskeinen ajatus järjestelmän kehittämisessä olisi hänen mukaansa se, että samalla saataisiin uuteen ohjelmaan omaa toimintaa tukevia ja helpottavia menettelyjä. Uudesta ohjelmasta tulisi olla hyötyä sekä asiakkaille että avustajille. Hyötyjä voisi tulla omaan toimintaan riippumatta siitä, miten nopeasti ja miten laajasti kansalaiset ottaisivat käyttöön sähköiset mahdollisuudet. Ajanvarauskalenteri siirrettäisiin Romeoon ja Juliasta luopuminen olisi helpompaa heti siinä vaiheessa, kun muita muutoksia järjestelmiin tulee esimerkiksi kun VYVI (valtion yhteinen viestintäratkaisu) tulee käyttöön. Ajanvarauskalenterilla olisi suurempi yhteys asianhallintaan ja asioiden käsittelyyn. Tiedot päivittyisivät automaattisesti muun ohella toimenpiteisiin ja sitä kautta laskutukseenkin. Määräpäivät ja muu asian toimenpiteiden hallinta ja ajoittaminen olisi yhden kalenterin kautta tehokkaampaa. Melin on tehnyt muistion sähköisen asioinnin kehittämisestä. Muistio on mietinnön liitteenä.

Sähköinen asiointi on jo nyt tavanomainen tapa hoitaa monia asioita. Oikeusapuhakemus voi olla kansalaiselle ainutkertainen palvelu, mutta hän käyttää monia muita sähköisiä palveluja. Oikeusavun tyypillinen asiakas on 45–50 vuotias kansalainen.<sup>14</sup> Voidaan olettaa, että hänellä on keskimääräiset taidot sähköisten palvelujen käyttämiseen ja tulevaisuuden asiakkailla ne ovat vielä paremmat. Hän myös todennäköisesti käyttää muitakin julkisen tai yksityisen puolen tarjoamia sähköisiä palveluja. Ei voida olettaa, että oikeusavun asiakas poikkeaisi olennaisesti esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen tai kuntien sähköisten palvelujen käyttäjistä.

Sähköisen asioinnin lisääntyessä nykyisellä vauhdilla, oikeusaputoimisto jää poikkeukselliseksi viranomaiseksi, ellei se voi tarjota ajanvarauspalveluja sähköisesti. Oikeusaputoimistojen imagon kannalta tämä on haitallista, etenkin kun keskustelua käydään yleisemminkin oikeusapupalveluiden kohdentamisesta ja oikeusaputoimistojen roolista.

---

<sup>14</sup> Optulan tutkimustiedonanto 117/2013 Antti Rissanen & Kati Rantala ”Julkisen oikeusavun kohdentuminen”

Työryhmä katsoo, että esiin tuodut ongelmat ovat ratkaistavissa ja sähköisestä asioinnista koko laajuudessaan on enemmän hyötyä kuin haittaa. Hyötyjä voidaan saada esimerkiksi toimiston työn järjestämisessä. Sähköisiä hakemuksia ja ajanvarauspyyntöjä voi käsitellä työntekijälle sopivaan aikaan.

Työryhmä näkee sähköisen ajanvarauksen kehittämisen tarpeelliseksi esitetyistä epäilyistä huolimatta. Samoin kuin muunkin sähköisen asioinnin osalta hyödyt ovat haittoja suuremmat. Järjestelmää kehitettäessä tulee erityisesti kiinnittää huomiota esitettyyn kritiikkiin ja luoda järjestelmästä sellainen, että esitetyt uhkakuvat voidaan ratkaista.

Yhteiskunta muuttuu koko ajan ja sähköinen ympäristö on luonnollinen osa kansalaisten asiointia. Oikeusaputoimistot eivät voi jäädä tämän kehityksen ulkopuolelle. Kun uusia asiointitapoja kehitetään, on myös hyvä pysähtyä miettimään omia toimintatapoja ja tarvittaessa muuttaa niitä. Oikeusaputoimistoista on vuosi vuoden jälkeen muodostettu suurempia virastoja ja olosuhteet ovat tältä osin jo muuttuneet. Asioita muun ohella ajanvarauksen toimintatapojakin on mietittävä eri tavalla kuin pienessä toimistossa. Sähköinen asiointi on yksi mahdollisuus, mutta kuten kaikissa esimerkeissä, se olisi vaihtoehto, jota tarjotaan kansalaisille, ei ainoa toimintatapa.

## 5.4 Etäpalvelu

Valtiovarainministeriön KuntaIT-yksikkö on vetänyt laajapohjaista viranomaiset ja kunnat yhdistävää etäpalveluhanketta, jota pilotoitiin aluksi kolmessa eri paikassa, Jyväskylässä, Karstula-Kivijärvellä ja Oulussa. Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimistot ovat olleet mukana pilotoinnissa. Etäpalveluiden kehittämisen seuraava SADE<sup>15</sup>-vaihe käynnistyi vuoden 2011 alussa. Vuoden 2013 loppuun mennessä laajentuminen on saavuttanut yhteispalvelupisteet Etelä-Pohjanmaalla, Etelä-Savossa, Keski-Suomessa, Pohjois-Pohjanmaalla ja Lapissa. Tarkoituksena on, että Lapin, Kemi-Tornion, Oulun, Ylivieskan, Rovaniemen sekä Etelä-Savon oikeusaputoimistot tulevat mukaan hankkeeseen kevään 2014 aikana. Hanke jatkuu vuoden 2015 loppuun.<sup>16</sup> Työryhmän jäsen Kaarina Kotro on osallistunut valtakunnalliseen etäpalvelun ajanvaraus-työryhmän työskentelyyn.

Etäpalvelulla tarkoitetaan laajasti vuorovaikutteisia sähköisiä palveluita. Käytännössä tällä palvelulla tarkoitetaan nyt asiakkaan vastaanottamista videoyhteydellä. Kokeilussa mukana olevissa oikeusaputoimistoissa kehitetään videovastaanottoa. Asiakas voi olla nyt yhteispalvelupisteessä, toisessa toimipaikassa, toisessa toimistossa tai toisen viranomaisen luona videoyhteydessä oikeusavustajaan. Oikeusavustaja tai edunvalvoja voi olla videoyhteydellä mukana esimerkiksi asiakastapaamisessa, perunkirjoituksessa, valmisteluistunnossa tai hoitoneuvottelussa.

<sup>15</sup> Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma

<sup>16</sup> Etäpalvelupilotin 2012–2013 loppuraportti, Valtiovarainministeriö lokakuu 2013

Tulevaisuudessa on mahdollista, että asiakas ja myös avustaja voisivat olla videoneuvottelussa omalta tietokoneeltaan. Nyt yhteys tapahtuu erillisten videoneuvottelulaitteiden välityksellä. Oikeusaputoimistoille on tulossa valtion yhteisen viestintäratkaisun käyttöönoton yhteydessä Lync- pikaviestintä- ja kokousjärjestelmä, jonka avulla neuvottelut voitaisiin järjestää koneelta koneelle. Sen käyttöönotto kaikessa laajuudessaan edellyttää muun ohella vielä tietoturvajärjestelyjen varmistamista.

Etätulkkauspalvelut ovat olleet osa palveluhanketta. Videoyhteyttä hyödynnetään, kun tarvitaan tulkin palveluita. Tulkki voi olla omassa toimipaikassaan ja tulkata videon välityksellä. Keski-Suomen oikeusaputoimistossa videolaitteita oli käytetty erityisesti juuri tulkkaustilanteissa. Etätulkkaustilanteessa asiakas ja oikeusavustaja olivat oikeusaputoimistossa ja tulkki tulkkikeskuksessa. Kokemukset etätulkkauksesta ovat olleet erittäin myönteisiä. Oikeusaputoimisto voi valita tulkkipalvelun oikeushallinnon käyttämistä ja kilpailuttamista palveluntuottajista riippumatta näiden toimipaikasta. Tulkkauksen kustannuksista on voitu säästää videotapaamisien kautta.

Oikeusministeriössä on meneillään projekti, jolla pyritään tukemaan etäpalveluiden laajentumista uusiin toimistoihin ja luomaan malleja sähköisten työvälineiden käyttämiseksi asiakaspalvelussa ja toimiston sisäisessä yhteydenpidossa. Oikeusaputoimistojen määrä on vähentynyt vuosi vuodelta ja niiden koko on suurentunut. Toimistolla voi olla useita oikeusavun ja edunvalvonnan toimipaikkoja ja videoneuvottelumahdollisuus helpottaa niiden välistä yhteydenpitoa. Tiiviimmällä yhteydenpidolla ja esimerkiksi tiimikokousten järjestämisellä voi olla vaikutusta toiminnan kehittämiseen ja yhtenäisten toimintatapojen luomiseen ja hyödyntämiseen. Videoyhteydellä järjestetyt kokoukset myös säästävät oikeusaputoimiston kustannuksia. Valtion viranomaiset hankkivat videoneuvottelulaitteet omille virastoilleen. Kun Lync- järjestelmä saadaan käyttöön, on kokousten järjestäminen entistä helpompaa eikä erillisiä neuvottelulaitteita tarvita.

Etäyhteyttä voidaan hyödyntää myös eri toimistojen tai toimipaikkojen työn tasaamisessa ja esteellisyystilanteissa. Jos tarjolla on etäpalvelua, asiakas voisi varata ajan siihen oikeusaputoimistoon, johon ajan voi saada nopeimmin miettimättä matkustamista. Helsingiläinen asiakas voisi saada nopeammin oikeusapua esimerkiksi Pohjois-Karjalan oikeusaputoimistosta. Jos käytössä olisi videoyhteys, hänen ei tarvitsisi matkustaa Joensuuun tapaamaan avustajaa. Tulevaisuudessa saattaa olla mahdollista muodostaa etäyhteys myös asiakkaan omalta tietokoneelta.

Etäpalvelun käyttö on luonnollinen osa sähköistä asiointia. Etäpalvelua on otettu käyttöön myös yksityisellä sektorilla. Eräillä pankeilla on jo käytössä asiakkaan videotaapaaminen. Tällöin asiakas kirjautuu pankkitunnuksillaan pankkiohjelmaan ja yhteys syntyy pankkiohjelman avulla. Aikaisemmin on kerrottu jo YTHS:n etälääkärikokeilusta.

Etäpalvelun käyttö voi tuoda monia hyötyjä sekä asiakkaille että oikeusaputoimistoille. Kun sähköistä asiointia ja ajanvarauskalenteria kehitetään, etäpalveluiden käyttö tulee huomioida. Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus varata videoyhteys ja ohjelman tulee neuvoa ja ohjata ajanvaraajaa huomioimaan myös etäpalvelun mahdollisuus.

## 5.5 Työryhmän suositus

Työryhmä suositaa, että kansalaisille tarjotaan mahdollisuus varata aikoja oikeusaputoimistoon sähköisesti. Tätä varten toimistoille tulee kehittää uusi ajanvarausjärjestelmä. Työryhmä näkee myös tärkeäksi saada Romeon sähköinen hakemus oikeusapua hakevien käyttöön entistä laajemmin. Jos ajanvarausjärjestelmää lähdetään kehittämään, tulee siinä ottaa huomioon esiin nostetut epäilyt ja haitat ja minimoida ne.

Työryhmän käsityksen mukaan sähköistä hakemusta käytettäisiin useammin, jos

- hakemus löytyisi helpommin oikeus.fi sivulta
- tunnistautumiseen olisi muitakin ja yksinkertaisempia välineitä kuin verkkopankkitunnukset
- hakemus olisi yksinkertaisempi ja siinä olisi vähemmän täytettäviä tietoja
- ajanvaraus voitaisiin tehdä samalla.

Työryhmä suositaa, että asiointisivuja kehitetään niin, että hakemus tulee esille selvemmin. Esimerkkeinä voidaan käyttää muita asiointipalveluja, jotka saattavat olla asiakasystävällisempiä. Nyt kansalainen joutuu lukemaan paljon sellaista tietoa muun ohella avustajille tarkoitettua, jolla ei ole hänelle merkitystä. Myös tunnistautumiseen tulisi kehittää verkkopankkitunnusten sijaan tai ohelle yksinkertaisempi väline. Tämä saattaakin toteutua kansallisessa palveluväylähankkeessa. Jos sinne tulee suunnitelmien mukaisesti kansalaisen tunnistautumiseen uusi väline, se tulisi ottaa käyttöön myös Romeo-järjestelmässä.

Sähköistä oikeusapuhakemusta tulisi uudistaa yksinkertaisempaan muotoon. Työryhmä esittää, että kansalaiselle ja avustajalle olisi omat erisältöiset hakemukset. Kun kansalainen tekee itse hakemuksen ja varaa aikaa oikeusaputoimistoon, ei hakemuksessa tarvitse olla tietoja esimerkiksi avustajasta. Muutoinkin tulisi miettiä uudelleen se minimitaso, mikä hakemuksessa tarvitaan oikeusaputoimiston asiakkaaksi hakeuduttaessa. Oikeusaputoimiston työn kannalta Romeon käytettävyyttä tulisi jatkossa kehittää muun ohella niin, että muutokset voidaan tehdä helpommin mahdollisiin puutteellisiin hakemuksiin.

Työryhmän käsityksen mukaan sähköisen ajanvarausjärjestelmän periaatteita olisivat

- kansalainen tekee ajanvarauspyynnön
- kansalaisen tekemä ajanvaraus vahvistetaan oikeusaputoimistossa, kun oikeusavun edellytykset on tarkastettu
- ohjelmassa on vahvistusmenettely, joka voisi olla esimerkiksi tekstiviesti tai sähköposti, minkä asiakas valitsee
- asiakkaan pitää päästä katsomaan varauksensa tietoja ja tilaa
- ajan voisi varata myös puhelinneuvolle, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, että niin sanottuja turhia ja vähäisiä asioita ei tule
- ajanvaraus pitää voida tehdä henkilötunnuksella
- kalenteri tulee Romeoon ja se olisi sidottu asianhallintaan

- sähköinen ajanvaraus ja oikeusapuhakemus liittyisivät toisiinsa
- järjestelmässä on automaattien muistutusmahdollisuus varatusta ajasta.

Järjestelmän tulisi olla mahdollisimman asiakasystävällinen ja ohjata ja neuvoa kansalaista siinä mihin asiaan aika kannattaa varata. Työryhmä näki tärkeäksi sen, että aika voitaisiin varata myös puhelinneuvonnalle. Tämä voisi vaikuttaa siihen, että muualle kuuluvat asiat saadaan ohjattua eteenpäin.

Ajanvarausmenettelyn tulisi olla sellainen, että siinä huomioidaan samat tekijät, jotka nytkin ajanvaraus tilanteessa käydään läpi. Romeon esteellisyydestä voidaan hyödyntää, mutta määrittelyssä olisi mietittävä tarkemmin, miten asia ratkaistaan.

Varausjärjestelmän määrittelyssä mietitään tarkempia yksityiskohtia kuten esimerkiksi avustajan valintaa ja tietojen näkymiä kansalaisille tai tulkin tilausta. Tietyn avustajan valinta voisi tapahtua muutoin kuin sähköisellä ajanvarauksella tai sitten niin, että varaajalla on tietty nimi, jolle voi etsiä vapaita aikoja.

Koska työryhmän esityksen mukaan kyse olisi ajanvarauspyynnöstä, oikeusaputoimistossa tilannetta seurattaisiin jatkuvasti ja vahvistukset tehtäisiin päivittäin. Viesti asiakkaalle olisi se, että jos aikaa ei vahvisteta, yhteys otetaan, muutoin varattu aika on vahvistettu. Asiakas voisi seurata omalla näkymällään tietojaan.

Suunnittelussa tulisi huomioida tarkasti menettely sekä asiakkaan että oikeusaputoimiston näkökulmasta. Asiakkaalle käytön pitää olla helppoa ja selkeää ja eteenpäin ohjaavaa. Oikeusaputoimiston kannalta lopputulos tulisi olla sellainen, ettei se lisää työtä eikä johda siihen, että aikoja varataan sellaisille asioille, joita oikeusapu ei voi hoitaa.

Työryhmä näkee hyvin suunnitellulla sähköisellä asioinnilla olevan monia etuja. Asioinnin yhteydessä voidaan antaa paljon sellaista konkreettista tietoa oikeusavausta, jota sihteerit nyt osittain selvittää puhelimesta kullekin soittajalle. Sähköisiä hakemuksia ja ajanvarauspyyntöjä käsitellään oikeusaputoimistossa edelleen, mutta sen voisi sihteerit tehdä silloin, kun se parhaiten sopii. Asiakas samoin voi hoitaa ajanvaraustaan ja hakemustaan itselleen sopivaan aikaan.

Edunvalvonnassa aikavarauksia on vähemmän ja yleensä ne tehdään edunvalvojan tai sihteerin toimesta. Sähköisestä ajanvarauksesta on hyötyä myös edunvalvonnalle ja tämä mahdollisuus tulee toteuttaa samalla kun oikeusavun järjestelmä kehitetään. Edunvalvonnan sähköinen ajanvaraus voi toteutua samaan kalenteriin oikeusavun kanssa tai se voi olla erillinen kalenteri. Tilavarausten tekeminen on yhdistettävä joustavasti kalentereihin. Tämä on tärkeää etenkin silloin kun edunvalvonnalla ja oikeusavulla on yhteiset neuvottelutilat.

### **Lähtökohdat**

Oikeusministeriö on asettanut työryhmän pohtimaan oikeusaputoimistojen ajanvaraustilannetta ja mahdollista sähköistä ajanvarausta. Itse olen oman työn osalta jo kauan pohtinut löytyisikö keinoja millä voisi kätevästi ja tehokkaasti suunnitella oman juttukannan hoitamista sähköisesti - siis jonkin tyyppistä projektisuunnittelua.

Näin ollen näen että mahdollinen sähköinen ajanvaraus tarkoittaa myös että toimiston käytössä oleva kalenteri pitäisi saada toimimaan yhdessä asianhallintasovelluksen kanssa ja mahdollistamaan juttujen hallintaa kalenterin kautta. Muuten erillinen sähköinen ajanvaraus toisi vain lisätyötä oikeusapusihteereille ja avustajille ilman että he saavat mitään etuja siitä. Ajatuksena että viemälle tulevat työt ja poissaolot reaaliajassa kalenteriin niin voidaan säädellä uuden asiakkaiden sisäänotto sähköisen ajanvarauksen ja manuaalisesti siten että asioiden sujuva ja tehokas hoitaminen onnistuu.

Toinen lähtökohta on että Notespohjainen Juliakalenteri taipuneen aika huonosti reaaliajassa toimivan webkalenterin alustaksi.

Oletan myös että TORI-hanke voi aiheuttaa että Lotus Notes ei ole enää käytössä sähköpostina jolloin Notesin päälle rakennetut sovellukset väistyvät. Tilalle tulee webpohjaisia sovelluksia jotka voivat käyttää sama kalenterisovellus jolloin kehitys voisi tapahtua sektorirajojen yli.

### **Muistion tavoitteet**

Edellä mainittujen lähtökohtien perusteella yritän tässä muistiossa kuvata miten sähköinen ajanvaraus voisi suunnitella siten että toimisi saumattomasti yhdessä Romeon kanssa. Yritän myös perustella miksi pitäisi toimia juuri esittämälläni tavalla.

Yritän myös tutkia mikäli webpohjainen kalenterisovellus voitaisiin suunnitella siten että muiden sektoreiden käytössä olevat tai tulevat sovellukset voisivat hyödyntää sitä sovellusta esim. palveluna.

Tässä muistiossa en lähde arvioimaan kansalaisten halu käyttää sähköistä ajanvarausta mutta yritän tutkia voidaanko sähköinen asiointi kehittää mielekkäämmäksi kytkemällä myös sähköinen ajanvaraus siihen.

### **Keinot**

Käytän kolme keinoa.

Ensin kuvaan miten järjestelmä voisi toimia käyttäjäkertomuksien avulla eli järjestelmän eri käyttäjien näkökulmista tehtyjä fiktiivisiä kertomuksia.

Näyttökuvilla hahmotan miten kalenterisovelluksen voitaisiin upottaa Romeoon ja miltä se näyttäisi Romeon käyttäjälle.

Lopuksi yritän vielä kuvata järjestelmän suunnittelutermeillä testatakseni mitä voisi olla sektoreiden yhteistä ja mitä pitää tehdä Romeon puolella.



## Käyttäjätarinat

Romeoprojektissa käytettiin käyttäjätarinoita. Niiden avulla kuvasimme suunnittelijoille sanallisesti miten tiettyjä toimintoja voisi toimia tulevassa järjestelmässä. Tässä osiossa esitän muutamien toimijoiden käyttäjäkertomuksia.

### Oikeusavun tuleva asiakas

Pekka P tulee kotiin viiden maissa ja huomaa saaneensa kirjeen käräjäoikeudelta. Häntä pyydetään toimittamaan kirjalliset vaatimukset viime vuonna tapahtuneen pahoinpitelyn johdosta. Käräjäoikeus haluaa vaatimukset viikon päästä ja istuntokin on jo kolmen viikon päästä. Pekka yrittää soittaa oikeusaputoimistoon mutta toimisto on jo kiinni. Automaattinen puhelinvastaja informoi siitä että asiakkaat voivat itse varata aikoja netin kautta.

Pekka kaivaa nettipankin koodit esiin ja surffaa oikeusministeriön sähköisen asioinnin sivuille. Hän valitsee oikeusaputoimiston lähin toimipaikan ajanvarausportaalista. Siinä on listattu vapaita asiakasajoja viikko- ja päivätasolla. Hän valitsee itselleen sopivan ajan. Hänellä on paljon lääkärilausuntoja saamista vammoistaan joten hän olettaa että keskustelu oikeusavustajan kanssa kestää pari tuntia. Hän valitsee siis pidemmän tapaamisajan. Ajanvarauslomakkeeseen hän kuvailee tapaustaan ja siihen liittyviä määräpäiviä lomakkeessa olevien ohjeiden mukaan. Lomakkeen täyttämisen jälkeen järjestelmä kehottaa häntä täyttämään sähköisen oikeuspuhakemuksen valmiiksi myös käyttövaratietojen osalta.

Pekalla on viimeinen palkkalaskelma ja vuokralasku lähellä joten hakemuksen täyttäminen onnistuu samalla. Hakemuksen täyttämisen jälkeen järjestelmä ilmoittaa että oikeusaputoimisto vahvistaa ajanvarauksen seuraavan arkipäivän aikana sähköpostitse tai Pekan asiointitilin kautta. Järjestelmä ilmoittaa myös että hakemuksen perusteena olleet tulo- ja menotietojen tositteita pitää ottaa mukaan oikeusaputoimistoon mahdollista tarkistusta varten.

Seuravana päivänä kuin Pekka tulee kotiin hänellä on sähköpostissaan ilmoitus oikeusaputoimistolta jossa vahvistetaan ajanvarauksen. Vahvistuksessa todetaan kuitenkin että tapamiseen on varattu vain yksi tunti koska avustaja Aarne on hyvin kokenut ja asia ehditään käydä läpi tunnissa. Vahvistuksessa toistetaan että tulo- ja menotietojen tositteet otetaan mukaan.

Vaihtoehtoinen kulku;

Oikeusaputoimiston ilmoituksesta käy ilmi että toimisto on esteellinen ottamaan Pekka asiakkaaksi mutta että ajanvaraus ja hakemus on siirretty naapuritoimistoon, joka ei ole esteellinen. Toimisto pyytää Pekka vahvistamaan uutta varausta jos tämä sopii hänelle. Vies-tissä on myös ohjeita miten Pekka pitäisi toimia jos hän ei halua asioida yli 100 km:n väli-matkan päässä olevassa naapuritoimistossa.

*(Järjestelmä ei voine ilmoittaa toimistojen esteellisyydestä ajanvarausprosessin aikana koska silloin järjestelmää voitaisiin liian helposti käyttää väärin siten että testataan onko esim. avioerotapauksissa puoliso mahdollisesti ottanut yhteyttä lakimieheen.*

*Toimiston määrrien vähentyminen johtanee myös siihen että etäisyydet toimiston välillä kasvavat siten ettei aina voida puhua kohtuullisesta asiointimatkoista. Näitä tilanteita järjestelmässä pitää olla valmiit ohjeistustekstit.)*

### Oikeusapusihteeri 1

Saija S toimii kuluvana viikkona toimiston/toimipaikan Romeosihteerinä ja valvoo järjestelmän työpinoja. Hän huomaa Pekan ajanvarausta seuraavana aamuna Saapuneet asiakasva-



raukset-työpinossa ja tutkii ensiksi onko Romeo löytänyt mahdollisen esteellisuuden. Lisäselvitystä ei ole muodostunut joten hän tutki Pekan selostusta asiastaan ja toteaa että tässä asiassa riittänee yhden tunnin tapaaminen. Hän tutkii vielä Pekan käyttövaraselvitystä ja toteaa että se vaikuttaa huolellisesti täytetty. VTJ:n mukaan Pekka asuu yksin joten puolison tulotietoja ei voi ollakaan. Pekka on myös ilmoittanut käräjäoikeuden diaarinumeron, jonka Saija tallentaa Romeoon.

Tämän jälkeen hän avaa Ajanvaraus-valikon hakemussivulla ja muuttaa Pekan tekemää varausta ja vahvistaa sitä. Romeo muodostaa silloin vahvistuskirjeen, joka Saija vielä täydentää kirjoittamalla että avustaja Aarne A on niin kokenut että tunti riittää asian läpikäyntiin ja lähettää Pekalle sähköpostina.

Saija avaa vielä kalenterin Romeossa ja tarkistaa että hänen tekemä muutos Pekan tekemään alustavaan ajan varaukseen näkyy kalenterissa.

#### Vaihtoehtoinen kulku I;

Romeo on Pekan hakemuksen osalta luonut lisäselvityksen esteellisuuden perusteella. Saija tutkii onko se aiheellinen ja toteaa että Pekan vastapuoli on ollut toimiston toisen toimipaikan asiakkaana tässä asiassa jo esitutkinnassa eli Pekka ei voida ottaa asiakkaaksi. Saija tekee ajanvaraushakuun naapuritoimistoon kalenteriin lisäselvityslomakkeen kautta. Löytyy sopivan ajan ja Saija siirtää ajanvarauksen naapuritoimistolle. Romeo luo ilmoituksen Pekalle. Saija ei pääse itse tutkimaan naapuritoimiston kalenteria vaan Romeo valitsee Pekan tekemän ajanvarauksen perusteella sopivan ajan. Saija ei tietysti pysty tekemään esteellisyydestä tarkistusta naapuritoimiston osalta joten riski on että sekin toimisto voi olla esteellinen vaikka Pekka hyväksyykin siirron.

#### Vaihtoehtoinen kulku II;

Pekka ei ole ajanvarauksen yhteydessä antanutkaan tulo- ja menotietojaan. Saija vahvistaa varauksen ja vahvistusilmoituksessa pyydetään Pekkaa täyttämään niitä sähköisen asioinnin portaalissa mistä löytyy ajanvarauksen vahvistuksen perusteella luotu keskeneräinen hakemus.

### Oikeusapusihteeri 2

Seuraavana viikkona Saija S istuu toimiston vaihteessa ja ottaa puhelimitse tulevia ajanvarauksia vastaan. Hänellä on Romeon kalenterin suunnittelunäkymä edessään ja pystyy siellä selaamaan toimipaikan avustajien vapaita aikoja. Löydettyään sopivan ajan hän klikkaa ko. ajankohdan kalenterissa ja Romeo tee alustavan varauksen ja avaa uuden hakemuksen. Saija kirjaa esteellisyydestä tarkistukseen tarvittavat tiedot ja voi siten vahvistaa ajanvarauksen samantien. Soittajalle sopii tehdä käyttövaraselvityksen sähköisessä asioinnissa joten Saija ruksaa hakemuksessa kohtaan "Tallenna keskeneräisenä portaaliiin" jolloin tuleva asiakas pääsee siellä täyttämään tulo- ja menotietojaan keskeneräiseksi tallennettuun hakemukseen.

### Oikeusavustaja 1

Julkinen oikeusavustaja Aarne A tarkistaa viikon alussa tulevien päivien asiakastapaamisia Romeon kalenterista. Ne näkyvät kalenterin pääsivulla/suunnittelusivulla punaisina merkintöinä sekä myös listauksina kalenterin Tulevat tapaamiset-valikon alta.

Aarne avaa Pekan ajanvarausta ja huomaa että asia on ilmeisesti hyvin laaja ja että ajanvaraukseen perusteella tehtyjen määräpäivien perusteella vahingonkorvausvaatimuksia pitää käydä läpi Pekan kanssa jo ensi tapaamisessa. Onneksi ei ole Pekan jälkeen tulossa ketään

joten Aarne muokkaa Pekan ajanvarausta kahdeksi tunniksi kestäväksi.

Aamulla ennen Pekan käyntiä toimistolla Aarne ehti vielä Romeon tallennettujen diaarimerkintöjen perusteella tutustua asian asiakirjoihin Aipan avulla sekä Aipasta saatujen perustietojen avulla luomaan pohjan vaatimuskirjelmäksi. (Tätä liityntää pitää ehkä kuvata lisää toisessa yhteydessä.)

Pekan käynnin aikana Aarne lisää kalenteriin Pekan asiaan valmisteluun tarvittava aikaa ja tarkentaa määräpäivä- ja istuntonmerkinnet. Tässä yhteydessä hän voi myös vastata vähän tarkemmin Pekan kysymykseen siitä paljonko asian hoitaminen tulee maksamaan. Tämä "projektisuunnittelu" käy kätevästi Romeon kalenterin vakioprojektin avulla. Pekan lähdettyä Aarne kuittaa käynnin Romeon kalenterissa jolloin Romeo kirjaa toimenpiteen suoraan kalenterimerkintöjen ja kuittausajankohdan perusteella jos Aarne ei halua tehdä muutoksia kirjaukseen.

Samalla kun Romeon kalenteri on auki niin Aarne muuttaa syyslomamerkintänsä lopulliseksi saatuaan vahvistusta johtavalta oikeusavustajalta.

---

Pekan vastapuoli valittaa korvauksista ja Aarne luo uuden projektin kalenteriin hovioikeuskäsittelyä varten. Samalla Romeo lisää uuden tehtävään Pekan toimeksiannon alle ja lisää fataaljin.

## Oikeusavustaja 2

Julkinen oikeusavustaja Avulias A tarkistaa aamulla Romeon kalenterin avulla päivän tapaamisia ja päivälle suunniteltua muita tehtäviä. Listaus avautuu valikosta ja näkyy kalenterin alapuolella. Listauksesta Avulias pystyy kuittaamaan tehtävän tehdyksi jolloin Romeo kirjaa sen ko. toimeksiannon toimenpiteeksi. Siinä yhteydessä Avulias pystyy myös tarkistamaan toimeksiannon mahdollisia seuraavia kalenteriin laitettuja vaihteita sekä lisäämään fataaleja.

Tehtävälistauksista hän pääsee myös tuottamaan/työstämään ko. toimeksiannon kuuluvia tekstejä. (Tekstituotannolla on vuorossaan liityntä Aipaan.)

Kalenterin välilehdistä Avulias pääsee vaihtamaan kalenterissa esitettävä aikaväli sekä siirtymään edes ja taaksepäin. Kalenterin yläpuolella olevan valintalistan avulla hän pääsee katsomaan myös toimipaikan tai virastojen muiden avustajien ja sihteerien menoja.

Ruokatunnin jälkeen sihteeri antaa hänelle uuden toimeksiannon asiakirjat. On kysymys perinnönjaosta joka on saatu perunkirjoitustoimeksiannon jatkeena eli toimeksianto ei ole kirjattu Romeon kalenteriin .Avustaja Avulias pääsee toimeksiantoon Uudet toimeksiannot-valikosta ja tekee kalenterin avulla suunnitelman asialle.

Päivän päätteeksi Avulias toteaa että koko päivä on edennyt sujuvasti Romeon kalenterin avulla vaikka hänellä on tällä hetkellä paljon asioita auki.

## Johtava oikeusavustaja

Johtava julkinen oikeusavustaja Mari J tarkistaa ennen maanatain viikkopalaveri Romeon kalenterin suunnittelunäkymältä paljon vihreitä, eli vapaita asiakasaikoja toimiston avustajillaan seuraavien kahden viikon aikana. Samalla hän tutkii osastosihteerin BO:stä tulostettua raportti viime kuukauden projekteista ja ajanvarausten määristä.

## Näyttökuvia

Jo Julian aikana pohdin näitä asioita. Löysin vanhan dokumentin missä olin yrittänyt luoda esimerkkejä miten oikeusavun kalenteri voisi toimia. Päivitin nyt näitä esimerkkejä Romeoon sopivimmaksi ja tein kuvia niistä jotka lisäsin tähän muistioon. Liitän myös koko tiedoston tähän muistioon. Kuvathan sanovat yleensä enemmän kuin pitkät sanalliset selitykset. Toivottavasti tämä pätee tässäkin yhteydessä.

### OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttäväräskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipalkka

[Päivän tapahtumat](#)  
[Fatalitit](#)  
[Uudet loimeksiannot](#)  
[Työn alla olevat projektit](#)  
[Odottavat projektit](#)

	Päivä	2 päivää	Viikko	2 viikkoa	Kuukausi															
	Ma viikko n								Ti viikko n											
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Avustaja 1																				
Sihteeri 1																				
Avustaja 2																				
Sihteeri 2																				
Avustaja 3																				
Sihteeri 3																				
Avustaja 4																				
Sihteeri 4																				
Avustaja 5																				
Sihteeri 5																				

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNEI TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

### OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttäväräskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipalkka

[Päivän tapahtumat](#)  
[Fatalitit](#)  
[Uudet loimeksiannot](#)  
[Työn alla olevat projektit](#)  
[Odottavat projektit](#)

	Päivä	2 päivää	Viikko	2 viikkoa	Kuukausi					
	(v n)					(v n + 1)				
	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe
Avustaja 1										
Sihteeri 1										
Avustaja 2										
Sihteeri 2										
Avustaja 3										
Sihteeri 3										
Avustaja 4										
Sihteeri 4										
Avustaja 5										
Sihteeri 5										

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNEI TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

### Selitykset:

Valkoinen	Ei määritelty (esim tavanomainen ruokailuaika)
	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohdaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
	Asiakaspalaveri
	Kirjoittaminen/valmistelu
	Koulutuksessa
	Lomalla
	Oikeudessa/toimituksessa
	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
	Yksityisasialla
X	Fatalji

## Ajatuksia määrittelystä

On ehkä ennenaikaista kuvata sähköistä ajanvarausta määrittelyn kautta mutta halusin kuitenkin tutkia miten edellisissä kohdissa kuvattuja toimintoja voitaisiin toteuttaa teknisesti. Nämä tekstit ovat siis maallikon laatimia tekstejä sen kokemuksen perusteella jonka sain Romeoprojektissa.

### 1. Sähköinen ajanvaraus ja Romeo

#### a) vaatimukset

Sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto sekä sen yhteistoiminta Romeon kanssa yllä kuvatulla tavalla vaatii ainakin seuraavien toimintojen lisääminen / kehittäminen;

1. Asiakkaiden omien hakemusten eriyttäminen omaksi työpinoksi (ajanvaraus tulkittava alustavaksi hakemukseksi **ja toimeksiannoksi** ja vahvistuksen jälkeen oikeaksi hakemukseksi vaikka tulo- ja menotietoja ei ole annettu. Näin ollen myös omien asiakkaiden kirjaamisesta syntyisi oletuksena heti toimiston avustajan perusteella toimeksianto.
2. Ajanvarausten vahvistaminen ja siirtäminen.
3. Fataljien luominen ajanvarauksen vahvistuksen perusteella
4. Fataljien, tehtävien ja toimenpiteiden kirjaamista kalenteritoimintojen perusteella.
5. Projektien ja kalenterimerkintöjen perustaminen toimeksiannosta.

#### b) kalenterin määrittelyhahmotelma

(Kuvaus tehty Romeon ehdolla mutta ottaen muiden sektoreiden oletettuja tarpeita huomioon)

#### Käsitteistä

Kalenterin pääobjekti olisi **Projekti**

Projekti linkittyy Romeon toimeksiannon tehtäviin siten että uuden tehtävän luomisen yhteydessä voidaan tehtävään tulevat toimenpiteet aikatauluttaa kalenteriin.

Projekti voi myös olla täysin erillään Romeosta esim. avustajan tai sihteerin lomahan pitää myös merkitä kalenteriin jotta kalenteri olisi kattava ja varaaminen portaalin kautta onnistuisi.

Jos projekti liittyy toimeksiantoon niin projektin henkilö(t) = avustaja ja vastuusihteerit periytyvät sen kautta muissa tapauksissa esim. loman osalta tiedot tulevat Romeon käsittelijärekisteristä.

Projektin attribuutteihin kuuluisivat ainakin;

1. Laji (toimeksiannon hoito, loma, koulutus yms.)
2. Tila (työn alla, suljettu)
3. Luontipäivä
4. Toimeksiannon tehtävä
5. Henkilö(t)

## **Projektiin kuuluvat objektit Resurssit (suhteessa 1 - ∞)**

Resurssien alikäsite on **Ajanvaraukset** (henkilön/henkilöiden varaaminen).

Ajanvaraukset linkittyvät Romeon toimeksiannon fataljeihin ja toimenpiteisiin.

Tämän objektin attribuutteihin kuuluisivat ainakin;

1. Tyyppi (valmistelu, istunto, laatiminen jne)
2. Pvm
3. Ajankohta
4. Kesto

Toinen alakäsiteon **Muut resurssit** kuten tiettyjen tilojen (työhuoneen, neukkarin yms ) varaaminen

1. Tilan tunniste (valmistelu, istunto, laatiminen jne)
2. Pvm
3. Ajankohta
4. Kesto

Käyttäjän kannalta projektin ja resurssien suhde tulisi olemaan läpinäkyvä eli rakenne toimisi taustalla ja järjestelmän apuvälineenä. Toimeksiantohan voi koostua vain yhdestä tapaamisesta jolloin tämä kaksitasoinen rakenne ei saa toimia käsittelyyn rasitteena.

Projektin suunnittelua varten tarvitaan valmiita vakioprojekteja malliksi. Ne vastaisivat tavanomaisiin toimeksiantoihin kuuluvien toimenpiteitä. Onko tämä alikäsite vai em käsitteiden tietty laji - epäselvä minulle tässä vaiheessa?

Saadaanko tilojen tietojen esim. tilahallinnan järjestelmästä palveluna vai pitääkö tähän kalenterisovellukseen luoda oma tilarekisteri?

### Toiminnallisuudesta

Osa toiminnallisuudesta kuuluisi Romeoon (ja muiden sektoreiden omiin sovelluksiin.)

1. Tietojen näyttäminen (löytynee komponentteja jotka voidaan käyttää useissa websovelluksissa)
2. Tietojen tallentamiseen ja hakemiseen liittyvien tietoihin *valmistelu*

Varsinaiseen kalenterisovellukseen kuuluisivat tallennukset ja haut. Suunnittelun toiminnallisuus voitaisiin ilmeisesti toteuttaa kalenterisovelluksessa eli kun projektiin liittyvät varaukset sijoitetaan kalenteriin niin sovellus voisi erikoishaualla auttaa käyttäjä löytämään sopivia ajankohtia.

## **2. Sähköinen ajanvaraus sähköisessä asiointissa**

### a) Vaatimukset

Kalenterin ylläpito kuten varattavien aikojen luominen tapahtuu resurssieja "myyvien" toimistojen toimesta eli Romeon kautta jatkuvana kalenterinkäsittelyinä.

Kuten yllä käyttäjäkertomusten avulla kuvattiin sähköinen ajanvaraus asettaisi myös vaati-

muksia portaalin puolella

1. Kansalaisen oikeusapuhakemus = pyyntö tulla asiakkaaksi olisi oma hakemuslaji
2. Pelkkä ajanvaraus käsiteltäisiin järjestelmässä kansalaisen oikeusapuhakemuksena.
3. Ei vaadita käyttövaraselvitystä mutta panostetaan enemmän asiaan kuvaukseen jotta ajanvarausta olisi käsiteltävä - esim. esteellisyyskäsitely - toimistossa pelkästään näiden tietojen perusteella.
4. Portaalin puolella tehty kalenterimerkintä tallentuu kalenteriin lisäksi myös hakemukseen jotta löytyy Romeon puolella.

b) Sähköisen ajanvarauksen määritelmäahmotelma

### Käsitteet

Kalenteri olisi siis Romeon ja portaalin yhteinen sovellus.

### Toiminnallisuus

Tietojen näyttämisen tapahtuisi portaalin puolella siellä asioivan henkilön toimipaikan vallinnan perusteella eikä henkilötasolla.

Kansalaisen oikeusapuhakemus voisi tehdä vain kalenterin kautta ja se pitäisi lähteä liikkeelle ajanvarauksena. Kansalaiset voisivat myös varata aikoja puhelinneuvontaa varten samalla tavalla.

### Lopuksi

Olen tietysti puolueellinen arvioimaan omaa esitystäni mutta katson että olen osoittanut kukkelpoisen tien.

Olen osoittanut että sähköisen ajanvarauksen käyttöönotto vaatii aika paljon muutoksia Romeon mutta minusta käy myös ilmi että nämä muutokset parantaa Romeota myös muilta osin. Nämä parannukset mahdollistaisivat kokonaisuutena tehokkaamman työskentelyn oikeusavussa.

Olen osoittanut että kalenterisovellus sinänsä voi olla yhteinen muiden sektoreiden kanssa. Ei välttämättä niin että kakkien varaukset ovat samassa fyysisessä tietokannassa mutta ainakin sovelluksen yhteiset osiot olisi kehitettävissä useille sektoreille ja kehityskuluja voitaisiin näin jakaa sektoreiden välillä.

Minusta kansalaisten oikeusapuhakemusten muokkaaminen ajanvarausten kautta / ajanvarauksina tapahtuvaksi voisi hakijoiden kannalta toimia luontevasti näin ollen lisätä näiden hakemusten määrää.

Martin Melin  
martin.melin@oikeus.fi  
050 3000 796 / 029 566 1265



## OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttävälaskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipaikka



Päivä 2 päivää Viikko 2 viikkoa Kuukausi

[Päivän tapahtumat](#)

[Fataljit](#)

[Uudet toimeksiannot](#)

[Työn alla olevat projektit](#)

[Odottavat projektit](#)

	Ma viikko 1									
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Avustaja 1		X								
Sihteeri 1										
Avustaja 2										
Sihteeri 2										
Avustaja 3										
Sihteeri 3										
Avustaja 4										
Sihteeri 4										
Avustaja 5										
Sihteeri 5										

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNE! TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

Selitykset:

Valkoinen

	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohtaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
	Asiakaspalaveri
	Kirjoittaminen/valmistelu
	Koulutuksessa
	Lomalla
	Oikeudessa/toimituksessa
	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
	Yksityisasialla
X	Fatalji

2 päivää

OIKEUSAPU

Etusivu Työpinnat Hakemukset Haku Kalenteri Käyttävälaskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipaikka



[Päivän tapahtumat](#)

[Fataliit](#)

[Uudet toimeksiannot](#)

[Työn alla olevat projektit](#)

[Odottavat projektit](#)

	Päivä	2 päivää	Viikko	2 viikkoa	Kuukausi																
	Ma viikko n							Ti viikko n													
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Avustaja 1		X																			
Sihteeri 1																					
Avustaja 2																					
Sihteeri 2																					
Avustaja 3																					
Sihteeri 3																					
Avustaja 4																					
Sihteeri 4																					
Avustaja 5																					
Sihteeri 5																					

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNEI TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

Selitykset:

Valkoinen	Ei määritelty (esim tavanomainen ruokailu aika)
	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohtaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
	Asiakaspalaveri
	Kirjoittaminen/valmistelu
	Koulutuksessa
	Lomalla
	Oikeudessa/toimituksessa
	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
	Yksityisasialla
X	Fatalji



## OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttävälaskuri Rekisterit  
Kalenteri



Päivä 2 päivää Viikko 2 viikkoa Kuukausi

[Päivän tapahtumat](#)  
[Fatalitit](#)  
[Uudet toimeksiannot](#)  
[Työn alla olevat projektit](#)  
[Odottavat projektit](#)

	(v. n)						
	maanantai	tiistai	keskiviikko	torstai	perjantai		
Avustaja 1	X						
Sihteeri 1							
Avustaja 2							
Sihteeri 2							
Avustaja 3							
Sihteeri 3							
Avustaja 4							
Sihteeri 4							
Avustaja 5							
Sihteeri 5							

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNE! TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

## Selitykset:

Valkoinen	Ei määritelty (esim tavanomainen ruokailuaika)
	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohtaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
	Asiakaspalaveri
	Kirjoittaminen/valmistelu
	Koulutuksessa
	Lomalla
	Oikeudessa/toimituksessa
	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
	Yksityisasialla
X	Fatalji

2 viikkoa

OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttävälaskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipaikka



	Päivä	2 päivää	Viikko	2 viikkoa	Kuukausi					
	(v. n)					(v. n + 1)				
	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe
Avustaja 1	X									
Sihteeri 1										
Avustaja 2										
Sihteeri 2										
Avustaja 3										
Sihteeri 3										
Avustaja 4										
Sihteeri 4										
Avustaja 5										
Sihteeri 5										

[Päivän tapahtumat](#)

[Fataljit](#)

[Uudet toimeksiannot](#)

[Työn alla olevat projektit](#)

[Odottavat projektit](#)

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNE! TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

Selitykset:

Valkoinen	Ei määritelty (esim tavanomainen ruokailu-aika)
Varattavissa	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohtaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
Asiakaspalaveri	Asiakaspalaveri
Kirjoittaminen/valmistelu	Kirjoittaminen/valmistelu
Koulutuksessa	Koulutuksessa
Lomalla	Lomalla
Oikeudessa/toimituksessa	Oikeudessa/toimituksessa
Matkalla oikeuteen/toimitukseen	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
Yksityisasialla	Yksityisasialla
X	Fatalji

Kuukausi

OIKEUSAPU

Etusivu Työpinot Hakemukset Haku Kalenteri Käyttävälaskuri Rekisterit  
Kalenteri

Pietarsaaren toimipaikka



[Päivän tapahtumat](#)

[Fataljit](#)

[Uudet toimeksiannot](#)

[Työn alla olevat projektit](#)

[Odottavat projektit](#)

	Päivä	2 päivää				Viikko				2 viikkoa				Kuukausi			
	(v. n)	(v. n + 1)				(v. n + 2)				(v. n + 3)							
	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe	ma	ti	ke	to	pe		
Avustaja 1	X																
Sihteeri 1																	
Avustaja 2																	
Sihteeri 2																	
Avustaja 3																	
Sihteeri 3																	
Avustaja 4																	
Sihteeri 4																	
Avustaja 5																	
Sihteeri 5																	

VALIKOSTA VALITUT LISTAUKSET TÄNNEI TAI JÄRJESTELMÄN EHDOTUKSET PROJEKTIN SUUNNITELUSSA

Selitykset:

Valkoinen

	Varattavissa (peruste jonotusaikaseurantaan/avustajakohtaiset oletusarvot = vastaanottoajat)
	Asiakaspalaveri
	Kirjoittaminen/valmistelu
	Koulutuksessa
	Lomalla
	Oikeudessa/toimituksessa
	Matkalla oikeuteen/toimitukseen
	Yksityisasialla
X	Fatalji







OIKEUSMINISTERIÖ  
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7105  
ISBN 978-952-259-374-0 (PDF)

Oikeusministeriö  
PL 25  
00023 VALTIONEUVOSTO  
[www.om.fi](http://www.om.fi)

Justitieministeriet  
PB 25  
00023 STATSRÅDET  
[www.om.fi](http://www.om.fi)