

46/2014

Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen

Lausuntotiivistelmä

*oikeusministeriö
justitieministeriet*

Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen

Lausuntotiivistelmä

3.10.2014

Julkaisun nimi	Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen Lausuntotiivistelmä
Tekijä	Päivi Tiainen-Hyrkäs
Oikeusministeriön julkaisu	46/2014 Mietintöjä ja lausuntoja
OSKARI numero	OM 9/33/2013
ISSN-L	1798-7105
ISSN (PDF)	1798-7105
ISBN (PDF)	978-952-259-404-4
URN	URN:ISBN:978-952-259-404-4
Pysyvä osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-404-4
Asia- ja avain- sanat	oikeusapu, oikeusaputoimistot, oikeusturva
Tiivistelmä	<p>Oikeusministeriö asetti 25.3.2013 työryhmän valmistelemaan esityksen oikeusaputoimistojen ajanvarauksen toimintaperiaatteista ja sähköisestä ajanvarauksesta. Työryhmä luovutti mietintönsä 24.2.2014.</p> <p>Työryhmä suositti palvelun saatavuuden parantamiseksi useita toimenpiteitä muun ohella työn jakamista toimistojen ja toimipaikkojen välillä ja kysynnän ohjaamista vähemmän kuormittuneisiin yksiköihin, ajanvarauksen keskittämistä, varatun ajan muistutusmenettelyä ja etäpalvelujen käytön lisäämistä oikeusaputoimistoissa. Työryhmä katsoi, että kansalaisille on tarjottava sähköisiä palveluja entistä enemmän myös oikeusaputoimistoissa ja kehitettävä uusi sähköinen ajanvarausohjelma.</p> <p>Oikeusministeriö pyysi valtion oikeusaputoimistoilta lausuntoa työryhmän mietinnöstä. Lausunnon antoi 14 oikeusaputoimistoa. Tähän lausuntotiivistelmään on koottu työryhmän mietinnöstä annetut lausunnot. Työryhmän suosituksissa nähtiin sekä hyviä että huonoja puolia ja suurin osa niistä katsottiin kehittämisen arvoiseksi. Varauksellisimmin lausunnonantajat suhtautuivat sähköisen asioinnin lisäämiseen. Sähköisten menetelmien epäiltiin lisäävän työtä oikeusaputoimistoissa, mutta näiden palvelujen tarjoaminen asiakkaille nähtiin kuitenkin välttämättömäksi kehitykseksi.</p>

3.10.2014

Publikationens titel	Utveckling av tidsbeställningen vid rättshjälpsbyråerna Remissammandrag
Författare	Päivi Tiainen-Hyrkäs
Justitieministeriets publikation	46/2014 Betänkanden och utlåtanden
OSKARI nummer	9/33/2013
ISSN-L	1798-7105
ISSN (PDF)	1798-7105
ISBN (PDF)	978-952-259-404-4
URN	URN:ISBN:978-952-259-404-4
Permanent adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-404-4
Sak- och nyckelord	rättshjälp, rättshjälpsbyråerna, rättsskydd
Referat	<p>Justitieministeriet tillsatte den 25 mars 2013 en arbetsgrupp med uppgift att bereda ett förslag om verksamhetsprinciperna för rättshjälpsbyråernas tidsbeställning och den elektroniska tidsbeställningen vid rättshjälpsbyråerna. Arbetsgruppen överlämnade sitt betänkande den 24 februari 2014.</p> <p>Arbetsgruppens rekommendationer innehöll flera åtgärder som ska förbättra tillgången till rättshjälpstjänsterna, bland annat att fördela arbetet mellan byråerna och verksamhetsplatserna, att styra klienter till mindre belastade enheter, att införa ett centraliserat tidsbeställningssystem och ett system för att påminna klienter om den bokade tiden samt att öka användningen av distanstjänster. Arbetsgruppen ansåg att medborgare måste ha möjligheten att använda elektroniska tjänster i allt större utsträckning också vid rättshjälpsbyråerna och att det finns behov för ett nytt elektroniskt tidsbeställningssystem.</p> <p>Justitieministeriet skickade betänkande på remiss till de statliga rättshjälpsbyråerna. Utlåtande gavs av 14 rättshjälpsbyråer. I detta sammandrag presenteras utlåtandena om betänkandet. Remissinstanserna såg både för- och nackdelar i arbetsgruppens rekommendationer och största delen av dem ansågs ha potential för vidare utveckling. Remissinstanserna förhöll sig mest kritiskt till förslaget att öka användningen av elektroniska tjänster. Remissinstanserna fruktar att e-tjänsterna kommer att öka arbetsmängden i rättshjälpsbyråerna, men ansåg dock att klienterna behöver dessa tjänster och att det handlar om en nödvändig utveckling.</p>

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
2	YHTEENVETO LAUSUNNOISTA	9
3	KANNANOTOT ASIAKOHDITTAIN	10
3.1	Jonotusaikojen ja palvelun saatavuuden seuranta ja raportointi	10
3.2	Palvelun saatavuuteen vaikuttaminen	11
3.3	Hyvät menettelytavat	12
3.3.1	Yhteinen ajanvarauskalenteri	12
3.3.2	Päivystysajat	12
3.3.3	Puhelinneuvonta	13
3.3.4	Varatusta ajasta muistuttaminen	13
3.4	Työnjako toimistojen ja toimipaikkojen välillä	14
3.5	Sähköinen asiointi ja etäpalvelut	14
3.5.1	Sähköinen ajanvarausohjelma	15
3.5.2	Sähköinen asiointi	16
3.5.3	Etäpalvelut	17
4	LAUSUNNONANTAJIEN MUITA NÄKEMYKSIÄ JA KANNANOTTOJA	18
	LIITE Lausunnonantajat	20

1 JOHDANTO

Oikeusministeriö asetti 25 päivänä maaliskuuta 2013 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella esitys oikeusaputoimistojen ajanvarauksen toimintaperiaatteista ja sähköisestä ajanvarauksesta.

Ajanvaraustyöryhmän mietintö (Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 17/2014) valmistui 24 päivänä helmikuuta 2014. Työryhmä esitti mietinnössä suosituksensa siitä, miten palvelun saatavuuteen voidaan vaikuttaa, miten työtä voitaisiin tasata toimipaikkojen ja toimistojen välillä ja millaiset olisivat ajanvarauksen hyvät yhtenäiset toimintatavat.

Työryhmä näki tärkeäksi lisätä sähköistä asiointia myös oikeusaputoimistoissa ja esitti suosituksia siihen, miten sähköisen oikeusapuhakemuksen käyttöä voitaisiin lisätä. Uuden sähköisen ajanvarausohjelman kehittämiseen työryhmä esitti yhdeksän periaatetta.

Oikeusministeriö pyysi valtion oikeusaputoimistoilta lausuntoa ajanvaraustyöryhmän mietinnöstä. Neljatoista oikeusaputoimistoa antoi lausuntonsa.

2

YHTEENVETO LAUSUNNOISTA

Lausunnonantajat katsoivat yleisesti, että oikeusaputoimistojen ajanvarauskäytäntöjä oli selvitetty perusteellisesti ja esitetty selkeästi. Moni lausunnonantaja kertoi yllättyneensä siitä, miten monenlaisia käytäntöjä oikeusaputoimistoilla oli ja piti hyödyllisenä sitä, että tieto niistä on koottu yhteen. Kuvausta erilaisista menettelytavoista pidettiin mielenkiintoisena.

Lausunnonantajat suhtautuivat työryhmän suosituksiin pääsääntöisesti myönteisesti ja olivat yhtä mieltä tavoitteista. Yksittäisiä suosituksia arvioitiin tarkemmin ja niissä nähtiin sekä hyötyjä että haittoja. Osa lausunnonantajista totesi, että heidän toimistossaan toimitaan nytkin monilta osin suositusten mukaisesti.

Useimmat lausunnonantajat painottivat yhteneväisesti toiminnan joustavuutta ja asiakkaan näkökulmaa. Menettelytapojen tulee olla sellaisia, että asiakas saa yhteyden oikeusaputoimistoon valitsemallaan tavalla mahdollisimman helposti ja nopeasti. Etenkin pienissä toimistoissa ja toimipaikoissa korostettiin sitä, että asiakkaan on nytkin helppo saada yhteys ja aika oikeusavustajalle ilman uusia erityisiä menettelytapoja ja että niissä asiakasta pystytään palvelemaan hyvin joustavasti.

Tilastoja ja jonotusaikaraportteja pidettiin yleisesti epäluotettavina. Niiden ei katsottu kertovan todellisesta tilanteesta. Sähköisten menetelmien kehittämiseen suhtauduttiin ristiriitaisesti. Toisaalta katsottiin, että myös oikeusaputoimistoissa täytyy olla tarjolla sähköisiä vaihtoehtoja kuten muissakin yhteiskunnan ja yksityisten tarjoamissa palveluissa. Toisaalta nähtiin, että sähköinen ajanvaraus tai oikeusapuhakemus ei tuo lisäarvoa toimintaan eikä säästä resursseja, päinvastoin.

Lausuntopalautteesta ei noussut selkeästi esille yhtään keskeistä kysymystä, josta lausunnonantajilla olisi laajemmin ollut keskenään tai työryhmän kanssa erilaiset näkemykset.

3

KANNANOTOT ASIAKOHDITTAIN

3.1 Jonotusaikojen ja palvelun saatavuuden seuranta ja raportointi

Työryhmä on kerännyt mietintöön tilastotietoa jonotusajoista ja käyttämättömistä ja peruuntuneista asiakasvastaanottoajoista. Tiedot kerätään asianhallintaohjelma Juliasta, jota ei käytetä ajanvarauksen lisäksi enää muuhun toimintaan. Mietinnössä olevista raporteista käy ilmi, että keskimääräinen jonotusaika on vaihdellut 8 vuorokaudesta 32 vuorokauteen. Käyttämättömiä ja peruuntuneita aikoja on ollut joissakin toimistoissa huomattavasti, joissakin hyvin vähän tai ei yhtään.

Useat lausunnonantajat katsoivat, että nykyisellä raportointivälineellä ei saada luotettavaa tietoa. *Tampereen* oikeusaputoimisto sanoo, että raportin jonotusaika ei vastaa todellisuutta. Myös *Porin* oikeusaputoimiston mielestä tilastot ovat virheellisiä.

Syyksi tilaston epäluotettavuuteen nähtiin ensinnäkin se, että ohjelmaa ei käytetä samalla tavalla kaikissa toimistoissa. Tästä syystä sen tuottama tieto ei ole yhteismitallista. Erityisesti se, että asiakas ei ota ensimmäistä vapaata aikaa, pidentää keskimääräistä jonotusaikaa. Tällöin jonotusaika ei kerro totuutta palvelun saatavuudesta.

Porin oikeusaputoimisto ei pitänyt uskottavana raportin ja kyselyn näyttämää tietoa siitä, että joissakin toimistoissa ei yhtään asiakasta tai vain muutama jäisi tulematta varatulle ajalle. Jonotusaika seurannassa ei myöskään voida ottaa huomioon oikeusaputoimiston ja avustajien todellista työtilannetta. Sairaslomat ja eläkkeelle siirtymiset aiheuttavat vastaanottoaikoihin supistuksia, mitkä taas raportointiin näyttäytyvät jonotusajan pidentymisenä. Työssä olevilla oikeusavustajilla asiamäärät ovat suurempia, mitä keskimääräinen tilasto osoittaa. Oikeiden johtopäätösten tekeminen vaikeutuu. Toisaalta *Kankaanpään* toimisto toteaa lausunnossaan, että heillä ei ole käyttämättömiä aikoja ja peruuntuneiden aikojen määrä on raportissa todellinen. Tulos perustuu siihen, että ajat sovitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Myös *Helsingin* ja *Lappeenrannan* oikeusaputoimistot katsoivat, että nykyisellä ohjelmalla ei saada luotettavaa tietoa jonotusajoista ja palvelun saatavuudesta. Osaltaan tähän vaikuttaa vielä se, että ohjelmaa ei käytetä yhteneväisesti. *Helsingin* lausunnossa epäillään, voiko vanhaa ohjelmaa enää parantaa vaatimusten mukaiseksi.

Kaiken kaikkiaan lausunnonantajat katsovat, että nykyinen raportointi Julia-ohjelmasta ei ole niin luotettava, että siitä saaduilla tiedoilla voisi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä palvelun saatavuudesta. Näihin puutteisiin toivottiin korjauksia ja ohjeistusta nykyisen ohjelman yhtenäiseen käyttöön. Arvostelu koski jonotusajan seurantaa, käyttämättömien aikojen raportoinnissa ei lausunnoissa nähty huomautettavaa edellä mainitua *Porin* oikeusaputoimiston huomautusta lukuun ottamatta.

3.2 Palvelun saatavuuteen vaikuttaminen

Työryhmä esitti suosituksenaan 13 toimenpidettä, joilla se arvioi olevan vaikutusta siihen, että asiakasaikoja voidaan tarjota nopeammin ja vähentää käyttämättömien aikojen osuutta.

Suosituksat resurssien siirtämisestä ruuhkaantuneisiin toimistoihin, tilapäisen henkilökunnan käyttö, asiakkaiden ohjaaminen lyhyemmän jonon toimistoon ja etäpalvelun tarjoaminen toisen toimiston asiakkaille saivat sekä kannatusta että vastustusta.

Resurssien ohjaamista ruuhkaantuneisiin toimistoihin sekä vastustettiin että kannatettiin. Kaikki asiasta lausuneet katsoivat yhdenmukaisesti, että siirtoja voidaan tehdä vasta, kun on selvitetty syyt ruuhkaantumiseen. Mahdollista on, että ruuhkaantuminen voi johtua rakenteellisista syistä, jotka voidaan korjata ilman resurssisiirtoja. Joka tapauksessa siirtojen tulisi perustua luotettavaan tietoon ja tilastoon resurssien ja kysynnän suhteesta. *Rauman* oikeusaputoimistossa jo nyt oikeusapusihteerit ja oikeusavustajat siirtyvät paikasta toiseen työtilanteen mukaan.

Oikeusapusihteereiden ammattitaidon hyödyntämistä ja töiden jakoa kannatettiin yleisesti. Tässä kohdassa huomautettiin, että uudenlainen työnjako edellyttää, että toimiston virkarakenne ja työmäärä sen sallivat järkevällä tavalla. Useat näkivät oikeusapusihteerin työmäärän olevan jo nyt niin suuri, ettei sitä voi helposti lisätä.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimisto toteaa, että ajanvarausjärjestelmällä on rajalliset mahdollisuudet lisätä oikeusavun saatavuutta. Resurssit ovat sen sijaan kiinni oikeusavustajan kyvyistä ja hänelle annetuista mahdollisuuksista hyödyntää kykyjään tehokkaasti. Oikeusavustajan pitäisi saada keskittyä juristin työhön ja kaikki muu pitäisi voida delegoida avustavalle henkilökunnalle. Käytössä olevien työkalujen pitäisi tukea tavoitteita, ei hankaloittaa työntekoa.

Tilapäisen henkilöstön käyttö ei saanut lausunnonantajilta varauksetonta kannatusta. Periaatteessa asia nähtiin kannatettavana, mutta käytännössä todettiin siitä saatavan helppotusta niukasti. Sopivaa henkilökuntaa ei ole saatavissa, rekrytointi ja perehdyttäminen vaativat resursseja, Aivan uuden henkilön palkkaamista lyhyeksi ajaksi ei nähty järkevänä.

3.3 Hyvät menettelytavat

Työryhmä teki kolmetoista suositusta hyvistä menettelytavoista. Osa näistä oli sellaisia, joihin lähes kaikki lausunnonantajat yhtyivät ja osa kertoi omien menettelytapojen olevan kuvatuunlaisia jo nyt. Etäpalvelujen kehittämistä ja käyttämistä entistä laajemmin sekä kannatettiin että vastustettiin. Kaikki olivat yksimielisiä siitä, että kokoneen henkilökunnan panos ajanvarauksessa on tärkeää. Nähtiin kuitenkin, ettei se aina käytännössä ole mahdollista. Monessa lausunnossa eri asiayhteyksissä painotettiin myös sitä, että kalenteria tulisi käyttää ohjeiden mukaan. Mielenpitoita esitettiin lähinnä eri toimipaikkojen yhteisestä ajanvarauskalenterista, varatusta ajasta muistuttamisesta, päivystyksestä ja puhelinneuvonnasta.

3.3.1 Yhteinen ajanvarauskalenteri

Eri toimipaikkojen yhteinen ajanvarauskalenteri on käytössä useassa toimistossa. *Lappeenrannan* oikeusaputoimisto on kokenut yhteisen kalenterin hyödylliseksi, vaikka pääsääntöisesti toimipaikan sihteerit varaavat ajat omaan toimipaikkaan. Käytettävyyttä on helpottanut se, että avustajia on vain neljä. *Rauman* oikeusaputoimisto katsoo, että edunvalvonnalla ja oikeusavulla tulisi olla yhteinen kalenteri, etenkin jos nämä toimivat samoissa tiloissa. Raumalla eri toimipaikoilla on yhteinen kalenteri, mikä toimii hyvin. Kalenteria hyödynnetään asioiden hoidossa niin, että avustajat ja sihteerit siirtyvät paikasta toiseen työtilanteen mukaan.

Kankaanpään oikeusaputoimisto katsoi, ettei ajanvarauksen hoitaminen yhdestä numerosta kaikkiin toimipaikkoihin palvele asiakasta eikä oikeusavustajaa. *Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan* oikeusaputoimisto ei kannattanut koko oikeusaputoimiston yhteistä ajanvarauskalenteria. Se katsoi, että kalenterista tulee liian pitkä ja vaikeasti hahmotettava. Toisen toimipaikan oikeusavustajan aikaa on lisäksi vaikea hallinnoida 100 kilometrin päästä.

3.3.2 Päivystysajat

Asiasta lausuneet katsoivat, että päivystyksen järjestäminen edellyttää riittävää avustajamäärää. *Kankaanpään* oikeusaputoimisto lausuu, että päivystysvuorojen jakaminen on mahdotonta toimistossa, jossa on 1–2 avustajaa.

Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto korostaa kiireellisten asioiden päivystyksen käyttöön ottamista. *Itä-Uudenmaan* oikeusaputoimisto näkee kehittämisen arvoiseksi päivystyksen järjestämisen. Toimistoissa olisi aina oikeusavustaja, joka arvioi asian kiireellisuuden ja tarvittaessa ottaa asiakkaan heti vastaan.

Porin oikeusaputoimistossa on jo käytössä päivystävä oikeusavustaja ja *Helsingin* oikeusaputoimistossa on aloitettu päivystyskokeilu 1.5.2014 alkaen. Kaksi oikeusavustajaa kerrallaan hoitaa päivystystä. *Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan* oikeusaputoimistossa on sovittu, että ainakin yksi oikeusavustaja on aina paikalla päivystämässä.

3.3.3 Puhelinneuvonta

Kankaanpään oikeusaputoimisto mainitsee, että puhelinneuvontaa annetaan tarpeen mukaan. *Tampereen* oikeusaputoimisto pitää hyvänä, että yhä useammat toimistot antaisivat puhelinneuvontaa. Tampereella näin tehdään jo neljänä päivänä viikossa iltapäivisin. Kukin oikeusavustaja on puhelinneuvonnassa vuorollaan ja puhelinneuvojen avulla asiakasta on autettu niin, että vastaanottoaika on tullut turhaksi. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. *Helsingin* oikeusaputoimisto aloitti puhelinneuvonnan ja sitä tukevan lakimiespäivystyksen 1.5.2014.

3.3.4 Varatusta ajasta muistuttaminen

Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto pitää myönteisenä tekstiviestien, muistutusten ja kirjeiden käyttöä käyttöasteen parantamiseksi. Peruuntuneita aikoja tulee myös tarjota eteenpäin ja pitää jonotuslistaa peruutusajan haluavista asiakkaista. *Helsingin* oikeusaputoimistossa on ollut pitkään käytössä tekstiviestimuistutus. Sitä ollaan kehittämässä ja täydentämässä uudella ajanvarauksen vahvistusviestillä. Jonotuslistan käyttöönotto on myös harkinnassa. Myös *Porissa* muistutusmenettely on ollut käytössä. *Keski-Uudenmaan* oikeusaputoimisto esittää, että mahdolliseen uuteen ajanvarausjärjestelmään tulee kehittää automaattinen varausmuistutus.

Lappeenrannan oikeusaputoimisto huomauttaa, että siellä varattujen aikojen käyttöaste on ollut niin hyvä, ettei tarvetta erillisille muistutuksille ole ollut. *Kankaanpään* oikeusaputoimisto katsoo, että muistutusviestin tulisi toimia täysin automaattisesti tietojärjestelmän hoitamana, niin ettei se vie työntekijän aikaa.

Peruuntuneiden aikojen uudelleen tarjoaminen jonossa oleville nähtiin joissakin lausunnoissa liian työlääksi ja aikaa vieväksi saatuun hyötyyn nähden.

3.4 Työnjako toimistojen ja toimipaikkojen välillä

Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto näki kehittämisen arvoiseksi esityksen työn tasaamisesta toimistojen toimipaikkojen välillä käyttämällä etäpalveluja. *Kankaanpään* oikeusaputoimisto katsoi, että toimeksiannon hoitaminen etäpalveluna on marginaalista ja järkevää vain harvojen juttutyyppeiden osalta. *Lappeenrannan* oikeusaputoimisto huomautti, ettei ministeriön toimitilakonseptin mukainen enimmäisneliömäärä mahdollista erillisen videoneuvottelutilan varaamista oikeusaputoimiston käyttöön.

Useampi oikeusaputoimisto näki vaikeaksi sen, että asiakkaita ohjattaisiin siihen toimistoon, johon ajan saa nopeammin. Tätä perusteltiin muun ohella sillä, että toimistot eivät näe toistensa kalentereja, eikä niillä ole tietoa toisen toimiston ajanvaraustilanteesta. Erikseen mainittiin tilanteet, joissa lähialueen kaikki toimistot (pääkaupunkiseutu) ovat yhtä lailla ruuhkaantuneet. Asiakas jouduttaisiin ohjaamaan pitkän välimatkan päähän. Eräässä lausunnossa nähtiin, että asiakkaasta tulisi näin heittopussi ja olisikin parempi ohjata asiakas lähempänä toimivalle yksityiselle asianajajalle. Toisissa lausunnoissa taas katsottiin, että asiakkaiden ohjaaminen yksityiselle puolelle tuomioistuimien asioissa voi olla ongelmallista ja sitä pitäisi harkita perusteellisemmin ja luoda yhteisiä menettelytapoja. Katsottiin edelleen, että oikeusavustajien ammattitaito voi kärsiä, jos tuomioistuinasioita aletaan ruuhkien vuoksi ohjata entistä enemmän yksityiselle puolelle. Eräässä lausunnossa painotettiin sitä, että näillä perusteilla tehtävistä siirroista tulee päättää virastotasolla, eikä päätös voi jäädä yksittäiselle oikeusavustajalle. *Helsingin* oikeusaputoimisto näki tärkeäksi sen, että asiakkaalle tiedotetaan aktiivisesti mahdollisuudesta valita minkä tahansa oikeusaputoimiston palvelut.

3.5 Sähköinen asiointi ja etäpalvelut

Kaikissa lausunnoissa otettiin kantaa sähköiseen asiointiin ja näihin työryhmän suosituksiin oli runsaimmin mielipiteitä – niin puolesta kuin vastaan. Lausuttiin, että asiakkaiden itsenäinen sähköinen asiointi lisää oikeusaputoimiston työtä, kun asiakkaat eivät osaa käyttää ohjelmia. Toisaalta nähtiin, että sähköinen asiointi on nykyaikaa, eivätkä oikeusaputoimistot voi olla syrjässä tästä kehityksestä.

3.5.1 Sähköinen ajanvarausohjelma

Sähköisen ajanvarauksen mahdollisuuteen suhtauduttiin kriittisesti. Lähes kaikissa lausunnoissa epäiltiin sähköisen ajanvarauksen tuomia hyötyjä oikeusaputoimistoille. Monet näkivät, että sähköinen ajanvaraus lisäisi turhia käyntejä oikeusaputoimistoon. Kun aika varataan oikeusapusihteeriltä puhelimesta tai henkilökohtaisesti, voidaan siinä selvittää monia asioita ja joskus myös todeta, ettei aikaa varata. *Lappeenrannan* oikeusaputoimisto kuten moni muukin näkee sähköisessä ajanvarauksessa uhkakuvana sihteerien työmäärän lisääntymisen. *Itä-Uudenmaan* oikeusaputoimisto ilmoittaa, että henkilöstön määrää on lisättävä, mikäli puhelinpalvelun ohella siirrytään sähköiseen ajanvaraukseen. *Porin* oikeusaputoimisto epäilee, että sähköinen ajanvaraus mahdollistaa ”nettihäirinnän” ja väärinkäytökset, ellei huolehdita riittävästä tunnistautumisenesta.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimisto pitää sähköistä ajanvarausta kehittämisen arvoisena. Jos ohjelma olisi omaa toimintaa asianhallinnassa ja asioiden käsittelyssä tukeva ja helpottava, sen edut voisivat olla haittoja suuremmat. *Kankaanpään* oikeusaputoimisto epäilee, että vain harva asiakas osaisi varata ajan itse itselleen siten, ettei toimiston tarvitsisi ottaa häneen yhteyttä. *Länsi-Uudenmaan* oikeusaputoimisto korostaa oikeusavun erityispiirteitä ja katsoo, ettei sähköistä ajanvarausta voi verrata Kelan, lääkärin ja muiden vastaavien ajanvaraukseen. Oikeusavun pulmana näihin verrattuna on se, että toimeksiannon sisältöä tai laajuutta ei ajanvarauksen yhteydessä kyetä ennakoimaan. Asiakas ei osaa arvioida omaa asiaansa.

Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimiston mielestä sähköinen ajanvaraus voi olla yksi keino siihen, että asiakas saa mahdollisimman esteettä yhteyden ajanvaraukseen. *Keski-Uudenmaan* oikeusaputoimisto arvelee sähköisestä ajanvarauksesta olevan hyötyä asiakkaalle, jonka ei tarvitsisi jonottaa oikeusaputoimiston ylikuormittuneessa puhelimesta vuoroaan. Se ehdottaa myös, että sähköistä ajanvarausta voisi rajata tiettyihin asioihin, esimerkiksi sellaisiin, joissa vastapuolena ei ole luonnollinen henkilö.

Rauman, Helsingin, Etelä-Pohjanmaan ja Pohjois-Savon oikeusaputoimistot kannattivat varauksetta sähköisen ajanvarauksen kehittämistä oikeusaputoimistoihin. *Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan* oikeusaputoimistossa oikeusapusihteerit suhtautuvat sähköiseen ajanvaraukseen myönteisesti, osittain kuitenkin sen vuoksi, että sen tulo nähdään väistämättömäksi.

Useissa lausunnoissa korostettiin sitä, että ajanvarauskalenterista täytyisi kehittää sellainen, että se on yhteensopiva Romeon kanssa ja että se edesauttaa asianhallintaa. Määräpäivien tulee näkyä suoraan kalenterissa. Katsottiin myös, että mahdollisen ajanvarausohjelman tulisi olla sellainen, että se edellyttää aina tiettyjä tarvittavia tietoja ennen kuin varausta voi jatkaa. Painotettiin myös sitä, että sähköinen ajanvaraus ei koskaan voi olla ainoa vaihtoehto.

Lausunnoissa tuotiin esiin sähköisestä ajanvarauksesta

- ✓ ei tuo hyötyä oikeusaputoimistolle
 - ✓ ei lyhennä jonoja
 - ✓ voi lisätä oikeusapusihteerien työtä
 - ✓ resurssitarve lisääntyy
 - ✓ asiakkaat eivät osaa käyttää
 - ✓ lisää turhia käyntejä oikeusaputoimistoihin
 - ✓ esteellisyyksien tarkastaminen haasteellista
 - ✓ asiakkaat haluavat henkilökohtaista palvelua
 - ✓ asiakkaat menevät yksityisille, joissa saa henkilökohtaista palvelua
 - ✓ vaara, että asiakas varaa useita aikoja samaan asiaan
-
- asiakas saa ajan jonottamatta puhelimesta
 - asiakkaan kannalta hyvä, yhteydenotto helpompaa
 - oikeusaputoimiston imago vaatii, että otetaan käyttöön uudet menetelmät
 - on nykyaikaa, monet asiakkaat tottuneet jo muissa palveluissa
 - oikeusapusihteeri voi valita käsittelyajan
 - ohjelman suunnittelussa huomioitava esitettyt uhat
 - oikeusaputoimiston on aina vahvistettava aika
 - varatun ajan muistutus ohjelmaan automaattiseksi
 - mahdollisemman helppo ja yksinkertainen ohjelma
 - ohjelmaan asianhallintaa helpottavat toiminnallisuudet
 - Martin Melinin malli hyvä
 - soveltuisi hyvin puhelinneuvonta aikojen varaamiseen.

3.5.2 Sähköinen asiointi

Oikeusavun sähköinen hakemus on ollut käytössä jo useita vuosia. Sen käyttö on rajoittunut pääasiassa avustajien tekemiin hakemuksiin. Lausunnoissa hakemuksesta oli mainintoja huomattavasti vähemmän kuin uudesta sähköisestä ajanvarauksesta.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimisto kannattaa sähköisen hakemuksen käytön laajentamista edellyttäen, että virheiden korjaaminen helpottuu ohjelmaa kehittämällä. Asiakas teki hakemuksen ennen vastaanotolle tuleamista, mutta tiedot tarkastettaisiin vastaanotolla asiakirjoista. *Helsingin* oikeusaputoimisto katsoi, että sähköisten asiointimahdollisuuksien lisääminen tukee palvelujen saatavuutta sekä asiakaslähtöisyyttä ja auttaa vi-rastoja työn ja toimintamallien kehittämisessä.

Useammassa lausunnossa todettiin, että oikeusavun hakijoiden itse täyttämät sähköiset hakemukset ovat olleet puutteellisia. Väärin täytytyn hakemuksen korjaaminen on ollut hankalaa ja vie paljon oikeusapusihteerin aikaa. *Länsi-Uudenmaan* oikeusaputoimisto toteaa, että yksikään sieltä oikeusapua hakenut ei ole osannut täyttää sähköistä hake-musta eikä ole osannut asiaansa useimmiten selvittää.

Myös *Keski-Uudenmaan* oikeusaputoimisto toteaa, että sähköinen hakemus ei ole käytännössä toiminut. Hakemus olisi saatava yksinkertaisempaan muotoon. *Kankaanpään* oikeusaputoimisto epäilee, että kynnys tulla oikeusaputoimistoon voi tulla liian korkeaksi, jos asiakkaan on osattava tehdä hakemus itse.

Kannatettavana pidettiin sitä, että oikeusaputoimistoon aikaa varaaville olisi oma hakemuksensa. Tämä hakemus olisi nykyistä yksinkertaisempi, koska ulkopuolista avustajaa ei olla määräämässä. Hakemuksen ensisivulla tulisi olla selkeät ohjeet ja ohjelman tulisi ohjata hakijaa niin, että kaikki tarvittava tulee asianmukaisesti täytettyä.

3.5.3 Etäpalvelut

Etäpalvelujen käytöstä oli mainintoja vain muutamissa lausunnoissa. *Tampereen* oikeusaputoimiston mielestä etäpalvelujen kehittäminen ei ole tarkoituksenmukaista. Henkilökohtainen tapaaminen luo pohjan asiakkaan ja avustajan luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle.

Myös *Kankaanpään* oikeusaputoimisto katsoo, että etäpalveluista ei ole juurikaan hyötyä, niiden käyttö on marginaalista. Henkilökohtainen palvelu kuuluu asianajotoiminnan luonteeseen. Toimisto arvioi, että etäpalvelujen tarjoaminen ohjaa käytännössä asiakkaita yksityiselle puolelle. Myöskään säästöä palvelun kehittämisestä ei tule, etenkin jos asiakkaat eivät ota sitä käyttöönsä.

Lappeenrannan oikeusaputoimisto ei ole nähnyt tarvetta videoyhteyden käyttämiseen asiakasvastaanotossa. Siellä ei myöskään ole teknisiä valmiuksia etäpalvelun tuottamiselle. Toimitilakonseptin mukaiset neliöt eivät mahdollista videoneuvottelutilan varaaamista oikeusaputoimiston käyttöön.

Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan oikeusaputoimisto katsoo, että etäpalvelu helpottaa tulevaisuudessa asioiden hoitoa, mutta kaikkia asioita ei voida hoitaa videoyhteyksillä. Tulkkaus on kätevää hoitaa videoyhteydellä.

Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimisto pitää tärkeänä videoyhteyksiin panostamista. Henkilökunta ei siirry kovin ketterästi toimipaikasta toiseen ja asiointimatkat voivat olla asiakkaille kohtuuttoman pitkiä, jos häntä ohjattaisiin toiseen toimistoon tai toimipaikkaan.

4

LAUSUNNONANTAJIEN MUITA NÄKEMYKSIÄ JA KANNANOTTOJA


Lausunnon jättäneet ovat olleet tyytyväisiä siitä, että mietinnöstä on saanut paljon tietoa toisten toimistojen toimintamalleista. Samalla on oltu yllättyneitä siitä, miten erilaisia tapoja eri toimistoissa voi olla. Ihmetystä on myös esitetty suurista eroista asiakasmäärissä. Yhdessä lausunnossa toivottiin, että oikeus.fi sivuille voitaisiin laittaa tietoa eri toimistojen jonotusajoista.

Kanta-Hämeen oikeusaputoimisto pitää hyvänä työvälineiden kehittämistä keskitetysti. *Keski-Uudenmaan* oikeusaputoimisto toivoo oikeusministeriöltä paimenkirjettä, jossa työnantaja määritteli selvemmin velvoitteet esimerkiksi asiakasmääristä. *Helsingin* oikeusaputoimisto pitää annettujen suositusten ohella koulutuksen järjestämistä ensiarvoisen tärkeänä. Toimisto järjestää omaa koulutusta, mutta toivoo myös sitä sisällytetävän valtakunnalliseen koulutusohjelmaan.

Moni lausunnonantaja on kiinnittänyt huomiota oikeusaputoimistojen toimitiloihin. *Tampereen* oikeusaputoimisto huomauttaa, että palvelujen saatavuuteen vaikuttaa erityisesti se, että toimistoille järjestetään riittävät ja asianmukaiset toimisto- ja vastaanototilat. Tulevissa toimitilas suunnitelmissa ei ole huomioitu asiakaslähtöisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta ja sitä, että oikeusapu on ensisijaisesti asiakaspalvelua. *Porin* oikeusaputoimisto katsoo, että avokonttori malliin ja vastaanottokoppeihin siirtymällä varmuudella pidennetään jonotusaikaa. Maksava asiakas äänestää jaloillaan, jos kokee neuvottelutilan epämiellyttäväksi. Myös *Keski-Uudenmaan* oikeusaputoimisto epäilee, että erilliset vastaanottohuoneet saattavat vaikuttaa jonotusaikoihin, ennen kuin tilojen käyttö tulee tutuksi ja tehokkaaksi.

Useat oikeusaputoimistot ilmoittivat, että monet työryhmän suosituksista ovat jo niiden käytössä. Muun muassa *Porin* oikeusaputoimistossa on käytössä päivystävä oikeusavustaja, sivuvastaanoille muistutetaan asiakkaita viestillä ja otetaan etukäteen tulo- ja henkilötiedot, sihteeri ottaa vastaan perunkirjoitusasiakkaat ja ajanvaraus on ammattitaitoisen siihen erikoistuneen sihteerin työnä. *Helsingissä* on aloitettu suunnitelmallinen ajanvarauksen kehittämistyö. Siellä on nyt muun ohella esitetty resursoimattomasta ajanvarauksesta luopumista.

Keski-Uudenmaan oikeusaputoimisto esittää uutena keinona varattujen aikojen käyttöasteen nostamiseen peruuntumismaksua. Oikeusaputoimiston tulisi saada periä maksu perumatta käyttämättä jätetystä ajasta tai samana päivänä perutusta ajasta. Maksun suuruus voisi olla 35 euroa.



Kaiken kaikkiaan lausunnoissa korostettiin yhtenäisten toimintatapojen ja myös joustavuuden tärkeyttä kaikessa asiakaspalvelussa. *Päijät-Hämeen* oikeusaputoimisto katsoo, että kaikkia askarruttavien asiakokonaisuuksien looginen läpikäyminen mietinnössä auttaa virastoja kehittämään omaa toimintaansa hyvien käytäntöjen omaksumisen avulla riippumatta siitä, millaisia suosituksia työryhmä on kirjannut näkyviin. Virasto toivoo myös suunnitelmallisuutta siihen kehitystyöhön, missä oikeusministeriön panos on välttämätön. *Pohjois-Savon* oikeusaputoimisto toivoo, että työryhmän mietintö johtaa tulevaisuudessa konkreettisiin toimiin, jotta oikeusapu tavoittaa ja palvelee asiakkaita vielä nykyistäkin paremmin.

LIITE Lausunnonantajat

Ajanvaraustyöryhmän laatimasta mietinnöstä lausunnon antoivat

Etelä-Pohjanmaan oikeusaputoimisto
Helsingin oikeusaputoimisto
Itä-Uudenmaan oikeusaputoimisto
Kankaanpään oikeusaputoimisto
Kanta-Hämeen oikeusaputoimisto
Keski-Pohjanmaan oikeusaputoimisto
Keski-Uudenmaan oikeusaputoimisto
Lappeenrannan oikeusaputoimisto
Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimisto
Porin oikeusaputoimisto
Päijät-Hämeen oikeusaputoimisto
Rauman oikeusaputoimisto
Tampereen oikeusaputoimisto



OIKEUSMINISTERIÖ
JUSTITIEMINISTERIET

ISSN-L 1798-7105
ISBN 978-952-259-404-4 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 VALTIONEUVOSTO
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 STATSRÅDET
www.oikeusministerio.fi