



Niina Koski

## OIKEUSAVUN SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ

# OIKEUSAVUN SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ

Niina Koski  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijä: Niina Koski

Opinnäytetyön nimi: Oikeusavun sähköinen asianhallintajärjestelmä

Työn ohjaaja: Katja Sankala

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2011

Sivumäärä: 51+3 liitettä

---

Opinnäytetyön aiheena on oikeusavun sähköinen asianhallintajärjestelmä, Romeo, sekä siihen vahvasti liittyvä sähköinen asiointi. Työn toimeksiantajana on Oulunseudun oikeusaputoimisto. Sähköinen asianhallintajärjestelmä ja sähköinen asiointi otettiin käyttöön 1.3.2010. Järjestelmän eri osapuolia ovat oikeusapuhakemuksen tekijät eli kansalaiset itse ja yksityiset oikeusavustajat sekä oikeusapupäätöksen tekijät eli oikeusaputoimistojen henkilökunta.

Työn tavoitteena on tutkia Romeo-asianhallintajärjestelmän kehitystyötä, käyttäjien koulutusta, järjestelmän käyttöönottoa ja järjestelmässä havaittuja ongelmia ensimmäisen vuoden ajalta käyttöönotosta. Lisäksi tutkitaan järjestelmään kuuluvaa sähköistä asiointia ja siinä kohdattuja ongelmia. Työssä pyritään löytämään vastaukset siihen, mitkä ovat asianhallintajärjestelmän uudistuksen tavoitteet sekä millaiset ovat Romeo-asianhallintajärjestelmän käyttökokemukset.

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä on käytetty lainopillista menetelmää sekä kvalitatiivista menetelmää. Lähdehierarkian mukaisesti lähteenä on käytetty voimassaolevaa lainsäädäntöä, lain esitöitä ja oikeuskirjallisuutta. Käytännön näkökulmaa ja mielipiteitä on saatu esille Oulun alueella tehtyjen haastattelujen avulla. Haastateltavat edustavat oikeusapuprosessin eri osapuolia.

Oikeusavun sähköisen asianhallintajärjestelmän kehittämisen keskeisinä syinä olivat resurssikysymykset. Yksityisten oikeusavustajien lähettämät oikeusapuhakemukset voidaan ohjata niihin toimistoihin, joissa on enemmän resursseja kuin muualla. Lisäksi haluttiin, että asiakirjaliikenne vähenee, kun tieto liikkuu sähköisesti. Sähköisen asioinnin avulla on mahdollista helpottaa ja tehostaa kansalaisten ja yksityisten avustajien tai puolustajien asiointia oikeusaputoimistoissa, kun asiointi ei ole sidoksissa fyysiseen aikaan ja paikkaan.

Alkuvaikeuksien jälkeen oikeusaputoimistoissa ollaan pääsääntöisesti oltu tyytyväisiä asianhallintajärjestelmään, vaikka siinä on ongelmia ollutkin. Yksityiset avustajat sen sijaan ovat olleet todella tyytyväisiä sähköiseen asiointiin ja sen tuomiin mahdollisuuksiin.

Opinnäytetyö on ajantasainen raportti siitä, mitä Romeo-sähköinen asianhallintajärjestelmä nyt on. Työtä on mahdollista hyödyntää sähköisen järjestelmän kehittämisessä ja eteenpäin viemisessä.

---

Asiasanat: Romeo-sähköinen asianhallintajärjestelmä, sähköinen asiointi, oikeusapu

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Economics, Option of Law and Administration

---

Author: Niina Koski

Title of thesis: Electronic case management system in legal aid

Supervisor: Katja Sankala

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2011 Number of pages: 51+3 appendixes

---

The subject of the thesis is Romeo-electronic case management system in legal aid and electronic transactions which is strongly related to the system. This study was conducted in association with Oulunseutu legal aid office. Electronic case management system and electronic transactions were implemented in March 2010. Different parties of the system consisted of citizens and their private legal counsels who applied for legal aid together with legal aid office workers who made the final judgement of the legal aid.

The purpose of the thesis was to investigate development work of the Romeo-case management system, user training, introduction of the system and problems perceived in the system since the implementation. Furthermore, electronic transaction and relative problems were investigated. There was an attempt to find answers to the following questions: what are the objectives of the Romeo-electronic case management system and what are users' experiences of the Romeo-case management system like.

A legal method and qualitative method were employed as research methods in the thesis. According to the source hierarchy consolidated legislation, preliminary works of the law and legal literature were used as sources. The practical point of view and opinions were obtained with the help of interviews that conducted in the Oulu area. The interviewees represent the different parties of the legal aid process.

The central reasons for the developing electronic case management system in legal aid were resource issues. The legal aid application sent by the private legal counsel can be directed into those offices which have more resources than elsewhere. Furthermore, it was wished that the document handling would decrease when the information moves in an electronic format. With the help of the electronic transactions it will be possible to facilitate and to intensify the citizens and private legal counsels or defenders' transactions in the legal aid offices when the transaction is not tied up with physical time and place.

After the difficulties in the beginning, legal aid office employees were mostly satisfied with the electronic case management system even though there some problems emerged. Instead the private legal counsels were really satisfied with electronic transactions and possibilities brought by it.

The thesis is a real-time report on what the Romeo-electronic case management system is like. It is possible to utilise the study in the developing of the electronic system and enhancing it.

---

Keywords: Romeo-electronic case management system, electronic transactions, legal aid

## SISÄLLYS

### LYHENTEET

1	JOHDANTO.....	7
2	OIKEUSAPU.....	10
2.1	Oikeusapuun oikeudet.....	10
2.2	Oikeusapuasiat ja asiaedellytykset.....	13
2.3	Oikeusapupäätös .....	14
2.4	Muutoksenhaku .....	15
3	ROMEO-SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ .....	18
3.1	Sähköinen asiointi viranomaisissa.....	18
3.2	Kehitystyön taustaa .....	20
3.3	Sähköinen asianhallintajärjestelmä oikeusavussa.....	22
3.4	Sähköinen asiointi oikeusavussa.....	24
3.4.1	Kansalainen .....	25
3.4.2	Yksityinen avustaja .....	26
3.5	Vanhan asianhallintajärjestelmän käyttö uuden rinnalla .....	27
3.6	Koulutus ja tiedottaminen .....	28
3.6.1	Koulutuksen järjestäminen oikeusaputoimistoille .....	29
3.6.2	Koulutuksen järjestäminen yksityisille oikeusavustajille .....	30
4	ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUT KOKEMUKSET .....	31
4.1	Asianhallintajärjestelmässä havaitut ongelmat .....	31
4.2	Oikeusapusihteerien kokemukset asianhallintajärjestelmästä .....	32
4.3	Yksityisten oikeusavustajien kokemukset sähköisestä asioinnista .....	37
4.4	Asianhallintajärjestelmän kehittämistarpeet.....	39
4.5	Sähköisen asiointin kehittämistarpeet .....	40
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	42
6	POHDINTA .....	46
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET .....	52

## LYHENTEET

<b>HE</b>	Hallituksen esitys
<b>KK</b>	Kirjallinen kysymys
<b>LaVM</b>	Lakivaliokunnan mietintö
<b>SAsiointiL</b>	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee oikeusavun hakuprosessia ja sen uutta muotoa, sähköistä asiointia sekä sähköistä asianhallintajärjestelmää. 1.3.2010 lähtien oikeusapua on voinut hakea sähköisesti internetissä. Asiointipalvelussa kansalainen tai hänen yksityinen oikeusavustajansa täyttää sähköisen oikeusavun hakulomakkeen, joka toimitetaan sähköisesti johonkin niistä 23 oikeusaputoimistosta ympäri Suomea, jotka tekevät sähköisiä oikeusapupäätöksiä kansalaisille ja yksityisille oikeusavustajille.

Suomen perustuslain (11.6.1999/731) 6 §:n mukaan Suomen kansalaiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Koska kaikilla ei kuitenkaan ole taloudellisen asemansa vuoksi mahdollista itse kustantaa tarvitsemaansa lainopillista apua, on oikeusapulailla säädetty niistä tilanteista, joissa henkilö voi saada itselleen oikeusapua joko kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa pääsääntöisesti kaikki oikeudelliset asiat. Vähäisissä oikeudellisissa asioissa oikeusapua ei anneta. Jos asiakkaalla on oikeusturvavakuutus, joka korvaa oikeudellisen asian kulut, ei oikeusapua kuitenkaan myönnetä, sillä oikeusturvavakuutus on ensisijainen oikeusapuun nähden. Oikeusapua ei anneta yrityksille eikä yhteisöille. (Oikeusapulaki 5.4.2002/257, 1:3b §; 1:2.3 §.) Oikeusapua haetaan oikeusaputoimistosta joko soittamalla, tulemalla paikan päälle tai täyttämällä sähköinen oikeusapuhakemus.

Työn toimeksiantaja on Oulunseudun oikeusaputoimisto. Oulunseudun oikeusaputoimisto on valtion oikeusaputoimisto, joka sijaitsee Oulussa. Toimistolla on toimipaikka myös Raahessa sekä vastaanottopisteet Oulun ja Raahen lisäksi lissä, Pudasjärvellä ja Vaalassa. Oulunseudun oikeusaputoimistossa työskentelee kuusi julkista oikeusavustajaa sekä neljä oikeusapusihteeriä. (Oikeuslaitos 2011a, hakupäivä 16.5.2011.) Suoritin ammattiharjoitteluni kesällä 2010 Oulunseudun oikeusaputoimistossa. Pääsin tuona aikana konkreettisesti tekemään oikeusapupäätöksiä Romeo-asianhallintajärjestelmällä. Asianhallintajärjestelmä oli tuolloin kaikille oikeusaputoimiston työntekijöille vielä melko uusi työväline, koska se otettiin käyttöön vasta aikaisemmin keväällä 2010. Järjestelmän kehitysprosessia, toimintoja ja käyttökokemuksia ei ole aikaisemmin tutkittu, joten tästä syntyi innostus tehdä aiheesta tutkimus.

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana on selvittää, mitkä ovat asianhallintajärjestelmän uudistuksen tavoitteet ja mikä on asianhallintajärjestelmän sisältö. Lisäksi tutkitaan, millaisia ovat Romeo-

asianhallintajärjestelmän käyttökokemukset niin oikeusaputoimistojen kuin yksityisten avustajien kannalta. Opinnäytetyössä selvitetään Romeo-asianhallintajärjestelmän kehitystyötä, käyttäjien koulutusta, järjestelmän käyttöönottoa ja järjestelmässä havaittuja ongelmia ensimmäisen vuoden ajalta käyttöönotosta. Lisäksi tutkitaan järjestelmään kuuluvaa sähköistä asiointia, jonka käyttäjinä ovat oikeusapua hakevat kansalaiset sekä yksityiset avustajat. Näiden teemojen ohella tarkastellaan oikeusapuprosessia, muun muassa kenelle oikeusapua voidaan myöntää ja millaisiin asioihin oikeusapua saa.

Työn tarkoituksena on tuottaa ajantasainen raportti sähköisestä asianhallintajärjestelmästä. Tavoitteena on koota yksiin kansiin koko kehittämisprosessi aina ensimmäisen vuoden ajalta käyttöönoton aloittamisesta saataviin käyttökokemuksiin asti. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän eteenpäin viemisessä ja kehittämisessä.

Oikeusapua säätelee oikeusapulaki sekä valtioneuvoston asetus oikeusavusta (23.5.2002/388). Sähköistä asiointia säätelee laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (24.1.2003/13). Keskeisenä materiaalina olen lainsäädännön ohella käyttänyt oikeusministeriön laatimaa oikeusavun sähköisen asioinnin ja asiantuntijajärjestelmän kehittämisraporttia. Opinnäytetyö on lainopillinen ja se rakentuu voimassa oleviin lakeihin, oikeuskirjallisuuteen sekä muihin oikeuslähteisiin. Lainopin tärkeimpänä tutkimusongelmana on selvittää, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö kulloinkin käsiteltävässä tutkimusongelmassa. Lainopin tehtävänä on myös voimassa olevien lakien jäsentäminen, joka auttaa hahmottamaan kokonaiskuvaa oikeudellisista järjestelyistä ja niiden välisistä keskinäisuuhteista. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 20-21.) Opinnäytetyössä on käytetty myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tällä tavalla tutkimukseen on saatu laadullisen tutkimuksen piirteitä, ja ne toteutuvat erityisesti henkilöiden teemahaastattelujen kautta. Teemahaastattelujen ominaisuutena on se, että kysymysten aihepiirit ovat kaikille samat, mutta kysymysten muoto saattaa vaihdella. Vastauksia ei myöskään ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47.)

Tutkimus on rajattu koskemaan vain Oulun alueen käyttökokemuksia. Tutkimusta varten on haastateltu Oulunseudun oikeusaputoimiston julkisia oikeusavustajia sekä oikeusapusihteereitä sekä kolmea yksityistä oikeusavustajaa, jotka toimivat Oulun alueella. Haastattelujen avulla tutkimukseen saatiin käytännönläheistä näkemystä sekä palautetta uuden käyttöjärjestelmän toimivuudesta.



Työn alussa selvitetään yleisesti, mitä oikeusapu tarkoittaa, kuka oikeusapua saa ja mihin asioihin oikeusapua voi saada. Lisäksi tarkastellaan, mitä oikeusapupäätös pitää sisällään ja miten päätökseen voi saada muutosta. Työn tarkoituksena ei ole tutkia tarkemmin oikeusapua, vaan pääpaino on sähköisessä asianhallintajärjestelmässä, jota kuvataan tarkemmin työn kolmannessa luvussa. Tässä luvussa pohditaan sähköistä asiointia viranomaisissa, miten Romeota on lähdetty kehittämään ja mitä sähköinen asiointi ja asianhallintajärjestelmä oikeastaan tarkoittavat. Työn empiirinen osuus painottuu työn neljänteen lukuun. Siinä kootaan yhteen asianhallintajärjestelmästä saatuja käyttökokemuksia sekä järjestelmään toivottuja parannuksia. Lopuksi työssä esitetään johtopäätökset, vastaukset tutkimusongelmiin ja oma pohdinta työn kulusta. Työn liitteenä ovat vielä haastattelukysymykset.

## 2 OIKEUSAPU

Oikeusavulla tarkoitetaan oikeudellisten palveluiden antamista kokonaan tai osittain valtion varoin niitä tarvitsevalle henkilölle. Lähtökohtana kuitenkin on, että asianosainen itse kustantaa tarvitsemansa oikeudellisen avun. Jos hän ei taloudellisen asemansa vuoksi kykene itse suorittamaan oikeudellisen asian hoitamisen vaatimia menoja, voidaan ne kustantaa osaksi tai kokonaan valtion varoilla. (Oikeusapulaki 1:1 §.)

### 2.1 Oikeusapuun oikeutetut

Oikeusapua annetaan hakijan tulojen ja menojen mukaan, eli käyttövarojen perusteella. Käyttövarojen mukaan määräytyy se, saako hakija oikeusapua ilmaiseksi vai omavastuuosuutta vastaan. Käyttövarat lasketaan hakijan ja hänen avio- tai avopuolison kuukausittaisten tulojen, välttämättömien menojen ja elatusvelvollisuuden perusteella. Jos hakija on epäiltynä tai vastaajana rikosasiassa taikka jos puoliset ovat toistensa vastapuolina tai asuvat pysyvästi välien rikkoutumisen vuoksi erillään, oikeusapu määräytyy vain hakijan taloudellisen aseman perusteella. (Oikeusapulaki 1:3.1 §.) Tuloina otetaan huomioon palkka- ja eläketulot, päivärahat, elatusavut, lapsilisät ja muut etuudet sekä pääomatulot. Tuloista vähennetään menot. Menoja ovat ensisijaisesti veron ennakonpidätykset. Sen jälkeen vähennetään asumismenot, joita ovat muun muassa vuokra, yhtiövastike, sähkö, vesi, lämmitys ja jätehuolto, sekä muut menot kuten päivähoitomaksut, elatusapumaksut, ulosottosuoritukset ja velkajärjestelyn mukaiset suoritukset. Tuloista vähennetään jokaista alaikäistä lasta kohti 300 euroa kuukaudessa. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 2 §; Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Täysin maksuttomaan oikeusapuun ovat oikeutettuja ne hakijat, joiden käyttövara yksinäisellä henkilöllä on alle 600 euroa kuukaudessa ja puolisoilla yhteensä alle 1100 euroa kuukaudessa (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 6 §). Käyttövarallisuuden perusteella lasketaan perusomavastuu, joka tarkoittaa prosentuaalista osuutta oikeusavun kustannuksista. Taulukoista 1 ja 2 käy ilmi hakijan käyttövaran mukaan määräytyvä perusomavastuuprosentti. Jos hakijan käyttövarat yksinäisellä henkilöllä on yli 1300 euroa kuukaudessa tai puolisoitten käyttövarat ovat yhteensä yli 2400 euroa, ei oikeusapua silloin myönnetä. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 6 §.)

TAULUKKO 1. Yksinäisen henkilön käyttövarat ja perusomavastuu (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 5 §)

Käyttövarat enintään kuukaudessa	Perusomavastuu
600 €	0 %
800 €	20 %
900 €	30 %
1050 €	40 %
1150	55 %
1300	75 %

TAULUKKO 2. Puolisoiden käyttövarat yhteensä ja perusomavastuu (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 5 §)

Puolisoiden käyttövarat yhteensä enintään kuukaudessa	Perusomavastuu
1100 €	0 %
1400 €	20 %
1600 €	30 %
2000 €	40 %
2200 €	55 %
2400 €	75 %

Hakijan varallisuus sen sijaan kasvattaa lisäomavastuuta. Lisäomavastuu tulee oikeusavun saajan maksettavaksi, jos hänellä ja hänen puolisoillaan on varallisuutta, jonka arvo on yli 5 000 euroa. Lisäomavastuu on puolet 5 000 euroa ylittävästä varallisuudesta. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta, 7.1 §). Esimerkiksi, mikäli hakijalla on talletuksia 25 000 euroa, joista vähennetään asetuksen mukainen 5 000 euroa. Lisäomavastuiksi jää puolet 20 000 eurosta eli 10 000 euroa.

Varallisuus lasketaan vähentämällä sen käyvästä arvosta siihen kohdistuvat velat (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta, 7.1 §). Varallisuutta ovat muun muassa rahavarat ja talletukset, pörsiosakkeet, kiinteä omaisuus, asunto- ja muut osakkeet, rahasto-osuudet ja muut sijoitukset, kuolinpesäosuudet ja kulkuvälineet. Varallisuutena ei kuitenkaan oteta huomioon perheen vakinaista asuntoa, tavanomaista vapaa-ajan asuntoa ja autoa, jos niiden arvo on kohtuullinen suhteessa perheen kokoon ja tarpeeseen (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 7.2 §). Lisäomavastuulla katetaan sitä osaa avustajan palkkiosta ja kulukorvauksesta, joka jää jäljelle sen jälkeen, kun siitä on vähennetty käyttövarojen mukainen perusomavastuu (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 7.1 §).

Oikeusapua ei anneta yhtiölle tai yhteisölle. Oikeusapua annetaan elinkeinonharjoittajan elinkeinotoimintaa koskevassa muussa kuin tuomioistuinasiasassa vain, jos siihen on erityistä syytä huomioon ottaen toiminnan laatu ja laajuus, elinkeinonharjoittajan taloudellinen ja henkilökohtainen tilanne ja olosuhteet kokonaisuudessaan. (Oikeusapulaki 2.3 §.)

Oikeusapua ei anneta, jos asianosaisella on asian käsittelyn kattava oikeusturvavakuutus. Oikeusturvavakuutus voi sisältyä esimerkiksi kotivakuutukseen, ammattiliiton vakuutukseen tai maatilavakuutukseen. Oikeusturvavakuutus perustuu vakuutuksenottajan ja vakuutusyhtiön väliseen sopimukseen. Sopimus määrittelee sen, korvaako vakuutus asianosaisena olevan vakuutuksenottajan oikeudenkäyntikuluja ja missä laajuudessa kulut korvataan. (Lappalainen, Frände, Havansi, Koulu, Niemi-Kiesiläinen, Nylund, Rautio, Sihto & Virolainen 2007, 714-715.)

Jos hakijalla on oikeusturvavakuutus, josta oikeudenkäyntikulut voivat tulla katetuiksi, tulee hakijalla olla vakuutusyhtiön päätös. Päätöksestä ilmenee, onko vakuutus käytettävissä asiasta aiheutuviin kuluihin ja miltä osin vakuutus korvaa kuluja. Päätöstä ei kuitenkaan tarvita, jos on ilmeistä, että hakijan asia on sen luonteinen, ettei se kuulu vakuutuksen korvauspiiriin. Tällainen tilanne voi olla kyseessä silloin, kun henkilö haluaa oikeudellista neuvontaa riidattomaan asiaan. Vakuutuksessa korvattavuuden edellytyksenä on aina riidan syntyminen. Asian tulee myös olla sellainen, että se voidaan saattaa kärjäoikeuden käsiteltäväksi. Vakuutuksista ei korvata hallinnollisissa viranomaisissa ja erityistuomioistuimissa käsiteltäviä asioita. (Oikeusministeriö 2002, 13.)

Oikeusturvavakuutuksen omavastuuosuuden kattamiseen oikeusapua voidaan kuitenkin myöntää, jos hakija on tulojensa ja varallisuutensa perusteella oikeutettu korvauksettomaan oikeusapuun (Oikeusministeriö 2009, 5).

## 2.2 Oikeusapuasiat ja asiaedellytykset

Oikeusapua annetaan yksityishenkilölle kaikenlaisissa oikeudellisissa ongelmissa. Näitä ongelmia ovat esimerkiksi:

- perheoikeudelliset asiat: avioero, lasten huolto ja tapaaminen, ositus, elatusapu;
- perintöasiat: testamentti, perunkirjoitus, perinnönjako;
- velkomusasiat: velallisen, velkojan ja takaajan avustaminen;
- työsuhdeasiat: työpalkkasaatava, työsopimuksen purku, irtisanominen;
- huoneenvuokra-asiat: vuokrasaatava, vuokrasopimuksen purkaminen, irtisanominen, häätö sekä
- rikosasiat: syytetyn ja asianomistajan avustaminen. (Oikeusministeriö 2002, 6.)

Oikeusavun hakija voi itse valita tuomioistuimessa käsiteltävään asiaan joko yksityisen oikeusavustajan tai julkisen oikeusavustajan. Avustajan tulee olla lakimieskoulutuksen saanut henkilö. (Oikeusministeriö 2002, 8.)

Avustajaa ei määrätä, jos asia on sen laatuinen, että oikeusavun hakija pystyy selviytymään asian hoitamisesta ilman avustajan apua. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi:

- yleisessä tuomioistuimessa käsiteltävä hakemusasia;
- yksinkertainen rikosasia, jossa yleisen rangaistuskäytännön mukaan ei ole odotettavissa sakkoa ankarampaa rangaistusta tai asian selvitettyyn tilaan nähden syytetyn oikeusturva ei edellytä avustajan käyttämistä;
- asia, joka koskee verotusta tai julkista maksua, ellei siihen ole erityisen painavaa syytä;
- asia, jossa oikaisuvaatimus- tai valitusoikeus perustuu kunnan tai muun julkisyhteisön jäsenyyteen. (Oikeusapulaki 6 §.)

Oikeusapua voi saada, vaikka asia ei olisi menossa tuomioistuimeen. Silloin oikeusavun hakija saa oikeusapua julkiselta oikeusavustajalta. Tällaisissa asioissa yksityiset avustajat eivät anna oikeusapua. Tuomioistuimen ulkopuolisia asioita voivat olla esimerkiksi sovintoneuvottelut, pe-

runkirjoitukset, ositus, perinnönjako, asiakirjojen laadinta tai valitusten teko. (Oikeuslaitos 2010, hakupäivä 9.3.2011.)

Oikeusapua ei myönnetä, jos asialla on vähäinen merkitys hakijalle (Oikeusapulaki 1:7 § 1 k.). Vähäisenä pidetään asioita, joita puolueettomasti arvostellen on pidettävä sen laatusina, ettei taloudellisia asioita järkevästi hoitava henkilö saattaisi niitä tuomioistuimen käsiteltäväksi, jos hän itse joutuisi kokonaan vastaamaan oikeudenkäyntikuluistaan. Säännöksellä pyritään siihen, ettei valtion varoilla pantaisi vireille täysin perusteettomia tai merkityksettömiä oikeudenkäyntejä, joiden varsinaisena aiheena olisi ehkä vain käräjäoikeus. (HE 82/2001 vp, 85.)

Oikeusapua ei myöskään anneta silloin, kun sen myöntäminen olisi selvästi tarkoitukseton (Oikeusapulaki 1:7 § 2 k.). Mikäli hakijalle saatava hyöty olisi objektiivisesti arvioiden niin vähäinen, ettei oikeusavun antaminen olisi tarkoituksenmukaista, voidaan oikeusavun myöntämisestä kieltäytyä. Oikeusapu voidaan jättää myöntämättä, vaikka hakija pitäisi vaatimustaan merkityksellisenä. Oikeusapuhakemus olisi mahdollista evätä esimerkiksi silloin, kun oikeusapua hakevan vaatimus on täysin vailla menestymismahdollisuuksia, esimerkiksi siksi, että hakija on käsittänyt tai arvioinut oikeudellisen asemansa kokonaan virheellisesti. (HE 82/2001 vp, 85.)

Jos asian ajaminen olisi oikeuden väärinkäyttämistä, ei oikeusaputoimisto myönnä oikeusapua (Oikeusapulaki 1:7 § 3 k.). Oikeusapua ei voi saada selvästi oikeusjärjestyksemme perusteiden vastaisiin tavoitteisiin pääsemiseksi. Lisäksi oikeusapua ei anneta, jos asia perustuu siirrettyyn oikeuteen. Tämän tarkoituksena on estää lain kiertäminen. (HE 82/2001 vp, 86.)

### **2.3 Oikeusapupäätös**

Oikeusavun myöntämisestä päättää oikeusaputoimisto. Päätös tehdään hakemuksen perusteella. Oikeusapupäätös annetaan kirjallisena ja siitä tulee ilmetä asia, johon oikeusapua myönnetään, hakijan taloudellinen asema, päivämäärä mistä lukien oikeusapua myönnetään, mitä etuuksia oikeusapuun sisältyy ja oikeusavun saajan mahdollinen omavastuuosuus sekä oikeusavustajan nimi. (Oikeusapulaki 2:14 §.)

Oikeusapu voidaan myöntää hakemuspäivästä lukien tai taannehtivasti koskemaan asiassa jo suoritettuja toimenpiteitä, jos siihen on edellytykset (Oikeusapulaki 2:13 §). Hyväksyttävänä edellytyksenä pidetään esimerkiksi sitä, että avustaja on saanut toimeksiannon myöhäisessä vai-

heessa tai päämies ei ole ollut tietoinen mahdollisuudestaan oikeusapuun. Oikeusapua on haettava aina mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, mutta kuitenkin ennen kuin pääasiassa on annettu ratkaisu. (HE 103/2008 vp, 7.) Oikeusapu on myöntämisestä lähtien voimassa kaikissa oikeusasteissa, joissa asiaa käsitellään (Oikeusapulaki 2:13 §).

Oikeusapu kattaa avustajan toimenpiteet ja palkkion enintään 80 tunnilta. Tuomioistuin voi päättää oikeusavun jatkamisesta enintään 30 tunnilla kerrallaan, jos oikeusavun saaja esittää perustellun pyynnön oikeusavun jatkamisesta. Pyyntö oikeusavun jatkamisesta on annettava hyvissä ajoin ennen jo myönnetyn tuntimäärän loppumista. (Oikeusapulaki 1:5 §.)

Oikeusavun saaja vapautuu oikeusavustajan palkkion ja korvauksen maksamiselta joko kokonaan tai osittain käyttövaroista riippuen. Kokonaan korvataan tulkkauspalkkiot ja käännöskulut, todistajien palkkiot tuomioistuimessa sekä tarpeelliset todistelukustannukset, esimerkiksi lääkärinlausunnot. Lisäksi oikeusavun saaja saa maksutta tuomioistuimelta tai muilta viranomaisilta asiakirjat, jotka ovat tarpeen hänen asiansa hoitamista varten. Näitä asiakirjoja ovat muun muassa käsittely- ja toimituskirjat, ensimmäinen ulosottoyritys, virallisen lehden kuulutukset sekä jäljennökset ja tiedoksiannot. Jos hakijalla on oikeusturvavakuutus ja hän saa korvauksetta oikeusapua, maksaa silloin valtio oikeusturvavakuutuksen omavastuuosuuden. Valtio ei maksa vastapuolen oikeudenkäyntikuluja siinä tapauksessa, että oikeusavun saaja häviää jutun. (Oikeusapulaki 1:4 §; Oikeusministeriö 2002, 9-10.)

Oikeusavun saajan on toimeksiannon kestäessä ilmoitettava oikeusaputoimistolle taloudellisissa olosuhteissaan tapahtuvista muutoksista. Avustajan on muistutettava päämiestään edellä mainitusta velvollisuudesta, kun tämän taloudelliset olosuhteet muuttuvat. (Oikeusapulaki 2:15 §.) Oikeusapupäätöstä voidaan muuttaa tai voidaan päättää, että oikeusapu lakkaa, mikäli oikeusavun edellytyksiä ei ole ollut olemassa tai ne ovat muuttuneet tai lakanneet (Oikeusapulaki 2:16 §).

## **2.4 Muutoksenhaku**

Oikeusapupäätökseen tyytymätön voi saada tuomioistuimen ratkaisun oikeusaputoimiston antamaan päätökseen. Oikeusapupäätöksen saattaminen tuomioistuimen käsiteltäväksi tarkoittaa ratkaisupyynnön tekemistä. Ratkaisupyynnön menettely on säädetty oikeusaputoimiston päätöksenteon jatkeeksi. Koska tuomioistuimella on parhaat edellytykset arvioida oikeusavun tarvetta kulloinkin käsiteltävässä asiassa, on tärkeää, että oikeusaputoimistoissa tehty oikeusapupäätös

voidaan aina saattaa tuomioistuimen tutkittavaksi. Ratkaisupyynnön käsittelyä siinä tuomioistuimessa, jossa pääasia on käsiteltävänä tai jonka toimivaltaan pääasian tutkiminen kuuluu. Kysymyksessä voi olla esimerkiksi käräjäoikeus tai hallinto-oikeus. (Oikeusapulaki 4:24 §; Oikeusministeriö 2002, 17.)

Ulkoprosessuaalisissa asioissa ratkaisupyynnön on tehtävä 30 päivän kuluessa oikeusapupäätöksen tiedoksi saamisesta. Tuomioistuinasiassa ratkaisupyynnön on tehtävä ennen kuin tuomioistuimen päätös on lainvoimainen. (Oikeusapulaki 4:24 §.)

Ratkaisupyynnön voidaan tehdä kaikista oikeusapupäätökseen sisällyvistä asioista, esimerkiksi oikeusavun myöntämiseen liittyvistä päätöksistä, avustajan tai tulkin palkkioista ja korvauksista sekä oikeusapumaksuista. Edellytyksenä on, että esitetty oikeusapuhakemus tai korvauspyynnön on päätöksessä osittain tai kokonaan hylätty. (Oikeusministeriö 2002, 17.)

Oikeusaputoimisto antaa kirjalliset ohjeet hakijalle ratkaisupyynnön tekemiseksi. Ratkaisupyynnön tekemisen helpottamiseksi täytetään oikeusministeriön laatima lomake. Ratkaisupyynnön toimitetaan kirjallisesti päätöksen tehneelle oikeusaputoimistolle. Ratkaisupyynnöstä tulee käydä ilmi päätös, jota ratkaisupyynnön koskee, miltä osin ratkaisupyynnön esittänyt on päätökseen tyytymätön ja millä perusteella ratkaisupyynnön esittänyt on päätökseen tyytymätön. Lisäksi hakijan on liitettävä ratkaisupyynnön oikeusapupäätös ja ne asiakirjat, joihin hän haluaa vedota. (Oikeusapulaki 4: 24.1 §.)

Oikeusaputoimisto voi itse oikaista tekemänsä päätöksen, kun ratkaisupyynnön hakija on antanut pyynnön tiedoksi oikeusaputoimistolle. Korjaus tulee tehdä välittömästi ja korjatusta päätöksestä tulee ilmoittaa heti ratkaisupyynnön tehneelle hakijalle. Jos oikeusaputoimisto ei näe aihetta itseoikaisuun, siirretään ratkaisupyynnön asianomaisen tuomioistuimen tutkittavaksi viipymättä. (Oikeusapulaki 4:24.2 §; 4:25 §; Oikeusministeriö 2002, 18.)

Sähköisen asianhallintajärjestelmän myötä oikeusaputoimistoille tulevien ratkaisupyynnöiden määrä on oikeusaputoimistoissa pääsääntöisesti kasvanut. Esimerkiksi Oulun seudun oikeusaputoimistossa ratkaisupyynnöitä tuli vuonna 2010 kolme kertaa suurempi määrä kuin vuonna 2009, jolloin Romeo-asianhallintajärjestelmä ei vielä ollut käytössä. Syynä tähän on se, että hakemuksia tulee ympäri Suomea, sekä se, että ratkaisupyynnöitä haetaan nyt helpommin vähäisempiinkin asioihin, kuten esimerkiksi törkeään rattijuopumukseen, joihin ei ole asiaedellytyksiä. Suurin osa



oikeusaputoimistoille osoitetuista ratkaisupyynnöistä ratkaistaan käräjäoikeudessa. (Hietala 7.12.2010, keskustelu; Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Tuomioistuimen oikeusapulain nojalla tekemään päätökseen ratkaisupyynnöstä voi hakea edelleen muutosta. Muutoksenhakuvalitus toimitetaan muutoksenhakutuomioistuimeen pääasian yhteydessä. Olipa kysymyksessä hallinto-, yleinen tai erityistuomioistuin, muutosta tuomioistuimen ratkaisuun haettaessa noudatetaan, mitä muutoksenhausta pääasiassa on säädetty. Pääasiassa noudatettava muutoksenhakujärjestys ratkaisee siten oikeusapuasiassa noudatettavan muutoksenhakuoikeuden ja -menettelyn. Esimerkiksi vakuutus oikeuden ratkaisupyynnön johdosta tekemiin oikeusapupäätöksiin valitetaan korkeimpaan oikeuteen noudattaen pääasian mukaisista järjestystä. (HE 82/2011 vp, 123.)

Muutoksenhaku toimitetaan erikseen, jos päätös ratkaisupyynnöstä on annettu ennen pääasian ratkeamista. Silloinkin on noudatettava sitä menettelyä, jota pääasiassa noudatetaan. Muutoksenhakuoikeus esimerkiksi hovioikeuden tekemään päätökseen ratkaisupyynnöstä riippuu siitä, onko muutoksenhaku pääasiassa sallittu vai edellyttääkö se valituslupaa. Hovioikeuden tekemään päätökseen ratkaisupyynnöstä saa hakea muutosta korkeimmalta oikeudelta vain, jos se myöntää valitusluvan. Jos pääasiassa kuitenkin on kysymys hovioikeuden ensimmäisenä asteen ratkaisemasta asiasta eikä pääasiassa siten vaadita valituslupaa, myös hovioikeuden ratkaisupyynnön perusteella tekemästä oikeusapua koskevasta ratkaisusta voidaan valittaa valituslupaa pyytämättä. (HE 82/2001 vp, 123.) Valituslupa voidaan myöntää, jos se on lain soveltamisen ja oikeuskäytännön kannalta tärkeää saattaa korkeimman hallinto-oikeuden ratkaistavaksi, jos siihen on erityistä aihetta asiassa tapahtuneen ilmeisen virheen vuoksi tai jos valitusluvan myöntämiseen on painava taloudellinen tai muu syy. (Oikeusapulaki 4:26 §, Oikeusministeriö 2002, 20-21.)

### **3 ROMEO-SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ**

Oikeusministeriön hallinnonalalla on meneillään useita sähköisen asioinnin hankkeita, joiden tarkoituksena on avata kansalaisille ja viranomaisille vuorovaikutteinen sähköinen asiointiyhteys oikeushallinnon palveluihin. Uudet palvelut tarjoavat sähköisen asiointimahdollisuuden yksittäisen asian vireillepanoa ja käsittelyvaiheen, ratkaisun tai todistuksen kyselyä tai saantia varten tarvittavine oheispalveluineen, joita ovat muun muassa tunnistus, käyttäjähallinta ja maksaminen. Massamuotoinen, tiedostosiirtoihin perustuva asiointi on ollut käytössä jo 1980-luvulta alkaen. Uusien asiointipalvelujen tarkoituksena on asiakaspalvelun parantamisen ohella myös palvelujen tuottamisen kustannustehokkuuden lisääminen, kun käynti- ja paperipohjainen käsittely oikeushallinnon yksiköissä vähenee. (Oikeusministeriö 2010, hakupäivä 27.9.2010.)

#### **3.1 Sähköinen asiointi viranomaisissa**

Sähköisellä viestinnällä viranomaistoiminnassa on pyritty parantamaan ihmisten asemaa hallinnon asiakkaina lisäämällä asioinnin joustavuutta ja riippumattomuutta ajasta ja paikasta. Esimerkiksi hakemusasioissa sähköinen tiedonsiirto on kätevä ja nopea tapa välittää tietoa, verrattuna paperilomakkeisiin. Se helpottaa myös vammaisten, sairaiden ja vanhusten asemaa hallinnon suuntaan. Hallinnon näkökulmasta palvelutason parantuminen, toiminnan tehokkuus, tietoturvallisuus ja informaation yhteiskäytön lisääntyminen ovat etuina sähköisessä asiointissa. Julkishallinnossa ei kuitenkaan tavoitella informaation käytön lisäämistä, vaan pyritään ensisijaisesti alentamaan kuluja. Sähköinen hallinto koostuu sähköisestä asiointipalvelusta, sähköisestä asianhallintajärjestelmästä, perus- ja taustajärjestelmistä sekä niitä yhdistävistä tietoverkoista ja palveluita käyttävistä henkilöistä. (Kulla 2008, 65.)

Viranomaisen on pyrittävä järjestämään asiointi mahdollisimman helppokäyttöiseksi ja välineneutraaliksi. Kehittämisessä on otettava huomioon palveluiden saatavuus, esteettömyys, kohtuuhintaisuus ja soveltuvuus erilaisten käyttäjien tarpeisiin. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että sähköiset tiedonsiirtomenetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä muulloinkin kuin viraston aukioloaikana. Ympäri vuorokautista palvelua ei kuitenkaan edellytetä. (Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 2:6 §; Kulla 2008, 66.)

Hallintoasia voidaan laittaa vireille toimittamalla viranomaiselle sähköinen asiakirja. Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon (SAsiointiL 1:4 § k. 3). Sähköisen asiakirjan käyttömahdollisuus merkitsee sitä, että hallintoasia voidaan laittaa vireille esimerkiksi sähköpostilla, telekopiona, sähköisellä lomakkeella tai muuta tietokoneyhteyttä käyttäen. Puhelin tai tekstiviesti ei kuulu sähköisen asiainninn piiriin. (Mäenpää 2008, 129.) Viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi (SAsiointiL 2:5.1 §). Jos viranomaiselta puuttuu tällaiset tekniset valmiudet, ei sähköinen vireillepano ole silloin mahdollista. Jos viranomainen tarjoaa käyttöön sähköisen lomakkeen, voidaan asia laittaa vireille kyseisellä lomakkeella. (Mäenpää 2008, 130.)

Sähköinen vireillepano ei rajoita tai estä asian laittamista vireille perinteisessä kirjallisessa muodossa. Näin ollen sähköinen vireillepano muodostaa vain yhden vaihtoehdon muiden vaihtoehtojen rinnalla. Viranomaisen on tiedotettava, millä tavalla asian saa vireille kussakin viranomaisessa. Esimerkiksi oikeusavun sähköisestä asiainnista ilmoitetaan oikeuslaitoksen omilla internet-sivuilla. Myös oikeusaputoimistojen yhteystiedot löytyvät oikeuslaitoksen internet-sivuilta ja sitä kautta asiakas saa asiansa vireille. (Mäenpää 2008, 130.)

Jos hallintoasia on laitettava vireille allekirjoitetulla asiakirjalla, allekirjoitukseksi hyväksytään myös sähköinen allekirjoitus. Sähköisen allekirjoituksen on täytettävä sähköisestä allekirjoituksista annetussa laissa säädetyt vaatimukset. (Mäenpää 2008, 130.) Vaatimukset täyttää ainakin sellainen kehittynyt sähköinen allekirjoitus, joka perustuu laatuvarmenteeseen ja luotu turvallisella allekirjoituksen luomisvälineellä (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617, 2:5 §). Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisen välineenä (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 1:2 § 9 k.). Allekirjoitus voidaan luoda turvallisesti, kun varmistetaan luomistietojen ainutkertaisuus ja niiden säilyminen luottamuksellisina. Turvallisuus edellyttää myös, ettei luomistietoja ei voida päätellä muista tiedoista, allekirjoitus on suojattu väärentämiseltä ja allekirjoituksen luomistiedot voidaan suojata muiden käytöltä. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 4:28 §.)

Sähköisen viestin lähettäjä vastaa siitä, että viesti menee perille viranomaiselle (SAsiointiL 3:8 §). Lisäksi lähettäjä on vastuussa siitä, että viesti on perillä annetussa määräajassa. Viestin katso-

taan saapuneen silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa siten, että viestiä voidaan käsitellä. Viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanotamisesta lähettäjälle. Ilmoitus voi olla automaattinen kuittaus tai muu viesti. Lisäksi viranomaisen on kirjattava sähköisesti saapuneet asiakirjat tai muulla luotettavalla tavalla rekisteröitävä. (SAsiointiL 3:10-13 §.) Merkinnöistä on käytävä ilmi asiakirjan saapumisajankohta sekä maininnat asiakirja eheyden ja alkuperäisyyden toteamiseksi (Kulla 2008, 70).

Tietosuojan ja tietoturvaan tulee kiinnittää erityistä huomiota sähköisessä asiointissa. Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa säättää, että viranomaisen on varmistettava riittävä tietoturvallisuus asiointissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa (SAsiointiL 2:5.3 §). Tietoturvallisuus käsittää tietojen, järjestelmien ja palvelujen asianmukaisen suojaamisen normaali- ja poikkeusoloissa lainsäädännöllisten, hallinnollisten, teknisten ja muiden toimenpiteiden avulla. Tietojen luottamuksellisuutta, saatavuutta ja käyttökelpoisuutta suojataan niihin kohdistuvilta riskeiltä. Tietoturvallisuuden toteuttaminen viranomaisessa edellyttää tietoturvallisuusperiaatteiden määrittelemistä, luotettavaa ja koulutettua henkilöstöä, tietojenkäsittely-ympäristön suojaamista, tietoliikenteen salausta ja käytön valvontaa. Lisäksi laitteistot on pidettävä kunnossa ja tietojenkäsittelyohjelmistojen pitää olla laadukkaita ja hyvin suunniteltuja. (Lantto 1999, 46-47.)

### **3.2 Kehitystyön taustaa**

Vuonna 2006 oikeusministeriö asetti oikeusavun sähköisen asiointin ja asiankäsittelyn kehittämisen työryhmän selvittämään oikeusapuasioiden valtakunnallisen asiointijärjestelmän, oikeusapuhakemuksen ja maksatusmenettelyn sähköistämistä. Työryhmä kehitti mallin oikeusavun sähköisestä asianhallintajärjestelmästä. Siinä oikeusavun ja puolustajan hakemus sekä avustajan ja puolustajan laskuyhteenveto voidaan tehdä internetissä oikeusministeriön asiointiportaalin kautta. Tarkoituksena olisi, että järjestelmä olisi valtakunnallinen ja se mahdollistaisi laskuyhteenvetojen sähköisen käsittelyn aina avustajan ja puolustajan tekemistä laskuyhteenvetoista palvelukeskuksessa tapahtuvaan maksatukseen saakka. Prosessin eri osapuolia olisivat avustajat, puolustajat, asiakkaat, tuomioistuimet, oikeusaputoimistot ja palvelukeskus. (Oikeusministeriö 2007, 4.)

Oikeusministeriön toimeksiannon taustalla oli oikeuslaitoksen vaikeutuva työtilanne. Valtioneuvoston kehityspäätöksellä vuoden 2011 loppuun mennessä keskimäärin vain puolet valtion henkilöstön poistuman johdosta vapautuvista paikoista täytetään. Se tarkoittaa 720 henkilön vähenty-

mää vuoden 2011 loppuun mennessä oikeusministeriön hallinnonalalta. (Oikeusministeriö 2007, 6.)

Työryhmän tavoitteena oli selvittää millaisia tietotekniikan tarpeita asianhallintajärjestelmän kehittämisessä olisi otettava huomioon. Työryhmän oli otettava huomioon muun muassa, millaisen alustan uusi järjestelmä vaatii ja voisiko muista kehittämishankkeista olla tälle työryhmälle apua. Lisäksi haluttiin selvittää, mitä ominaisuuksia asianhallintajärjestelmän tulisi sisältää. Tavoitteena oli, että se sisältäisi muun muassa kansalaisten mahdollisuuden oikeusavun koelaskentaan, mahdollisuuden luoda ajanvaraus tai ajanvarauspyyntö sähköisen asioinnin yhteydessä. Tavoitteena oli myös luoda oikeusaputoimistoille yhteys verotustietoihin tulo- ja varallisuustietojen selvittämiseksi sekä mahdollistaa oikeusapupäätöksen toimittaminen sähköisesti tuomioistuimille, avustajille ja hakijoille. Työryhmän oli vielä mietittävä, mitä mahdollisia lainsäädännöllisiä muutoksia oikeusapuasioiden sähköinen asiointi mahdollisesti edellyttää. (Oikeusministeriö 2007, 5.)

Aikaisemmin vuonna 2006 oikeusministeriö asetti työryhmän, jonka perimmäisenä tavoitteena oli vähentää tuomioistuinten työmäärää. Tähän päästäkseen työryhmän tavoitteena oli kehittää sähköistä asiointia avustajien palkkioiden maksatukseen. Avustajien palkkiojärjestelmän selkiyttämiseksi työryhmä ehdotti, että kiinteämääräisistä palkkioista luovuttaisiin ja palkkioperusteita yksinkertaistettaisiin ja korvaus istuntokäsittelystä maksettaisiin aina todellisen ajankäytön perusteella. Lisäksi pienituloisten ei enää tarvitsisi näyttää kuitteja oikeusapua haettaessa ja oikeusaputoimisto tarkistaisi suoraan verottajalta tulotiedot niiltä, joille valtio korvaa kokonaan oikeusavun. Työryhmän ehdottamat muutokset mahdollistaisivat sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämisen. Tässä vaiheessa oikeusministeriössä kehittämistarpeisiin mukaan tuli oikeusaputoimistot. Haluttiin, että oikeusavun hakemiseen, käsittelyyn ja maksatukseen saataisiin yhtenäinen käsittelypohja. Eli haluttiin helpottaa tuomioistuinten työmäärää, koska silloin samaa asiakirjaa voitaisiin käyttää eri vaiheissa, eikä samaa työtä tarvitsisi tehdä useaan kertaan. Asiakirja tehdään sähköisesti, oikeusaputoimisto tekee päätöksen sähköisen hakemuksen pohjalta ja lähettää sen tuomioistuimeen. (Oikeusministeriö 2007, 6-7.)

Työryhmän tavoitteena oli, että uuden asianhallintajärjestelmän avulla on mahdollista yksinkertaistaa avustajien ja puolustajien oikeudenkäyntikululaskutusta sekä palkkion määrittämistä ja maksatusta. Jälkityöt tuomioistuimissa veivät paljon aikaa, koska istunnossa joudutaan laskemaan ja tarkistamaan laskujen perusteella maksettavat palkkiot. Käyttöön haluttiin lomake, jossa osa tiedoista olisi jo valmiina ja jossa laskenta olisi mahdollisimman pitkälle automatisoitu. (Oikeusministeriö 2007, 9-10.)

Vuoden 2008 hallituksen esityksessä linjattiin, että uusien oikeusapulain muutoksien myötä sähköistä asiointia ja sähköisiä asiointijärjestelmiä tulisi kehittää oikeusturvanäkökohdat huomioon ottaen. Tähän liittyy osaltaan muun muassa se, että tietojärjestelmät olisivat keskenään yhteensopivia ja, että ohjelmistojen ja portaaleiden toimivuus ja käyttövarmuus varmistettaisiin ennen niiden käyttöönottoa. Myös tietosuojan ja tietoturvaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Tärkeää on myös, että sähköiset asiointipohjat ja sähköiset lomakkeet olisivat käyttäjäystävällisiä ja ohjaisivat täyttämään tarvittavat tiedot oikein. (LaVM 12/2008 vp, 2.)

### **3.3 Sähköinen asianhallintajärjestelmä oikeusavussa**

Oikeusministeriö halusi tarjota kansalaisille mahdollisuuden hakea oikeusapua sähköisessä muodossa ja luoda sovelluksen, jolla avustajien palkkiot voidaan maksaa nopeammin. Tämän vuoksi luotiin yhteinen operatiivinen järjestelmä. Uuden järjestelmän avulla pystytään käyttämään molempia toimintoja samassa ohjelmassa. Vanha asianhallintajärjestelmä Julia oli jaettu erilaisiin toimistokohtaisiin järjestelmiin, joten sitä ei voitu suoraan hyödyntää. Siksi päätettiin rakentaa uusi järjestelmä hakemusten käsittelyä, päätöksentekoa sekä palkkioitten vahvistamista ja maksamista varten. (Melin 2010, 3.)

Aluksi ajatuksena oli, että vanha Julia-järjestelmä jäisi käyttöön oikeusaputoimistoihin omien asiakkaiden asioissa, mutta myöhemmin kuitenkin päätettiin, että kaikki uudet asiat kirjataan Romeoon. Romeo-nimi tulee sanoista rättshjälp, oikeusapu, maksatus ja elektronisk utanordning. (Melin 2010, 3.)

Sähköinen asianhallintajärjestelmä otettiin käyttöön 1.3.2010 47 oikeusaputoimistossa ympäri Suomea. Järjestelmä oli alustavien suunnitelmien mukaan tarkoitus ottaa käyttöön jo 1.1.2010, mutta toimistojen henkilöstön koulutuksen ja järjestelmän keskeneräisyyden sekä pilotoinnin vuoksi järjestelmää ei saatu vielä silloin käyttöön. (Oikeusministeriö 2010a, 15.) Sähköisiä oikeusapupäätöksiä yksityisille oikeusavustajille ja kansalaisille tekee 23 oikeusaputoimistoa:

- Hyvinkään oikeusaputoimisto,
- Iisalmen oikeusaputoimisto,
- Joensuun oikeusaputoimisto,
- Jämsän oikeusaputoimisto,
- Kittilän oikeusaputoimisto,

- Kokkolan oikeusaputoimisto, ruotsinkieliset oikeusapupäätökset,
- Kuopion oikeusaputoimisto,
- Kotkan oikeusaputoimisto,
- Kouvolan oikeusaputoimisto,
- Lahden oikeusaputoimisto,
- Lappeenrannan oikeusaputoimisto,
- Lapuan oikeusaputoimisto,
- Oulun oikeusaputoimisto,
- Oulunseudun oikeusaputoimisto,
- Pieksämäen oikeusaputoimisto,
- Rovaniemen oikeusaputoimisto,
- Savonlinnan oikeusaputoimisto,
- Tampereen oikeusaputoimisto,
- Tampereenseudun oikeusaputoimisto,
- Turunseudun oikeusaputoimisto, suomen- ja ruotsinkieliset oikeusapupäätökset,
- Vaasan oikeusaputoimisto, ruotsinkieliset oikeusapupäätökset,
- Varkauden oikeusaputoimisto ja
- Ylivieskan oikeusaputoimisto. (Oikeusministeriö 2010b, 2.)

Sähköinen oikeusapuhakemus mahdollistaa oikeusapupäätösten käsittelyn keskittämisen vähemmän ruuhkasiin oikeusaputoimistoihin. Tietojärjestelmä tunnistaa automaattisesti sen toimiston, jossa käsittelypino on pieni, jolloin hakemus ohjautuu sinne automaattisesti. Jokaisella oikeusaputoimistolla on suhdeluku, jonka perusteella hakemus ohjautuu. Suhdeluku saadaan jakamalla toimistossa vireillä olevat hakemukset hakemuksia käsittelevien sihteerien lukumäärällä. Lisäksi oikeusapuhakemusten ohjautuvuuteen vaikuttaa toimiston kuormitusluku. Piirin oikeusaputoimen johtajan kanssa sovitaan, mikä kuormitusluku toimistolle merkitään. Kuormitusluku lasketaan jakamalla kunkin yksikön oikeusapusihteerien määrä kahdella. (Oikeusministeriö 2010b, 2.)

Vuonna 2009 oikeusaputoimistot tekivät noin 73 000 oikeusapupäätöstä. Näistä noin 51 000 oikeusapupäätöstä oli oikeusaputoimistoissa hoidettavia asioita ja 22 000 yksityisen asiamiesten oikeusapupäätöksiä. Tämän lisäksi sihteerit antoivat oikeusapua puhelimitse yli 14 000 asiassa. (Oikeusministeriö 2010a, 9.)

### 3.4 Sähköinen asiointi oikeusavussa

Sähköisen oikeusapuhakemuksen käyttöönotto vähentää oikeusaputoimistoissa sekä saapuvan että lähtevän postin käsittelyä ja oikeellisuustarkastusta. Sähköiseen hakemukseen syötettyjen tietojen siirtyminen automaattisesti oikeusapupäätöksen tiedoiksi vähentää tallennustyötä ja virhemahdollisuutta oikeusapupäätöksissä. Käytäntö on osoittanut, että sähköisesti täytetyt hakemukset ovat selkeämpiä kuin käsin täytetyt hakemukset. (Oikeusministeriö 2010b, 1.)

Sähköisen asioinnin avulla on mahdollista helpottaa ja tehostaa asiakkaiden ja heidän avustajiensa tai puolustajiensa asiointia oikeusaputoimistoissa ja tuomioistuimissa sekä nopeuttaa päätöksentekoa ja palkkioiden ja muiden korvausten maksamista. Sähköisellä asioinnilla voidaan myös lisätä asiointimahdollisuuksia, kun asiointi ei ole sidoksissa fyysiseen asiointipaikkaan ja virka-aikaan. (LaVM 12/2008 vp, 2.) Sähköisellä hakulomakkeella ei voi pyytää vastausta oikeudelliseen ongelmaan, vaan sillä laitetaan ainoastaan vireille oikeusapuhakemus (Polichronidis 2010, hakupäivä 2.11.2010).

Sähköisen asiointijärjestelmän uutena palveluna on oikeusavun koelaskelma eli oikeusapulaskuri. Asiakkaiden ja avustajien käytössä oleva oikeusapulaskuri vähentää puhelimitse tai sähköisesti tulevia asiakaskyselyjä. Palvelun käyttöönotto vaikuttaa suoraan neuvonnan ja puhelinpalvelun kuormittavuuteen. (Oikeusministeriö 2010b, 1.) Oikeusapulaskuri antaa viitteellisen tiedon siitä, onko henkilö oikeutettu oikeusapuun. Käyttövarojen perusteella määräytyy, saako hakija oikeusapua ilmaiseksi vai osakorvausta vastaan. (Oikeushallinto asiointipalvelut, hakupäivä 9.3.2011.)

Jos yksityinen avustaja lähettää edelleen oikeusapuhakemuksen postitse tai faksilla sellaiseen toimistoon, johon yksityisten avustajien hakemuksia ei ole keskitetty, pitää toimiston itse ratkaista, miten sellaisessa tilanteessa toimitaan. Oikeusaputoimisto voi lähettää hakemuksen sellaiseen toimistoon, joka keskitetysti tekee yksityisille avustajille oikeusapupäätöksiä tai tehdä oikeusapupäätöksen itse. Sähköisesti tulevat oikeusapuhakemukset ovat etusijalla faksilla tai postissa tuleviin hakemuksiin myös sellaisissa toimistoissa, joihin yksityisen avustajien tekemät oikeusapuhakemukset on keskitetty. Tällä käytännöllä halutaan totuttaa erityisesti yksityisiä oikeusavustajia käyttämään sähköistä asiointipalvelua. (Oikeusministeriö 2010b, 3.)



### 3.4.1 Kansalainen

Kansalainen voi itse hakea oikeusapua sähköisesti täyttämällä oikeushallinnon asiointipalvelussa sähköisen lomakkeen osoitteessa asiointi.oikeus.fi. Kansalainen kirjautuu järjestelmään verkkopankkitunnuksillaan. Mikäli kansalaisella ei ole käytössään pankkitunnuksia, voi hän kääntyä oikeusaputoimiston tai oikeusapuasioita hoitavan lakimiehen puoleen. (Oikeusministeriö 2010b, 1.)

Sähköisellä lomakkeella oikeusavunhakija antaa tiedot siitä, mihin asiaan hän oikeusapua hakee sekä tulo-, meno- ja varallisuustietonsa. Sähköisen hakemuksen täyttävältä hakijalta ei vaadita tositteita tuloista, menoista tai varallisuudesta. Tiedot tarkistetaan pistokokein. Järjestelmä arpoo pistokokeen noin 20 prosenttiin hakemuksista. Järjestelmä muodostaa lisäselvityskirjeen, jolla oikeusaputoimisto pyytää hakijaa selvittämään tulonsa, menonsa, varallisuutensa ja velkansa tositteilla. Pistokokeesta ei ole laissa säädetty, vaan se on järjestelmään rakennettu ominaisuus. Pistokokeikäytännöllä pyritään kontrolloimaan sitä, että hakija ilmoittaa oikeat tiedot sekä estämään oikeusavun väärinkäytöksiä. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.) Mikäli asiakas saa oikeusapua ilman omavastuuosuutta ja hänen käyttövaransa on tarkistettava pistokokeen perusteella, voidaan tulotiedot tarkistaa suoraan verotoimistosta (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 8.1 §). Oikeusaputoimistolla on kuitenkin aina oikeus pyytää hakijalta selvitystä hakijan tuloista, menoista, omaisuudesta ja veloista kirjallisesti tositteella, vaikka pistokoetta hakemukseen ei olisi tullut (Oikeusministeriö 2010b, 1).

Oikeusavunhakija voi esittää avustajakseen oikeusaputoimiston julkista oikeusavustajaa tai yksityistä avustajaa. Hakija voi myös pääsääntöisesti valita, mihin toimistoon hän oikeusapuhakemuksensa lähettää. Mikäli hakijalla on jo avoimia hakemuksia vireillä tai hän on saanut oikeusapua kuuden kuukauden sisällä, ohjautuu hakemus automaattisesti aiempaa hakemusta käsittelevään tai oikeusapua aiemmin myöntäneeseen toimistoon. (Oikeusministeriö 2010b, 4.)

Oikeusapupäätös toimitetaan hakijalle ensisijaisesti kirjeellä kotiin. Pyydettyessä sen voi myös saada sähköpostilla pdf-liitetiedostona. Romeon kautta lähetettäessä oikeusapupäätöksen voi saada e-kirjeellä. E-kirjeen lähettäminen tarkoittaa sitä, että Itella tulostaa, kuorittaa ja jakelee kirjeen oikeusaputoimiston puolesta. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Oikeusapulaskurilla kansalainen voi tehdä koelaskennan mahdollisuudestaan saada maksutonta tai osittain korvattavaa oikeusapua. Laskurin käyttö ei edellytä kirjautumista järjestelmään. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Huolimatta sähköisen asioinnin käyttöönotosta oikeusavunhakijat voivat jatkossakin asioida suoraan oikeusaputoimistossa. Toimistoon hakeutuvien kansalaisten asiat hoidetaan kuten aikaisemminkin eli oikeusapusihteri kirjaa hakijan ilmoittamat tiedot asianhallintajärjestelmään ja tekee hakijalle oikeusapupäätöksen. Hakijalle tulee kuitenkin aina kertoa mahdollisuudesta käyttää sähköistä asiointia esimerkiksi silloin, kun hän soittaa oikeusaputoimistoon. (Oikeusministeriö 2010b, 1.)

### **3.4.2 Yksityinen avustaja**

Oikeusapua haetaan oikeusaputoimistolta. Myös silloin, kun kansalainen kääntyy suoraan yksityisen avustajan puoleen. Hakijan on esitettävä selvitys taloudellisista olosuhteistaan ja asiasta, johon hän hakee oikeusapua. Oikeusapua voi antaa oikeusaputoimistossa työskentelevä julkinen oikeusavustaja tai yksityinen asianajaja tai lakimies. Oikeusaputoimisto voi hyväksyä myös hakijan avustajan hakijan puolesta tekemän hakemuksen, eikä esimerkiksi päämiehen allekirjoitusta edellytetä. (Oikeusapulaki 2:10.1 §.)

Yksityinen avustaja tai puolustaja voi lähettää sähköisen oikeusapuhakemuksen oikeusaputoimistoon tai puolustajamääräyshakemuksen tuomioistuimeen oikeushallinnon asiointipalvelun kautta asiakkaansa puolesta. Puolustajalla tarkoitetaan rikosoikeudenkäynnissä tai esitutkinnassa vastaajan apuna olevaa julkista oikeusavustajaa, asianajajaa tai muuta lakimiestä. Törkeästä rikoksesta epäilylle sekä pidätettynä tai vangittuna olevalle henkilölle määrätään puolustaja hänen omasta pyynnöstään. Tuomioistuin voi määrätä puolustajan henkilölle, joka on alle 18-vuotias tai ei kykene puolustamaan itseään. Yksityisellä avustajalla sen sijaan tarkoitetaan asianajajaa tai muuta lakimiestä, joka harjoittaa liiketoimintaa yksityisessä asianajo- tai lakiasiantoimistossa. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Jotta avustaja voisi tehdä oikeusapuhakemuksen asiakkaansa puolesta, tulee hänen kuulua oikeusavun asiointijärjestelmän avustajarekisteriin. Rekisteri koostuu oikeusapuasioita hoitavista asianajajista ja lakimiehistä. Avustajan on itse ilmoitettava tietonsa avustajarekisteriin. Rekisterissä kysytään muun muassa seuraavia tietoja: toimiston nimi, katuosoite, postinumero ja -toimi-

paikka, etu- ja sukunimi, arvo tai ammatti, henkilötunnus, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Samoin kuin kansalainen, järjestelmään rekisteröity avustaja kirjautuu järjestelmään verkkopankkitunnuksillaan. Verkkopankkitunnukset voivat olla joko avustajan henkilökohtaiset pankkitunnukset tai toimisto voi käyttää yhteisötunnistautumista, jolloin avustajien henkilökohtaisten tunnusten väärinkäyttö estyy. Yhteisötunnistautumisella toimisto tunnistautuu järjestelmään toimistona. Kun järjestelmä tunnistaa avustajan rekisteristä, voi avustaja tehdä järjestelmässä laskunerittelyn, oikeusapuhakemuksen, puolustajan määräyksen hakemuksen ja asianomistajan avustajan hakemuksen. Yhdellä tunnustautumisella on mahdollista tehdä useampi lasku ja hakemus. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Oikeusapuhakemus ohjautuu johonkin 23:sta sähköisiä oikeusapuhakemuksia käsittelevistä oikeusaputoimistoista ympäri Suomea. Avustaja ei siis voi valita mihin toimistoon oikeusapuhakemus ohjautuu. Oikeusaputoimistossa tehdään oikeusapupäätös ja se toimitetaan avustajalle faksilla, sähköpostin liitetiedostona tai e-kirjeellä. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

Romeo-sähköinen asianhallintajärjestelmä tulee myöhemmin käyttöön myös tuomioistuimiin. Tämän johdosta myös avustajien palkkio- ja kuluvaatimukset valtion varoista esitetään tuomioistuimille asiointipalvelun kautta (Oikeushallinto asiointipalvelut 2011, hakupäivä 9.3.2011). Vaatimukset esitetään päiväkohtaisesti toimenpiteittäin ilmoittamalla päivämäärä, laskutuslaji, esimerkiksi istuntoaika ja matkakulut, ja kesto tunteita. Tuomioistuin lisää vaatimukseen vielä istuntokäsittelyyn käytetyn ajan. (Oikeuslaitos 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

### **3.5 Vanhan asianhallintajärjestelmän käyttö uuden rinnalla**

Vaikka uusi Romeo-sähköinen asianhallintajärjestelmä tuli vanhan Julia-järjestelmän tilalle, ei uusi järjestelmä syrjäyttänyt kuitenkaan kokonaan vanhaa järjestelmää. Juliaa käytetään edelleen Romeon rinnalla. Romeossa rekisteröidään hakemuksia, tehdään oikeusapupäätöksiä ja käsitellään näiden päätösten muutoshakemuksia. Lisäksi Romeo on omien toimeksiantojen asiankäsitelyjärjestelmä. Sen sijaan Romeossa ei voi tehdä kaupanvahvistusasioita, vaan ne tehdään vanhan asianhallintajärjestelmän, Julian, puolella. Romeossa ei ole vakuutusyhtiöistä rekisteriä, eikä ohjelmassa ole toimintoa laskujen kirjoittamiseksi asioissa, joissa asiakkaalla on oikeusturvavakuutus. Vakuutusasiat kirjataan myös Juliaan, jotta voidaan kirjata laskutuksen perustan muodostavat toimenpiteet. Asiat on kuitenkin kirjattava myös Romeoon esteellisyys tarkastuksen vuoksi. Näiden lisäksi toimistojen tilastot tehdään Romeon tietojen perusteella. (Melin 2010, 4.)

Romeon ja Julian kalentereiden välillä ei ole yhteyttä, joten Romeoon rekisteröidyt fataljit eli määrääjat, joiden kuluessa oikeudelliset asiat on suoritettava, eivät näy Julian kalenterissa eikä Romeo muistuta fataljeista. Romeossa on oma fataljien seurantatoimintonsa. (Melin 2010, 4.)

Lisäksi Juliassa tehdään taloudelliset selvitykset, vastapuolen lasku ja kaupanvahvistajan laskut (Marttila 8.12.2010, haastattelu). Romeoon ei voi tallentaa vastapuolen yhteystietoja, joten tämän johdosta järjestelmässä ei voida kirjoittaa vastapuolen laskuja. Romeosta puuttuu muitakin toimintoja, joita vastapuolen laskutus vaatisi. Tarkoituksena on selvittää, onko mahdollista käyttää vastapuolen tietojen tallennuksessa hakua väestötietojärjestelmästä. Haku väestötietojärjestelmästä nopeuttaisi työtä ja sieltä saisi ajantasaista tietoa. Asiaan on tulossa muutoksia vuoden 2012 aikana. (Melin 2010, 4.)

Julian puolella aloitetut asiakkaat kirjataan loppuun Juliassa, ja aina uuden asiakkaan varatessa aikaa toimistoon tarkastetaan toimiston esteellisyys asiassa. Käytännöllä varmistutaan siitä, etteivät jutun molemmat osapuolet ole saman toimiston asiakkaita. (Marttila 8.12.2010, haastattelu; Soinilehto 8.12.2010, haastattelu.)

### **3.6 Koulutus ja tiedottaminen**

Sähköistä asiointipalvelua valmisteltiin tiiviisti koko vuosi 2009. Tavoitteena oli ottaa Romeo-asianhallintajärjestelmä käyttöön vuoden 2010 alusta. Toimistojen pääkäyttäjille ja varapääkäyttäjille järjestettiin koulutusta marras- ja joulukuussa 2009. Aikataulun kiireellisyyden vuoksi koko oikeusapukenttää ei voitu kouluttaa oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen toimesta, vaan koulutus suunnattiin oikeusaputoimistojen pääkäyttäjäksi ja hänen varahenkilöksi nimetyille henkilöille. Koulutusta järjestettiin kuudella eri paikkakunnalla muun muassa Lahdessa, Oulussa ja Tampereella. (Hurme 29.10.2009, sähköpostiviesti.)

Järjestelmän kouluttajina toimi neljä Romeon työryhmässä mukana ollutta henkilöä. Koulutus järjestettiin oikeusapupiireittäin kaikkien oikeusaputoimistojen pää- ja varapääkäyttäjille. (Maakainen 7.3.2011, haastattelu.) Oikeusministeriö on pitänyt tiedotustilaisuuden sähköisestä asioinnista Helsingissä, Turussa ja Tampereella. Tämän lisäksi oikeushallinnon tietotekniikkakeskus ja oikeusministeriö ovat järjestäneet muutamia koulutustilaisuuksia niin oikeusaputoimistojen henkilökunnalle kuin yksityisille oikeusavustajillekin. Yksityisiä oikeusavustajia tiedotettiin sähköisestä asioinnista oikeusalan lehdissä sekä oikeusministeriön ja oman alueen oikeusaputoimiston lähet-

tämässä tiedotteissa. Kansalaisia on tiedotettu oikeusavun sähköisestä asioinnista muun muassa sanomalehdissä ja oikeusministeriön internet-sivuilla. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

Ohjelman pilottikäyttö aloitettiin 1.2.2010 Lahden ja Jyväskylän oikeusaputoimistoissa (Rautavaara 25.1.2010, sähköpostiviesti). Muun henkilöstön koulutuksen sekä järjestelmän keskeneräisyyden vuoksi Romeo saatiin käyttöön vasta 1.3.2010 alkaen kaikissa oikeusaputoimistoissa. Oikeushallinnon palvelukeskus tiedotti oikeusaputoimistoja ohjelman käyttöönotosta sähköpostiviestillä, jonka jälkeen oikeusaputoimistot pääsivät heti 1.3.2010 luomaan oikeusapupäätöksiä uudella asianhallintajärjestelmällä. Käyttöönoton aloitus ja uuden järjestelmän opettelu alkoi kaikissa 47 oikeusaputoimistossa hieman kangerrellen. Ensimmäiset oikeusapupäätökset luotiin heti ensimmäisenä tai viimeistään toisena päivänä käyttöönotosta. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

### **3.6.1 Koulutuksen järjestäminen oikeusaputoimistoille**

Oikeusaputoimistojen henkilökunnan koulutus alkoi marraskuussa 2009. Koulutus järjestettiin silloin kunkin oikeusaputoimiston Romeon pää- ja varapääkäyttäjille. Koulutus järjestettiin atk-tilassa, jossa jokaisella oli mahdollisuus käyttää tietokonetta. Koulutus oli yhden työpäivän mittainen ja päivän aikana käytiin läpi järjestelmän käyttöön liittyviä harjoituksia, muun muassa uuden asiakkaan tietojen syöttämistä, oikeusapupäätöksen tekemistä sekä laskutusta. Tarkoituksena oli, että koulutuspäivän jälkeen Romeon pää- ja varapääkäyttäjät kouluttavat oman toimistonsa muun henkilökunnan käyttämään asianhallintajärjestelmää. Useimmat koulutuksessa olleet olivat kuitenkin sitä mieltä, ettei heillä ollut valmiuksia kouluttaa muuta henkilökuntaa asianhallintajärjestelmän käyttöön lyhyen koulutuksen jälkeen. Yhden päivän mittaista koulutusta ei pidetty riittävänä, joten muun henkilökunnan kouluttaminen tuntui osasta heistä mahdottomalta. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

Toinen koulutus järjestettiin keväällä 2010 ja se oli samansisältöinen kuin ensimmäinen koulutuskin. Toisen koulutuksen järjestämisen tarve huomattiin ensimmäisen koulutuksen yhteydessä. Lisäksi syksyllä 2010 järjestettiin vielä koulutusta järjestelmän käyttöön. Osaltaan oikeusaputoimistojen henkilökunnan koulutuksen keskeneräisyys vaikutti siihen, ettei järjestelmään otettu käyttöön heti vuoden 2010 alusta. Oikeusapusihteerien mielestä Romeo-asianhallintajärjestelmän käyttämiseen annettu koulutus ei ole ollut riittävää. Useimmat Romeon pää- ja varapääkäyttäjät kokivat, että olisi ollut parempi, jos koulutus olisi heti järjestetty koko oikeusaputoimiston henkilökunnalle, eikä heidän olisi tällöin tarvinnut kouluttaa muuta henkilökuntaa. Osa oikeusapusihtee-

reistä on kokenut, ettei riittävää koulutusta ole saatu ollenkaan, ei edes sinä aikana kun Romeo on ollut käytössä. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

### **3.6.2 Koulutuksen järjestäminen yksityisille oikeusavustajille**

Yksityisiä oikeusavustajia ei kunnolla koulutettu käyttämään sähköistä asiointia. Varsinaista koulutusta heille ei järjestetty samalla tavalla kuin oikeusaputoimistojen henkilökunnalle. Asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmässä mukana ollut oululainen julkinen oikeusavustaja, Tapio Maakanen, on pitänyt muutamia koulutustilaisuuksia yksityisille oikeusavustajille. Koulutuksia on järjestetty muun muassa Jyväskylässä, Kajaanissa, Kuusamossa, Oulussa, Rovaniemellä ja Sodankylässä. Esimerkiksi Helsingissä oikeusavun sähköistä asiointia esiteltiin asianajopäivillä tammikuussa 2010. Koulutus oli silloin suunnattu pelkästään asianajoliiton jäsenille, joten lakiasiantimistojen henkilökunta jäi koulutuksen ulkopuolelle. Lakimiehet ovat olleet hieman koulutuksen väliinputoajia, sillä iso osa koulutuksesta on järjestetty vain asianajoliiton jäsenille, eli asianajajille. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

Suurin osa yksityisistä avustajista on kuitenkin sitä mieltä, että sähköinen asiointi on sen verran helppokäyttöinen, ettei hakemuksen täyttämiseen tarvitse varsinaista koulutusta. Lyhyisiin esitelyvideon näyttämisiin on pääsääntöisesti oltu hyvin tyytyväisiä. Internet-osoitteessa asionti.oikeus.fi on esitetty hyvin selkeät ohjeet siitä, miten sähköinen oikeusapuhakemus tulee täyttää. Hyvien ohjeiden vuoksi erillisen koulutuksen järjestäminen on koettu yksityisellä puolella melko tarpeettomaksi. Suurin osa yksityisistä avustajista on ollut sitä mieltä, että parhaiten oppii kun saa itse tehdä ohjelmalla hakemuksia käytännössä. (Isoluoma 22.2.2011, haastattelu; Tiekola 28.2.2011, haastattelu.)

## 4 ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUT KOKEMUKSET

### 4.1 Asianhallintajärjestelmässä havaitut ongelmat

Romeossa havaittiin ongelmia heti alusta alkaen. Syynä oli se, että järjestelmä kehitettiin nopealla tahdilla, eikä näin ollen kaikkia asioita voitu ottaa huomioon. 1.3.2010 lähtien Romeon käyttäjät ovat huomanneet asianhallintajärjestelmässä erilaisia puutteita ja vikoja, joita on pyritty korjaamaan niin, että ohjelman käyttäminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Romeoon on tehty useita päivityksiä sen käyttöönoton jälkeen oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen toimesta. (Maakannen 7.3.2011, haastattelu; Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Romeo-asianhallintajärjestelmä ei kaikilta osin riittävästi palvele oikeusaputoimistojen tarpeita. Kehitettävää on erityisesti siltä osin, kun järjestelmän tulisi tukea julkisten oikeusavustajien toimiksiantotojen hoitamista. Näiden ongelmien vuoksi oikeusministeriö on asettanut sähköisen asiainnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmän. Työryhmän toimikausi on 24.5.2010–31.12.2012. Työryhmän tehtävänä on antaa suosituksia parhaiksi käytännöiksi oikeusapuhakemusten käsittelyssä ja oikeusapupäätösten tekemisessä sekä tehdä ehdotuksia oikeusavun asianhallintajärjestelmän jatkokehittämiseksi. Työryhmä koostuu kehittämistyöryhmästä ja oikeusapupiireistä perustettavista niin sanotuista alatyöryhmistä. Yksi kehittämistyöryhmän jäsenistä toimii alatyöryhmän puheenjohtajana omassa piirissään. Alatyöryhmän raportoivat työnsä tulokista kehittämistyöryhmälle. (Oikeusministeriö 2010c, 1-2.)

Työryhmä on linjannut muutostarpeita Romeo-asianhallintajärjestelmään. Yksi muutostarve koskee hakijan tietojen muokkaamista ennen lopullisen päätöksen tekemistä ilman, että tarkastuspainikkeen painamisen jälkeen täytyy tehdä virheellinen päätös ennen kuin muutoksia voi tehdä. Toinen ongelma koskee sitä, kun kansalainen tai avustaja lähettää sähköisen hakemuksen oikeusaputoimistolle saattavat tiedot olla väärin tai hakemus väärin täytetty. Silloin oikeusaputoimiston henkilökunta korjaa hakemuksen ja lähettää päätöksen joko asiakkaalle tai avustajalle. Kuitenkin hakemustuloste on aina alkuperäinen, esimerkiksi avustajan virheellisesti täyttämä. Asianhallintajärjestelmästä ei ole saanut tulostettua korjattua hakemustulostetta. Uutta oikeusapupäätöstä ei ole voitu tehdä vanhojen tietojen perusteella, vaan kaikki tiedot on pitänyt syöttää uudelleen järjestelmään. Lisäksi kun tehdään oikeusapupäätös, päätöstä voi esikatsella ja sen voi tulostaa ennen kuin tekee varsinaisen lopullisen päätöksen. Tämä välituloste on täysin samanlainen

nen kuin lopullinen tuloste, jos muutoksia päätökseen ei tee. Tämän johdosta välitulosteeseen tarvitaan merkki sitä varten, ettei se ole lopullinen tuloste ja, että nämä kaksi tulostetta voidaan erottaa toisistaan. (Hyytiläinen 2010, 4-8.)

Näiden lisäksi työryhmä on koonnut muitakin puutteita uudessa asianhallintajärjestelmässä. Oikeusapuasian haku pitäisi toimia myös hakijan etu- tai sukunimen osalla sekä avustajan nimellä, hakemustulosteella pitäisi olla kohta, johon asiakkaan allekirjoitus tulee, laskuja ei saisi lähettää järjestelmän toimesta ilman erityistä hyväksyntää ja avustajatietojen muokkausoikeus pitäisi olla myös oikeusaputoimistoilla. Lisäksi toimenpidekohtaisten muistiinpanojen kirjaaminen pitäisi olla mahdollista ja sähköiselle hakemukselle pitäisi jäädä saapumisaika (Hyytiläinen 2010, 4-8.)

Monelle asianajo- ja lakitoimistolle kynnyskysymys alussa oli tunnistautuminen henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla. Jokaisen yksityisen avustajan piti kirjautua järjestelmään omilla verkkopankkitunnuksillaan ja se koettiin hankalaksi. Joissakin toimistoissa sihteerit eivät suostuneet kirjautumaan avustajan verkkopankkitunnuksilla järjestelmään, sillä siinä koettiin olevan tietosuoja- ja riski. Tästä syystä avustaja joutui itse täyttämään oikeusapuhakemuksen. Ongelmaan saatiin kuitenkin helpotusta marraskuun 2010 alussa, kun yhteisötunnistautuminen otettiin käyttöön. Yhteisötunnistautuminen on käytössä oikeushallinnon organisaatioasiakkaille. Palvelussa käyttäjät saavat oman käyttäjätunnuksen ja salasanan, näin heidän ei tarvitse kirjautua järjestelmään omilla verkkopankkitunnuksillaan. Organisaatiosta valitaan järjestelmän pääkäyttäjä, joka kirjautuu ensimmäisellä kerralla järjestelmään omilla verkkopankkitunnuksillaan. Sen jälkeen pääkäyttäjä luo itselleen oman tunnuksen. Tunnuksen aktivoinnin jälkeen pääkäyttäjä luo muille käyttäjille tunnuksia. Käyttäjät saavat viestin sähköpostiin, jonka jälkeen he aktivoivat omat tunnuksensa. Tunnus on yleensä käyttäjän sähköpostiosoite. Tunnusten aktivoinnin jälkeen ilmoitetaan tunnuksista oikeushallinnon palvelukeskukseen, jonka jälkeen tunnuksia ovat valmiita käyttöön. (Oikeushallinto asiointipalvelut 2011, hakupäivä 9.3.2011.)

#### **4.2 Oikeusapusihteerien kokemukset asianhallintajärjestelmästä**

Oikeusaputoimistoissa uuteen sähköiseen asianhallintajärjestelmään siirryttiin 1.3.2010. Järjestelmän käyttöönottoon oli varauduttu jo hyvissä ajoin, piti järjestelmän tulla käyttöön jo vuoden 2010 alusta. Siitä huolimatta kohdattiin monia ongelmia, kun uusi järjestelmä saatiin toden teolla käyttöön maaliskuun alusta. Kaikkiin ongelmiin ei osattu varautua etukäteen, joten järjestelmän



käytön oppiminen eteni monessa toimistossa yrityksen ja erehdyksen menetelmällä. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Uusi asianhallintajärjestelmä koettiin aluksi monimutkaisemmaksi ja hitaammaksi käyttää kuin vanha järjestelmä. Koettiin, että asiakkaan tiedot olivat hankalasti sijoitettu erilaisten valikkojen alle ja tietojen löytäminen oli hidasta. Myös uuden asiakkaan esteellisyyttä oli hankala tarkastaa Romeosta. Esteellisyys tarkastetaan oikeusaputoimistossa aina, kun uusi asiakas varaa aikaa. Tarkastuksella halutaan varmistua siitä, etteivät jutun molemmat osapuolet ole saman oikeusaputoimiston asiakkaita. Romeosta ei suoraan näe missä asiassa jutun vastapuoli on aikaisemmin asioinut oikeusaputoimistossa, vaan ainoastaan henkilön nimen. Nimen kohdalta täytyy avata asiakkaan oikeusapupäätös, josta asiatiedot löytyvät. (Soinilehto 8.12.2010, haastattelu.)

Ensimmäisten käyttökuukausien aikana ongelmana oli avustajan valinta oikeusapuhakemukseen, koska tiedot eivät olleet ajan tasalla. Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus ei pystynyt päivittämään tietoja niin nopeasti kuin tarvetta olisi ollut. Järjestelmä on rakennettu niin, että yksityisen oikeusavustajan nimeä ei voi suoraan kirjoittaa hakemukseen, vaan avustajan nimi valitaan alavetovalikosta hakemukselle sen jälkeen, kun avustajan asianajo- tai lakiasiantoimisto on valittu. Järjestelmä vaatii sen, että avustaja on aikaisemmin ilmoittanut tietonsa avustajarekisteriin. Rekisterissä ylläpidetään tietoa kaikista niistä oikeusavustajista, jotka hoitavat oikeusapua saavien asiakkaiden asioita. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Paljon kiitosta on saanut niin sanottu VTJ-kysely. Kyselyn avulla järjestelmä hakee hakijan henkilötiedot suoraan väestötietojärjestelmästä, josta lyhenne VTJ on peräisin. Hakemusohjalle syötetään hakijan henkilötunnus, jonka jälkeen järjestelmä automaattisesti täyttää hakemuspojan valmiiksi. Järjestelmä löytää hakijan nimen, osoitteen, siviilisäädyn ja ammatin. Vaihtoehtoisesti hakemusohjassa voidaan käyttää myös Romeon omaa henkilörekisteriä, jos asiakas on aikaisemmin asioinut kyseisessä oikeusaputoimistossa. VTJ-kysely nopeuttaa ja helpottaa huomattavasti henkilötietojen syöttämistä järjestelmään. Henkilötiedot eivät kuitenkaan aina ole päivittyneet ajan tasalle, jolloin tietoja joudutaan kyselemään muualta, esimerkiksi suoraan asiakkaalta. Muutoksia on tästä huolimatta helppo tehdä hakemuksen välilehdille. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu)

Käyttövaralaskelmaa tehdessä ongelmana ovat olleet useat välilehdet. Järjestelmässä kaikkia kysyttäviä tietoja ei näe yhdeltä sivulta, vaan tietoja joudutaan syöttämään eri välilehdille ja liikumaan välilehdeltä toiselle. Tämä on saattanut aiheuttaa epävarmuuden tunnetta, koska kaikkia

syötettyjä tietoja ei näe yhdellä kertaa. Romeon käyttövaralaskelmaan on vaivatonta lisätä lapsilisät, sillä järjestelmä laskee lapsilisän suuruuden suoraan sen mukaan kuinka monesta lapsesta lapsilisää hakija saa. (Soinilehto 8.12.2010, haastattelu.)

Oikeusapupäätöksen muodostaminen oli oikeusaputoimistoissa aluksi hankalaa ja hidasta, koska oikeusapupäätöksen tekeminen poikkesi vanhasta Julia-järjestelmästä melko paljon. Päätöksen muodostaminen sinänsä on yksinkertaista, sillä asian tiedot on jo aikaisemmin syötetty järjestelmään. Välilehdeltä valitaan vain onko päätös myönteinen vai kielteinen ja muun muassa asiaan myönnettyjen tuntien määrä. Sen jälkeen eri välilehdiltä valitaan alusvetovalikoista päätökseen sopivat kohdat ja tekstit. Järjestelmä antaa suoraan valmiit tekstit esimerkiksi määräyksiin, lainkohtiin ja ratkaisupyyntöohjeisiin, joten niitä ei tarvitse itse kirjoittaa päätökseen. Tekstit on kuitenkin aina muokattavissa jokaiseen päätökseen erikseen. Kun päätös on tehty, muodostuu siitä pdf-tiedosto. Tiedostosta voi katsoa miltä lopullinen päätös näyttää. Jos kaikki on asiakirjassa kohdallaan, voidaan muodostaa lopullinen päätös. Pdf-tiedoston voi joko tulostaa paperille ja lähettää tiedoksi faksilla, tai tallentaa omiin tiedostoihin ja lähettää päätös tiedoksi yksityiselle oikeusavustajalle sähköpostin liitetiedostona. Jos tiedoksiantotavaksi on valittu posti, lähtee päätös automaattisesti Itellan palveluun, josta päätös lähetetään edelleen kirjeellä eteenpäin. E-kirjepalvelua on moitittu sen hitaudesta. E-kirjeellä päätöksen toimittaminen saattaa kestää jopa viisi arkipäivää. Oikeusapupäätöksen muodostaminen on kuitenkin koettu muutamien harjoittelukertojen jälkeen helpoksi, nopeaksi ja yksinkertaiseksi. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu; Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Uudessa asianhallintajärjestelmässä asiakkaan laskutus on pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi. Jo järjestelmän kehittämisvaiheessa haluttiin, että järjestelmä osaa automaattisesti laskea asiakkaan omavastuukaudet. Eli esimerkiksi, jos asiakkaan tulot muuttuvat kesken vireillä olevan asian, muuttuu silloin myös oikeusavun perusomavastuuprosentti. Tämän vuoksi asiakkaalle tehdään uusi oikeusapupäätös uudella perusomavastuuprosenttiosuudella. Järjestelmään on kehitetty niin, että asiakkaalla on kerrallaan voimassa vain yksi oikeusapupäätös, ja viimeisestä päätöksestä näkyy kaikki eri omavastuukaudet. Järjestelmä osaa laskea omavastuukausien ja asiassa tehtyjen toimenpiteiden perusteella asiakkaalle maksettavaksi jäävän perusomavastuun. Tämä toiminto helpottaa oikeusapusihteerin työtä, sillä jokaista eri laskutuskautta ei tarvitse enää laskea käsin. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

Romeossa tehtyyn laskuun voi suoraan kirjoittaa toimenpiteen, esimerkiksi avustaminen toimituksessa, kun taas vanhaan Julia-järjestelmään kirjoitettiin koodi, joka kertoi mistä asiasta laskutet-

tiin. Pitkät koodilistat ovat jääneet uudessa järjestelmässä pois ja laskutus on selkiytynyt. Uudessa järjestelmässä myös esimerkiksi kuolinpesän tasinko ja bruttovarat löytyvät suoraan laskulta, kun tiedot on kertaalleen syöttänyt Romeoon. Lisäksi kielteiseen oikeusapupäätökseen järjestelmä laittaa suoraan laskuun 150 euroa tunnilta ja päälle vielä arvonlisäveron 23 %, kun se myönteisessä on 100 euroa tunnilta ilman arvonlisäveroa. Romeossa toimeksiantoa ei voi lopettaa, ennen kuin asiakasta on laskutettu. Oikeusaputoimistossa tehdään ainoastaan laskun runko, joka lähetetään oikeushallinnon palvelukeskukseen, joka muokkaa laskun lopulliseen muotoonsa ja lähettää laskun asiakkaalle. Oikeusaputoimistossa ei siis nähdä, miltä lopullinen lasku näyttää, kun se päätyy asiakkaalle. Tämä on saattanut aiheuttaa joissakin toimistoissa hämmennystä ja epävarmuuden tunnetta. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Erityisiä ongelmia Romeon toisessa versiossa toi myyntilaskutus. Toimeksiannon laskutustiedot eivät olleet oikein, koska järjestelmä oletti, että kyseessä on oikeusapuasiakas, joka on myös alv-rekisteröity, mikä ei pidä paikkaansa. Tämän johdosta laskutuskeskukseen tuli useita väärin täytettyjä laskupohjia, joita jouduttiin jälkeinpäin korjaamaan. Uuteen versioon korjattiin oletukseksi oikeusapuasiakas kyllä ja alv-rekisteröity ei. (Kanervisto 27.7.2010, sähköpostiviesti.)

Kansalaisten tekemiä oikeusapuhakemuksia on tullut oikeusaputoimistoihin hyvin vähän ensimmäisen käyttöönottovuoden sisällä. Näissä hakemuksissa on verrattain paljon virheitä, sillä kansalaiset eivät osaa täyttää hakemuksia vaadittavalla tavalla. Esimerkiksi juridisia termejä kansalaiset eivät osaa hakemuksissa käyttää. Käytännössä oikeusavun hakijalle soimitaan ja varataan aika oikeusaputoimistoon oikeusavustajalle. Joskus hakija haluaa, että oikeusaputoimistosta tulee hänelle avustaja ja saattaa jopa ehdottaa itse ehdottaa avustajaa itselleen hakemuksessa. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Yksityisten oikeusavustajien lähettämässä hakemuksissa on huomattu paljon virheitä oikeusaputoimistoissa. Tietojen syötössä avustajilla on yleisesti ongelmia, eli ei tiedetä, mikä tieto kirjataan mihinkin kohtaan. Järjestelmään kirjataan asia-välilehdelle tiedot siitä pääasiasta, johon haetaan oikeusapua. Näitä tietoja ovat asian käsittelyvaihe, tuomioistuin, asianumero, käsittelypäivä, hakijan rooli sekä asian laatu. Usein avustajat kirjaavat virheellisesti asian laatu -kohtaan perusteluja siihen, miksi oikeusapua asiaan haetaan. Tarkoituksena olisi kirjata asian nimi mahdollisimman tarkasti ja sisällöltään sekä muodoltaan oikein, koska annettu kuvaus näkyy tietyissä työpinoissa, päätöstekstissä sekä muissa tulosteissa. Asian laatu -kohtaan tulisikin kirjoittaa esimerkiksi kärjäoikeuden asianimike kuten ”Törkeä pahoinpitely”, ”Vahingonteko” tai ”Valitus Oulun KO:n pahoinpitelyä koskevasta tuomiosta Dnro R 00/000”. Perusteluja oikeusavun hakemiselle kysytään

seuraavalla välilehdellä, kohdassa ”Perustelut”. Perusteluiksi riittää usein maininta siitä, että hakija tarvitsee asiantuntevaa oikeudellista apua asiassaan. (Melin 2010, 12.)

Joskus yksityisten avustajien täyttämistä hakemuksista puuttuu vastapuolen tiedot kokonaan. Lisäksi avustajat saattavat sotkea sen, onko kyseessä elatusapumaksu vai elatustuki. Myös lapsilisät saattavat aiheuttaa ylimääräistä sotkua. Samassa taloudessa saattaa esimerkiksi asua 18 vuotta täyttänyt aikuinen lapsi ja oikeusapuhakemukseen on merkattu, että hakijaa saa tästä aikuisesta lapsesta lapsilisää, vaikka kyseinen tieto ei pidä paikkaansa. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Ongelma on, että yksityiset avustajat eivät ilmoita asiakkaansa vakuutustietoja. Varsinkin silloin, kun hakija on asianomistajana, vakuutustiedot olisivat tärkeitä. Mikäli oikeusavunhakijalla on oikeusturvavakuutus ja vakuutusyhtiön myönteinen päätös, laskutetaan vakuutusyhtiötä. Joskus ongelmaksi on muodostunut myös se, että yksityiset oikeusavustajat eivät anna tietoja oikeusaputoimistoon ilman vastustelua. Esimerkiksi jos oikeusapuhakemukseen tulee pistokoe ja oikeusapusihteri soittaa avustajalle ja pyytää lisäselvitystä asiakkaan käyttövarallisuustiedoista, saattaa yksityinen avustaja vastustella tietojen antamisessa. Sama koskee myös hakijan oikeusturvavakuutuksesta tiedusteluja. Lain mukaan hakijan on pyynnöstä esitettävä tuloista ja vähennettäväksi vaadittavista menoista tositteet sekä selvitys omaisuudesta ja veloista (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 8.1 §). Lisäksi säädetään, että hakijan on selvitettävä vakuutuksensa, mikäli hänellä on sellainen vakuutus, johon sisältyy oikeusturvavakuutus, joka kattaa oikeusapuhakemuksen kohteena olevan oikeudellisen asian. Hakijan on esitettävä tarvittaessa asiasta vakuutusyhtiön päätös. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 8.2 §.)

Oikeusapusihterien oikeusapupäätösten tekemistä yksityisille oikeusavustajille hidastaa puuttuvat liitetiedostot ja pistokokeet. Avustajat ovat yhä paremmin oppineet lisäämään liitetiedostoja oikeusapuhakemuksiin. Liitetiedostoilla tarkoitetaan esimerkiksi haastehakemusta, luonnosta haasteesta tai selvitystä asiakkaan tulo-, meno- ja varallisuustiedoista. Oikeusapua ei voida myöntää niihin hakemuksiin joista liitetiedostot puuttuvat. Näistä liitetiedostoista oikeusaputoimistossa nähdään, onko asia sen laatuinen, että oikeusapua voidaan myöntää. Yhteydenoton jälkeen liitteet tulevat useimmiten faksilla tai sähköpostilla. Noin puolet oikeusaputoimistoihin tulevista hakemuksista ovat se laatuista, että hakemuksen tekijään, eli yksityiseen oikeusavustajaan, otetaan yhteyttä oikeusaputoimistosta. Syynä voi olla joko liitetiedoston puuttuminen, pistokoe, vakuutustietojen puuttuminen tai virheellisesti täytetty lomake, joka kaipaa selvennystä. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.) Lisäksi oikeusapusihteri voi ottaa hakemuksen tekijään yhteyttä aina,

kun hän haluaa selvitystä oikeusavunhakijan tuloista, menoista ja varallisuudesta, vaikei hakemukseen pistokoetta olisi tullutkaan (Maakanen 7.3.2011, haastattelu).

### **4.3 Yksityisten oikeusavustajien kokemukset sähköisestä asioinnista**

Yksityiset asianajajat ja lakimiehet, jotka hoitavat oikeusapua saavien asiakkaiden asioita, käyttävät oikeusavun sähköistä asiointia. Sähköisen asiointin käyttö alkoi 1.3.2010. Sähköiseen asiointiin siirryttäessä syntyi aluksi kovaakin vastustusta, eivätkä kaikki yksityiset avustajat suostuneet siirtymään sähköisen hakemuksen käyttöön. Edelleen, keväällä 2011, osa yksityisistä avustajista lähettää oikeusapuhakemukset oikeusaputoimistoihin faksilla tai kirjeellä. Suurin osa on kuitenkin siirtynyt käyttämään sähköistä asiointia ja huomannut sähköisen järjestelmän hyödyt. (Holmberg 18.2.2011, haastattelu; Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Ennen sähköistä oikeusavun asiointijärjestelmää suurin osa yksityisistä oikeusavustajista täytti paperisen oikeusavun hakulomakkeen, ja toimitti sen joko faksilla tai viemällä hakemuksen henkilökohtaisesti paikan päälle oikeusaputoimistoon. Isommissa asianajo- ja lakiasiantoimistoissa sihteeri saattoi täyttää oikeusapuhakemukset, mutta hakemusten sähköistyessä avustajat täyttivät hakemukset pääsääntöisesti itse. Syynä on se, että kaikissa toimistossa ei käytetä yhteisötunnuksia ja tästä syystä asianajaja tai lakimies ei voi luovuttaa omia verkkopankkitunnuksia sihteerilleen. (Isoluoma 22.2.2011, haastattelu.)

Suuria eroja ei ole huomattu paperisen ja sähköisen hakemuksen välillä. Täytettävät tiedot ovat samoja, mutta sähköisessä hakemuksessa niitä voi olla hieman vähemmän. Sähköinen hakemus on usean yksityisen avustajan mielestä nopea täyttää ja hakemuksen lähettäminen johonkin 23 oikeusaputoimistosta on varsin vaivatonta. (Isoluoma 22.2.2011, haastattelu.)

Joitakin ongelmia on kuitenkin ollut. Oikeusavun avustajarekisteriin ilmoittautuminen on sujunut suurimmalla osalla ongelmitta, mutta jälkeinpäin on otettu yhteyttä joko oikeushallinnon palvelukeskuksesta tai oikeusaputoimistosta, jos joitakin tietoja on puuttunut, esimerkiksi faksi- tai puhelinnumero. Yhteisötunnistautumista ei ole monessakaan toimistossa otettu käyttöön, vaan avustajat kirjautuvat palveluun omilla verkkopankkitunnuksillaan. Pankkitunnusten käyttöä ei ole moitittu etenäkään pienissä toimistoissa, sillä se on turvallinen tapa kirjautua palveluun. Osa avustajista on sitä mieltä, että yhteisötunnistuspalvelun käyttöohjeet eivät ole olleet riittävät tai tarpeeksi selkeät,

joten sen vuoksi yhteisötunnuksia ei ole saatu otettua käyttöön. (Holmberg 18.2.2011, haastattelu; Isoluoma 22.2.2011, haastattelu.)

Ensimmäisillä käyttökertoilla on koettu hämmentäväksi se, kun asiakkaan tulot jäävät alle 600 euron järjestelmä ei kysy tulo- tai menotietoja sen tarkemmin, vaan siirtyy suoraan kohtaan, jossa ilmoitetaan asiakkaan varallisuustiedot. Tarkempien tietojen syöttäminen olisi turhaa, sillä jos hakijan tulot ovat alle 600 euroa kuukaudessa ja siitä vielä menot, kuten asumismenot, elatusapumaksut ja ulosottosuoritukset pois, jää hakijan käyttövara selvästi alle 600 euroa, jolloin hän saa oikeusapua ilman perusomavastuuprosenttia. Tämän avustajat ovat huomanneet, ja todenneet, että järjestelmä on oikein hyvä tällaisissa tapauksissa. (Holmberg 18.2.2011, haastattelu.)

Suurin ongelma on ollut liitetiedostojen lisääminen sähköiseen hakemukseen. Liitetiedostojen lisäämiseen ei ole ohjeita oikeushallinnon asiointipalvelun internet-sivuilla. Siellä on vain maininta siitä, että hakemukselle voi lisätä liitetiedostona asiakirjoja pdf-muodossa. ”Jos joku kerran näyttäisi, miten liitetiedostojen lisääminen tapahtuu, niin sen jälkeen osaisin sen tehdä” (Tieksola 28.2.2011, haastattelu). Avustajat siis kaipaavat kunnollista ohjeistusta liitetiedostojen lisäämiseen. Ne avustajat, jotka eivät lisää liitteitä suoraan sähköiseen hakemukseen laittavat liitetiedostot oikeusaputoimistoon faksilla. (Holmberg 18.2.2011, haastattelu; Tieksola 28.2.2011, haastattelu.)

Alussa yksityisiä oikeusavustajia mietitytti se, kuinka nopeasti oikeusapupäätökset tulevat oikeusaputoimistoista. Aikaisemmin yksityiset oikeusavustajat asioivat alueensa oikeusaputoimistossa ja tottuivat siihen, että saivat tutusta toimistosta tarvittaessa hyvinkin nopeasti oikeusapupäätökset. Nyt hakemukset menevät johonkin 23 oikeusaputoimistosta ympäri Suomea, eikä avustaja voi valita mihin toimistoon hänen hakemuksensa menee. Avustajat ovat kuitenkin olleet hyvin tyytyväisiä siihen, kuinka nopeasti päätös tulee. Hakemukseen voi laittaa tiedossa olevan käsittelypäivän, jolloin oikeusaputoimistossa nähdään milloin oikeusapupäätöksen tulee viimeistään olla valmis. (Holmberg 18.2.2011, haastattelu; Isoluoma 22.2.2011, haastattelu.)

Eri oikeusaputoimistojen myöntämissä päätöksissä yksityiset oikeusavustajat eivät ole huomanneet suuria eroja. Näin ollen oikeusaputoimistoissa on suurin piirtein samanlainen käytäntö, mihin asioihin myönnetään oikeusapua ja mihin ei. Lisäksi pääsääntö on ollut, että oikeusapua myönnetään täydet 80 tuntia tuomioistuinasioissa. Asiasta riippuen tuntimäärää voidaan kuitenkin rajata esimerkiksi 2-5 tuntiin.

Oikeusavun koelaskelmaa avustajat ovat käyttäneet melko vähän. ”Kyllä sen tietää kuka oikeusapua saa, ei siihen laskuria tarvita” (Tieksola 28.2.2011, haastattelu). Koelaskelmaa on moitittu liian yksinkertaiseksi. Laskelmassa ei esimerkiksi oteta huomioon sitä, milloin puolison tulot noteerataan ja milloin ei. Koelaskelman tulos onkin vain suuntaa-antava, koska tietoja ei syötetä samalla tarkkuudella kuin hakemuksen yhteydessä tehtävään käyttövaralaskelmaan (Oikeushallinto asiointipalvelut 2011, hakupäivä 9.3.2011). ”On se kuitenkin oikean lopputuloksen osoittanut, kun oikea hakemus on antanut sitten saman tuloksen” (Isoluoma 22.2.2011, haastattelu).

#### **4.4 Asianhallintajärjestelmän kehittämistarpeet**

Sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmä on koonnut järjestelmässä havaittuja ongelmakohtia, kehittämistarpeita ja ehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi. Myös oikeusaputoimistoissa on havaittu muutamia ongelmakohtia, joita toivotaan kehitettävän eteenpäin.

Esteellisyys on vaikea tarkastaa Romeosta ja lopetettujen toimeksiantojen tarkastaminen on mahdotonta. Vanhassa järjestelmässä esteellisyys oli helppo tarkistaa ja myös suljetut toimeksiannot sai näkyviin järjestelmässä. Romeoon haluttuaan valikkoja vähemmän, niin että suuremmin päästäisiin haluttuun paikkaan, eikä tarvitsisi avata eri valikkoja ja alahakemistoja (Maakanen 7.3.2011, haastattelu). Joitakin näkymiä Romeoon toivotaan. Esimerkiksi asiakasrekisteri on myös Romeossa, mutta sitä ei pysty selaamaan yhdellä sivulla alusta loppuun saakka. Eli sellaista näkymää Romeossa ei ole, mistä näkysi kaikki oikeusaputoimiston asiakkaat. Fataljit eli määrääjat, joiden kuluessa oikeudelliset asiat on suoritettava, on syötettävä kahteen kertaan, ensiksi Romeoon ja sen jälkeen vanhaan Julia-järjestelmään (Soinilehto 8.12.2010, haastattelu). Muutenkin on koettu hankalaksi kahden järjestelmän välillä liikkuminen. Jos Romeossa hakemus- tai päätöspohjaan tulee virhe ja sen huomaa vasta, kun pohjan on tarkastanut, ei muutosta voi tehdä muuten kuin uuden muutoksen kautta. Muutos on hankala ja hidas tehdä. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Romeosta puuttuu vielä monia sellaisia toimintoja, joita siihen haluttaisiin. Kokonaisuutenaan Romeon kehittäminen ja päivittäminen on hidas prosessi ja virheet korjataan myöhään. Uuteen versioon saadaan korjattua aina vain osa niistä toiminnoista, jota on huomattu virheelliseksi. Vain rajallinen määrä virheistä voidaan korjata kerrallaan. (Marttila 8.12.2010, haastattelu.)

Kaksi kolmasosaa oikeusapusihteereistä käyttäisi uutta sähköistä Romeo-asianhallintajärjestelmää ja yksi kolmasosa vanhaa Julia-järjestelmää. Romeo-järjestelmää on kehitetty erityisesti oikeusapupäätösten tekemisessä yksityisille avustajille. Sen sijaan oikeusaputoimiston omien asiakkaiden asioiden hoidossa Juliaa on pidetty parempana.

Romeon hyvinä puolina on pidetty sitä, että järjestelmää on nopea käyttää, hakemuksen asiakirjat saadaan sähköisesti liitteenä, laskutus on helppoa, lisäselvityspyyntö on helppo tehdä ja tulostaa, kirjoitusvirheet vähenevät, asiat on helppo lajitella asiaryhmittäin, sähköistä hakemusta on helppo korjata ja päätöksiin saa valmiit tekstit.

#### **4.5 Sähköisen asioinnin kehittämistarpeet**

Yksityiset avustajat ovat myös huomanneet muutamia kohtia sähköisen asioinnin osalta, joihin he toivoisivat vielä parannusta. Yksityisille avustajille olisi pitänyt olla heti alussa parempaa ohjeistusta esimerkiksi asiakirjojen liittämistä hakemukseen. Alussa muutamat yksityiset oikeusavustajat ajattelivat, ettei asiakirjoja tarvitse laittaa liitteeksi, vaan hyvät perustelut hakemukselle riittävät. Ajatus johtui siitä, että aikaisemmin oli annettu ohjeistusta siitä, että sähköiseen hakemukseen ei tarvitse laittaa liitteeksi selvitystä hakijan tulo-, meno- ja varallisuustiedoista. Sen sijaan hakemukseen tarvitaan aina liitteeksi esimerkiksi haastehakemus. Siitä nähdään, minkälaiseen asiaan haetaan oikeusapua, ja voidaanko oikeusapua myöntää asiaan.

Päätös toimitetaan avustajille faksilla, sähköpostilla tai kirjeellä. Moni avustaja on ihmetellyt sitä, kun on siirretty sähköiseen järjestelmään, jossa kaikki asiakirjat ovat sähköisiä, niin kuitenkin päätös toimitetaan useimmiten paperisena. Järjestelmässä voisi olla avustajilla jokin kansio, johon kaikki valmiit oikeusapupäätökset lähetettäisiin oikeusaputoimistoista. Toiminto olisi Romeo-järjestelmän sisällä, ja tällaisesta valmiit päätökset -kansioista avustaja voisi tulostaa päätöksen hakijalle tarvittaessa. Näin koko oikeusavun hakemisen ketju olisi sähköinen, eikä ylimääräistä paperille tulostamista enää tarvittaisi. Romeon kehittämistyöryhmässä onkin mietitty eräänlaisen asiointitilin kehittämistä yksityisille avustajille Romeo-järjestelmään. Asiointitilin avulla avustaja näkisi hakemukset, jotka hän on lähettänyt oikeusaputoimistoon. Siihen olisi mahdollista liittää myös valmiit päätökset, jotka avustaja on saanut oikeusaputoimistolta. Näin avustajan ei tarvitsisi tulostaa hakemuksia ja päätöksiä tai tallentaa niitä omalle tietokoneelle johonkin toiseen järjestelmään. Nyt avustajille ei ole mitään sellaista paikkaa mihin lähetetyt hakemukset tallentuisivat, ainoastaan keskeneräiset hakemukset tallentuvat. Asiointitilin käyttö perustuisi tunnistautumi-



seen, esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla tai yhteisötunnuksilla, kuten asiointijärjestelmässä. (Maakanen 7.3.2011, haastattelu.)

Kaiken kaikkiaan yksityiset avustajat ovat olleet tyytyväisiä uuteen sähköiseen asiointijärjestelmään. ”Hakemus on kyllä helppo. Siinä ei mene kuin hetki kun sen tekee”. (Tieksola 28.2.2011, haastattelu.) ”En halua kehua, mutta systeemi on kuitenkin hyvin looginen ja järjestelmä on toiminut hyvin” (Holmberg 18.2.2011, haastattelu). ”Järjestelmä on hyvä ja se nopeuttaa työntekoa” (Isoluoma 22.2.2011, haastattelu).

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia oikeusavun uutta Romeo-asianhallinta-järjestelmää. Opinnäytetyössä haettiin vastauksia tutkimusongelmiin ”mitkä ovat asianhallintajärjestelmän uudistuksen tavoitteet” sekä ”millaisia ovat Romeon käyttökokemukset”. Lisäksi tutkimuksessa kuvattiin oikeusavun hakemisprosessia, eli muun muassa, mihin asioihin oikeusapua saa, minkälaisilla tuloilla oikeusapua saa ja mitä oikeusapupäätös pitää sisällään. Asianhallintajärjestelmä liittyy vahvasti oikeusapupäätösten tekemiseen, joten oikeusapua oli näin ollen perusteltua hieman avata opinnäytetyössä.

Tutkimusmenetelminä työssä on käytetty lainopillista sekä kvalitatiivista, eli laadullista, tutkimusmenetelmää. Laadullisen tutkimuksen piirteitä saatiin esiin tekemällä useita teemahaastatteluja. Haastattelujen avulla saatiin asianhallintajärjestelmän eri osapuolten näkemykset esille. Ensimmäisenä haastattelin Oulunseudun oikeusaputoimiston oikeusapusihteereitä, joilla on yhteensä yli kolmentoista vuoden kokemus oikeusapusihteerin työstä. Toisena haastattelin yksityisiä oikeusavustajia. Heistä asianajaja Anssi Holmberg on hoitanut oikeusapua saavien asiakkaiden asioita vuodesta 1986, asianajaja Pirjo Isoluoma on hoitanut oikeusapua saavien asiakkaiden asioita vuodesta 1993 ja varatuomari Tuukka Tiekola vuodesta 2000 lähtien. Näin myös haastatteluun valituilla yksityisillä avustajilla oli paljon kokemusta oikeusapuasiakkaista. Kolmantena haastattelin julkista oikeusavustajaa, Tapio Maakasta, Oulunseudun oikeusaputoimistosta. Hän on ollut Romeon suunnittelutyöryhmässä mukana vuodesta 2008 alkaen ja häneltä sain arvokasta tietoa muun muassa järjestelmän rakentamisesta, henkilökunnan koulutuksesta ja järjestelmän kehittämisestä. Tällä hetkellä Maakanen on mukana oikeusavun sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmässä ja hänen roolinsa on olla työryhmän oikeusaputoimistojen asiantuntijajäsen.

Teemahaastattelukysymykset olivat prosessin eri osapuolille erilaiset, tällä tavalla heidän näkemysensä järjestelmästä saatiin paremmin esille. Oikeusapusihteerien kysymykset painottuvat asianhallintajärjestelmän käyttöön ja oikeusapupäätöksen tekemiseen uudella järjestelmällä, ja yksityisten oikeusavustajien haastattelukysymykset painottuvat sähköisen asioinnin käyttöön.

Oikeusapua säätelee oikeusapulaki, jonka 1 luvun 1 §:n mukaan oikeusapua annetaan valtion varoin henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa apua oikeudellisessa asiassa ja joka taloudellisen

asemansa vuoksi ei kykene itse suorittamaan sen hoitamisen vaatimia menoja. Oikeusapua haetaan valtion oikeusaputoimistosta. Hakija voi ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon, yksityiseen asianajajaan tai lakimieheen tai hän voi hakea oikeusapua internetistä löytyvällä sähköisellä lomakkeella itse. Mitä tahansa vaihtoehtoa oikeusavun hakija päättää käyttää, tehdään oikeusapuhakemus sähköisesti uudella asianhallintajärjestelmällä.

Asianhallintajärjestelmää lähdettiin kehittelemään oikeusministeriössä syksyllä 2006. Keskeisinä syinä järjestelmän kehittämiseksi olivat resurssikysymykset. Eli yksityisten avustajien lähettämät oikeusapuhakemukset voidaan keskittää niihin toimistoihin, joissa on resursseja enemmän käytössä kuin muualla. Toisena syynä oli se, että asiakirjaliikennettä saadaan vähennettyä. Lisäksi haluttiin, että kertaalleen syötetyt tiedot säilyvät järjestelmässä, eikä samaa työtä tarvitse tehdä useaan otteeseen. Oikeusministeriö halusi myös tehostaa laskutusta. Eli myöhemmin, kun tuomioistuimet saadaan myös järjestelmään mukaan, yksityiset avustajat lähettävät tuomioistuimeen laskuerittelyn, jossa sitä täydennetään ja palvelukeskus maksaa yksityiselle avustajalle palkkion. Laskutuskäytännöt haluttiin yhdenmukaisemmiksi ja laskutusprosessia nopeammaksi.

Haastattelujen avulla sain tietoa erityisesti Romeo-järjestelmän käyttökokemuksista. Oikeusapu-sihteerit eivät olleet niin tyytyväisiä järjestelmään kuin sähköistä asiointia käyttävät yksityiset avustajat. Sähköisen asioinnin käyttö ei ole niin monimutkaista kuin sähköisen asianhallintajärjestelmän käyttö, sillä asianhallintajärjestelmään kuuluu useampia osa-alueita, kuten asiakastietojen kirjaaminen, asiakasrekisteri, fataljit, päätöksenteko ja laskutus. Tutkimustuloksiin vaikuttaa osaltaan se, että oikeusaputoimistoissa oli vanha järjestelmä, mihin verrata uutta järjestelmää. Samanlaista vertailupohjaa ei ollut yksityisillä avustajilla.

Asianhallintajärjestelmässä oltiin tyytymättömiä erityisesti oikeusaputoimistojen henkilökunnan riittämättömään koulutukseen, hankalaan esteellisyytarkastukseen, asiakkaan tietojen hakemisen vaikeuteen, päätöksessä tehdyn virheen korjaamiseen ja järjestelmän valikkojen monimutkaisuuteen. Sen sijaan oikeusaputoimistoissa oltiin tyytyväisiä erityisesti asianhallintajärjestelmän VTJ-hakuun, jonka avulla hakijan henkilötiedot saadaan suoraan hakemukseen väestötietojärjestelmästä. Muita hyviä puolia ovat eri omavastuukausien laskemisen helpottuminen, laskutuksen nopeutuminen ja päätöksen muodostamisen helppous. Yksityisten avustajien hakemuksia on helppo korjata sähköisesti ja kirjoitusvirheet vähenevät, kun käsialoja ei tarvitse tulkita. Päätökset myös saadaan nopeasti avustajille ja asiakirjaliikenne ja paperin määrä vähenee.

Uuden asianhallintajärjestelmän myötä oikeusaputoimistoissa käytetään kahta asianhallintajärjestelmää rinnakkain. Molemmat järjestelmät tulee hallita hyvin, koska myös vanha järjestelmä on edelleen käytössä. Tämä voi olla hankalaa uusille työntekijöille, joille kumpikaan ohjelmista ei ole ennestään tuttu.

Sähköisen asioinnin avulla on mahdollista helpottaa ja tehostaa kansalaisten ja yksityisten avustajien tai puolustajien asiointia oikeusaputoimistoissa ja tuomioistuimissa sekä nopeuttaa päätöksentekoa ja palkkioiden ja muiden korvausten maksamista. Sähköisellä asioinnilla voidaan myös lisätä asiointimahdollisuuksia, kun asiointi ei ole sidoksissa fyysiseen asiointipaikkaan ja virka-aikaan.

Yksityiset oikeusavustajat olivat aluksi hieman varautuneita uuden sähköisen järjestelmän käyttöön, eikä osa suostu vieläkään käyttämään sähköistä hakemusta. Ne avustajat, jotka ovat tämä kynnyksen yli päässeet, ovat olleet erittäin tyytyväisiä uuteen sähköiseen asiointiin. Sähköinen asiointi helpottaa avustajien työskentelyä, sillä hakemukseen vaadittavat tiedot on helppo syöttää koneelle ja liitteet saa sähköisesti hakemuksen mukaan. Sähköisesti lähetetty hakemus on nopea lähettää oikeusaputoimistoon ja päätöksen saa myös nopeasti, sillä hakemus menee aina siihen oikeusaputoimistoon, jossa on vähiten hakemuksia odottamassa päätöstä.

Sähköisen asioinnin kehittämistarpeita kysyttäessä yksityiset avustajat mainitsivat vain liitetiedostojen lisäämisen hankaluuden ja yhteisötunnusten luomisen. Liitetiedostojen lisäämiseen kaivataan parempia ohjeita ja yhteisötunnusten luominen ja käyttöönotto koetaan hankalaksi. Alussa järjestelmässä oli muitakin ongelmakohtia, mutta niistä on päästy yli, kun sähköistä asiointia on opittu käyttämään paremmin. Suurin osa yksityisistä avustajista hoitaa hakemuksen lähettämisen sähköisesti jo rutiinilla.

Oikeusministeriössä myönnetään, että Romeo-asianhallintajärjestelmän pilotointi olisi pitänyt aloittaa aikaisemmin oikeusaputoimistoissa. Aikaisemmin aloitetulla pilotoinnilla olisi saatu enemmän käyttökokemuksia irti ennen järjestelmän käyttöönottoa kaikissa oikeusaputoimistoissa. Nyt pilotointi alkoi vasta 1.2.2010 ja kesti kuukauden ajan. Näin ollen järjestelmään ei ehditty korjata pilotoinnissa havaittuja ongelmia.

Järjestelmässä havaittuihin ongelmiin on myöhemmin pureuduttu kunnolla. Oikeusministeriö on asettanut toukokuussa 2010 työryhmän joka kokoaa oikeusaputoimistoissa havaittuja ongelmia yhteen ja oikeushallinnon tietotekniikkakeskus parantaa ja päivittää järjestelmää koko ajan. Li-

säksi työryhmä pohtii mitkä ovat parhaat käytännöt oikeusapuhakemuksen käsittelyssä ja oikeusapupäätöksen tekemisessä sekä tiedottaa parhaiksi valituista käytännöistä oikeushallinnon Intra-intranetissä.

Romeota on kehitetty kahdessa vaiheessa. Ensiksi kehitettiin oikeusaputoimistoille ja yksityisille avustajille tullut osa, johon kuuluu sähköinen asiointi ja asianhallintajärjestelmä. Toisessa vaiheessa kehitettiin tuomioistuinten, yksityisten avustajien ja oikeushallinnon palvelukeskuksen käyttöön tuleva osa Romeosta. Tähän kuuluu palkkiovaatimusten esittäminen asiointiliittymästä, palkkiopäätöksen tekeminen ja maksuun toimittaminen. Romeon olisi pitänyt laajentua alkupe-  
räisten suunnitelmien mukaan 1.12.2010, mutta Helsingin hovioikeudessa järjestetyn simulointitilaisuuden jälkeen järjestelmän käyttöönottoa päätettiin lykätä. Lykkäämisen syynä on tarpeelliseksi harkitun asiankäsittelyjärjestelmän pilotointi 1.1.2011 alkaen Helsingin ja Tuusulan käräjä-  
oikeudessa sekä Hämeenlinnan hallinto-oikeudessa. Pilotoinnissa ilmenneet järjestelmän virheet korjataan sekä mahdolliset järjestelmän muutostarpeet arvioidaan ennen käyttöönottoa. (KK 973/2010 vp.)

## 6 POHDINTA

Opinnäytteen aihetta ehdotti Oulunseudun oikeusaputoimiston johtava julkinen oikeusavustaja Kari Hietala. Aihe kiinnosti toimeksiantajaa ajankohtaisuutensa vuoksi. Romeo-asianhallintajärjestelmä on ollut käytössä vasta reilun vuoden verran, joten aikaisempia tutkimuksia aiheesta ei ole tehty. Lisäksi oikeusaputoimistoissa oltiin kiinnostuneita yksityisten avustajien mielipiteestä sähköisen asiointin suhteen.

Työn tavoitteena oli tutkia sitä, miksi uutta asianhallintajärjestelmää lähdettiin kehittämään oikeusaputoimistoihin vanhan järjestelmän tilalle ja mitkä olivat oikeusapusihteerien ja yksityisten avustajien mielipiteet ja kokemukset uudesta järjestelmästä. Uuden asianhallintajärjestelmän kehittämisen keskeisinä syinä olivat muun muassa se, että oikeusapuhakemusia voidaan keskitää hiljaisempiin oikeusaputoimistoihin, asiakirjaliikenne vähenee, yksityisten avustajien palkkioiden maksatus sähköisessä muodossa todellisten kustannusten perusteella mahdollistuu ja kansalainen sekä yksityinen avustaja voivat hakea oikeusapua sähköisesti. Romeo-järjestelmään ollaan oltu pääosin tyytyväisiä, vaikka siinä puutteita on havaittakin. Romeo oli hieman keskenäinen sen tullessa käyttöön 1.3.2010. Järjestelmää on kuitenkin kehitetty ja päivitetty koko ajan, joten suurin osa ongelman aiheuttajista on saatu poistettua ja järjestelmän käyttäjien työn tekemistä parannettua.

Käytin harjoitteluni aikana kesällä 2010 kyseistä järjestelmää ja huomasin silloin, kuinka keskenäinen uusi järjestelmä oli. Kuulin järjestelmästä paljon kritiikkiä ja sain silloin käsityksen, että järjestelmää ei ollut rakennettu kovin onnistuneesti. Itselläni ei ollut vertailupohjaa vanhaan Julia-järjestelmään, kuten useilla muilla oikeusaputoimiston työntekijöillä, koska käytin työssäni suurimmaksi osaksi vain Romeo-järjestelmää. Oma kokemukseni oli se, että Julia-järjestelmällä oikeusapupäätöksen tekeminen oli hyvin sekavaa verrattuna Romeo-järjestelmällä päätöksen tekemiseen. Järjestelmän valikot ja erilaiset näkymät eroavat toisistaan melko paljon.

Joulukuussa 2010 haastattelin oikeusapusihteereitä, eikä kritiikkiä kuulunut enää niin paljon kuin kesällä 2010. Toki silloinkin järjestelmässä oli vielä puutteita ja vikoja, joita toivottiin korjattavan. Sen sijaan yllätyksenä tuli se, että yksityiset avustajat olivat niin tyytyväisiä sähköiseen asiointiin. Kritiikkiä järjestelmän käytöstä tai sisällöstä ei juuri tullut.

Opinnäytetyöprosessin alussa mietittiin aiheen rajausta. Tutkitaanko Romeo-järjestelmää oikeusaputoimistojen vai yksityisten avustajien kannalta? Lopulta päädyttiin siihen, että järjestelmää tutkitaan sekä oikeusapuhakemuksen tekijän kannalta että oikeusapupäätöksen tekijän kannalta. Oikeusapuhakemuksen tekemiseen liittyy nyt myös vahvasti kansalaisen itsensä tekemä oikeusapuhakemus. Haastattelut siltä osin jouduttiin rajaamaan pois, koska kansalaisten tekemiä hakemuksia on tullut oikeusaputoimistoihin vain muutamia.

Tutkimuksen haasteena oli se, että aihetta ei ollut aikaisemmin tutkittu ollenkaan, joten lähteiden löytäminen oli hyvin hankalaa. Ensisijaisena lähteenä käytin oikeusapulakia ja -asetusta. Harjoittelupaikasta sain lisäksi paljon oikeusministeriön materiaalia liittyen oikeusapuun ja sähköiseen asianhallintajärjestelmään. Lähteiden niukkuudesta johtuen oli alusta asti selvää, että teen myös haastatteluja. Alun perin tarkoitukseni oli haastatella useampia henkilöitä oikeusaputoimistoista ja yksityisistä asianajo- ja lakiasiaintoimistoista. Lisäksi olisin halunnut haastatella oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen henkilökuntaa. Kaikkiin haastattelupyyntöihin ei kuitenkaan vastattu, joten haastateltavien määrä jäi melko pieneksi. Haastateltavien valintaan vaikutti rajalliset resurssit, joten kaikki haastateltavat on valittu Oulun alueelta. Sain paljon tietoa Oulunseudun oikeusaputoimiston julkiselta oikeusavustajalta Tapio Maakaselta, joka on ollut mukana Romeon kehittämistyöryhmässä. Hänen haastattelunsa osoittautui erittäin tärkeäksi lähteeksi. Suurimmaksi hidasteeksi opinnäytetyöprosessissa muodostui juuri haastatteluajojen sopiminen, joihin meni odotettua enemmän aikaa. Aloituseminaarin yhteydessä tehty aikataulu ei näin ollen toteutunut aivan halutulla tavalla.

Aiheen kapea-alaisuus oli opinnäytetyön toinen haaste. Tietoa on vielä rajallinen määrä, koska järjestelmä ei ole vielä kokonaan käytössä. Tuomioistuimissa järjestelmää ei ole vielä otettu käyttöön. Myöhemmin voisikin tutkia, miten koko Romeo-asianhallintajärjestelmä toimii tuomioistuimissa, oikeusaputoimistoissa, yksityisissä asianajo- ja lakiasiaintoimistoissa sekä oikeushallinnon palvelukeskuksessa. Lisäksi jatkotutkimuksena aiheesta olisi mahdollista tehdä opas oikeusaputoimistoille oikeusapupäätöksen tekemisestä Romeo-asianhallintajärjestelmällä. Yksityisille avustajille voisi tehdä yksityiskohtaisen oppaan oikeusapuhakemuksen täyttämisestä sähköisessä asiointissa. Tämä sen vuoksi, että hakemuksissa on nyt niin paljon eroavaisuuksia eri lähettäjien kesken. Lisäksi voitaisiin miettiä, miten sähköistä oikeusavunhakemista voisi markkinoida kansalaisille.

Työ valmistui melko nopealla tahdilla järjestelmän käyttöönotosta. Sen hyvänä puolena oli se, että haastateltavilla oli vielä melko hyvässä muistissa järjestelmässä alussa havaitut hankaluudet.

Toisaalta haastavaa aiheesta kirjoittamisessa on ollut se, että järjestelmä on edelleen hieman keskeneräinen, eikä se ole vielä koko laajuudessaan käytössä. Aihevalinnan ajankohdan haastavuudesta huolimatta koen onnistuneeni opinnäytetyön tekemisessä hyvin.



## LÄHTEET

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi oikeusapulain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 103/2008 vp. Hakupäivä 23.3.2011 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

Hallituksen esitys Eduskunnalle oikeusapulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 82/2001 vp. Hakupäivä 24.9.2010 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

Hietala, K., johtava julkinen oikeusavustaja, Oulunseudun oikeusaputoimisto. 2010. Keskustelu 7.12.2010. Oulunseudun oikeusaputoimisto.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holmberg, A., asianajaja, Asianajotoimisto Anssi Holmberg. 2011. Haastattelu 18.2.2011. Tekijän hallussa. Asianajotoimisto Anssi Holmberg.

Hurme, T. IT-suunnittelija. Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. Yhdyshenkilökoulutus: oikeusapujärjestelmän ja sähköisen asioinnin käyttöönotto. Sähköpostiviesti Oulunseudun oikeusaputoimisto 29.10.2009.

Husa, J., Mutanen, M. & Pohjolainen, T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.

Hyytiläinen, T. 2010. Oikeusavun sähköinen asiointi. Sisäinen tiedote.

Isoluoma, P., asianajaja, Asianajotoimisto Isoluoma. 2011. Haastattelu 22.2.2011. Tekijän hallussa. Asianajotoimisto Isoluoma.

Kanervisto, M. IT-suunnittelija. Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. Muistutus Romeon virheistä. Sähköpostiviesti Oulunseudun oikeusaputoimisto 12.7.2010.

Kirjallinen kysymys. KK 973/2010 vp. Hakupäivä 25.4.2011, [Http://www.eduskunta.fi](http://www.eduskunta.fi).

Kulla, H. 2008. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617.

Lakivaliokunnan mietintö 12/2008 vp. Hallituksen esitys laeiksi oikeusapulain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. LaVM 12/2008 vp - HE 103/2008 vp. Hakupäivä 7.9.2010, [Http://www.eduskunta.fi](http://www.eduskunta.fi).

Lantto, E. 1999. Sähköinen asiointi hallinnossa. Helsinki: Kelan omatarvepaino.

Lappalainen, J., Frände, D., Havansi, E., Koulu, R., Niemi-Kiesiläinen, J., Nylund, A., Rautio, J., Sihto, J. & Virolainen, J. 2007. Prosessioikeus. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Maakanen, T., julkinen oikeusavustaja, Oulunseudun oikeusaputoimisto. 2011. Haastattelu 7.3.2011. Tekijän hallussa. Oulunseudun oikeusaputoimisto.

Marttila, S., oikeusapusihteeri, Oulunseudun oikeusaputoimisto. 2011. Haastattelu 8.12.2011. Oulunseudun oikeusaputoimisto.

Melin, M. 2010. Romeo, käsikirja oikeusaputoimistoille v. 2.0. Sisäinen lähde.

Mäenpää, O. 2008. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki: Yliopistopaino.

Oikeushallinto asiointipalvelut. 2011. Hakupäivä 9.3.2011  
<https://asiointi.oikeus.fi/web/asiointi/etusivu?ts=1267512941534>.

Oikeusapulaki 5.4.2002/257.

Oikeuslaitos. 2011. Oikeusapu. Hakupäivä 9.3.2011 <http://www.oikeus.fi/4313.htm>.

Oikeuslaitos. 2011. Oikeusapuun sähköinen asiointi 1.3.2010 lukien. Hakupäivä 9.3.2011  
<http://www.oikeus.fi/49764.htm>.

Oikeuslaitos. 2011a. Oulunseudun oikeusaputoimisto. Hakupäivä 16.5.2011.  
<http://www.oikeus.fi/6199.htm>.

Oikeusministeriö. 2002. Oikeusavun käsikirja. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö. 2007:24 Oikeusavun sähköisen asioinnin ja asiankäsittelyn kehittäminen. 2007. Hakupäivä 27.9.2010 <http://www.om.fi/1182265318649>.

Oikeusministeriö. 2009. Tietoa oikeusavusta. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö. 2010. Sähköisen asioinnin kehittäminen oikeuslaitoksessa. Hakupäivä 27.9.2010 <http://www.om.fi/Oikeapalsta/Haku/1215524119113>.

Oikeusministeriö. 2010a. Valtion oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2009. Hakupäivä 27.9.2010 <http://www.oikeus.fi/uploads/77nu411k4.pdf>.

Oikeusministeriö. 2010b. Tiedote 4: Sähköinen asiointi ja oikeusavun säännösmuutokset. Sisäinen tiedote.

Oikeusministeriö. 2010c. Asettamispäätös: Oikeusavun sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmän asettaminen. Sisäinen tiedote.

Polichronidis, M. 2010. Oikeusapuhakemuksen voi nyt lähettää internetissä. Hakupäivä 2.11.2010 <http://www.edilex.fi.ezp.oamk.fi:2048/uutiset/23260.html>.

Rautavaara, R. IT-suunnittelija, Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. Tiedoksi oikeusaputoimistoille. Sähköpostiviesti Oulunseudun oikeusaputoimisto 25.1.2010.

Soinilehto, I., oikeusapusihteeri, Oulunseudun oikeusaputoimisto. 2011. Haastattelu 8.12.2011. Oulunseudun oikeusaputoimisto.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tieksola, T., varatuomari, Lakiasiantomisto Tuukka Tieksola. 2011. Haastattelu 28.2.2011. Tekijän hallussa. Oulun oikeustalo.

Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 23.5.2002/388.

## **LIITTEET**

LIITE 1 Oikeusapusihteerien haastattelukysymykset

LIITE 2 Yksityisten oikeusavustajien haastattelukysymykset

LIITE 3 Tapio Maakasen haastattelukysymykset

**Haastateltavan tiedot**

1. Nimi ja ammattinimike?
2. Mistä asti olette työskennelleet oikeusaputoimistossa?
3. Saako nimeänne julkaista opinnäytetyössä?

**OIKEUSAPU**

4. Minkä verran oikeusaputoimistolle tulee ratkaisupyyntöjä vuodessa?
5. Minkä verran toimisto itse oikaisee päätöksiä?
6. Minkä verran ratkaisupyyntöjä menee käräjäoikeuden ratkaistavaksi?

**ROMEO-SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ**

7. Miten Romeon koulutus järjestettiin?
8. Oliko koulutus riittävä?
9. Miten järjestelmä otettiin käyttöön toimistossanne?
10. Kuinka paljon oikeusapuhakemuksia tulee vielä postitse tai faksilla?
11. Oletteko käyttäneet e-kirjettä valmiiden päätösten lähettämisessä?

**ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUT KOKEMUKSET**

12. Millaiseksi koet uuden järjestelmän?
13. Onko päätösten tekeminen vaivatonta?
14. Minkälaisia ongelmia olet kohdannut
  - a. kirjatessasi uutta asiakasta järjestelmään?
  - b. käyttövaralaskelmaa tehdessä?
  - c. avustajan valinnassa?
  - d. päätöksen muodostamisessa?
15. Minkälaisia ongelmia olet kohdannut sähköisesti jätetyn hakemuksen käsittelyssä
  - a. avustajan täyttämän hakemuksen kohdalla?
  - b. asiakkaan itsensä täyttämän hakemuksen kohdalla?
16. Minkä verran olet joutunut ottamaan yhteyttä yksityisiin avustajiin puutteellisten hakemusten vuoksi?
17. Mitä ongelmia olet havainnut laskutuksessa?
18. Minkä verran toimistossa käytetään vanhaa Julia-järjestelmää?
19. Mitä hyvää uudessa järjestelmässä on?
20. Miten se eroaa käytön kannalta vanhasta järjestelmästä?
21. Miten haluaisit, että Romeo -asianhallintajärjestelmää vielä parannettaisiin?
22. Mitä Julian toimintoja kaipaisit Romeoon?
23. Jos saisit valita, käyttäisitkö työssäsi vielä vanhaa Julia-järjestelmää vai uutta Romeo-järjestelmää?

**Haastateltavan tiedot**

1. Nimi ja ammattinimike?
2. Mistä alkaen olet hoitanut myös oikeusapua saavien asiakkaiden asioita?

**OIKEUSAPU**

3. Kuinka paljon avustat oikeusapuasiakkaita?
4. Eroavatko heidän oikeudelliset asiansa muiden asiakkaiden oikeudellisista asioista?
5. Millä tavalla tarkistatte asiakkaalta sen, kuuluuko hän oikeusavun piiriin?

**ROMEO-SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ**

6. Miten oikeusapuhakemuksen tekeminen on muuttunut siirryttäessä sähköiseen järjestelmään?
7. Mitä mieltä olet muutoksista?
8. Mistä ja miten sait tietoa siitä, että oikeusapuhakemukset tehdään nykyisin sähköisesti?
9. Oliko tiedottaminen riittävää vai oliko siinä puutteita?
10. Millä tavalla tiedottaminen olisi mielestäsi pitänyt alusta asti järjestää?

**ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUT KOKEMUKSET**

11. Onko sähköistä asiointia mielestäsi helppo käyttää?
12. Oletko käyttänyt oikeusapulaskuria? Kuinka paljon?
13. Koitko järjestelmään kirjautumisen ongelmallisena?
14. Onko oikeusavun avustajarekisteriin ilmoittautuminen vaivatonta?
15. Minkälaisia ongelmia havaitsit heti aluksi?
16. Minkälaisia ongelmia olet kohdannut myöhemmin?
17. Oletko kokenut liitetiedostojen lisäämisen hakemukseen vaikeaksi?
18. Oletko saanut yhteydenottoja oikeusaputoimistoista puutteellisten hakemusten vuoksi?
19. Käyttekö yhteisötunnistuspalvelua? Miten se on toiminut?
20. Onko asiointijärjestelmää saatu parannettua sen lyhyen käyttöhistorian aikana?
21. Minkälaisia muutoksia toivoisit vielä järjestelmään?

Tapio Maakanen, Oulunseudun oikeusaputoimisto

## OIKEUSAPU

1. Onko kaikissa 46 oikeusaputoimistossa käytössä Romeo, mutta vain 23 toimistossa tehdään sähköisiä päätöksiä yksityisille oikeusavustajille?

## ROM EO-SÄHKÖINEN ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ

2. Mitkä olivat syyt siihen, että uutta asianhallintajärjestelmää aloitettiin suunnittelemaan vuonna 2007?
3. Miksi tuli kokonaan uusi systeemi?
4. Missä vaiheessa tulit mukaan suunnittelutyöryhmään? Mikä on roolisi työryhmässä?
5. Millaisia toimintoja Romeoon haluttiin?
6. Mitä toimintoja Romeosta jäi pois prosessin aikana?
7. Mitä toimintoja Romeoon on vielä tulossa?
8. Mitkä ovat mielestäsi Romeon parhaimmat toiminnot?
9. Miksi Romeota ei saatu käyttöön 1.1.2010 alkaen?
10. Jos hakemukseen ei tule pistokoetta, voiko silti pyytää avustajalta/hakijalta selvitystä tuloista, menoista ja varoista?
  - a. Mihin tällä käytännöllä pyritään?
  - b. Estääkö käytäntö oikeusavun väärinkäytöksiä?
11. Voiko hakija/avustaja valita mihin toimistoon oikeusapuhakemus menee?
12. Ovatko e-kirjeet käytössä toimitettaessa oikeusapupäätöksiä?
  - a. Minkä verran e-kirjeitä käytetään?
13. Miten oikeusaputoimistojen henkilökuntaa koulutettiin Romeon käyttöön?
  - a. Missä kävin kouluttamassa henkilökuntaa?
  - b. Oliko koulutus mielestäsi onnistuneesti järjestetty?
  - c. Millaista palautetta olet saanut koulutuksien järjestämisestä?

## ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUT KOKEMUKSET

14. Millaiseksi koet Romeon käytön omassa työssäsi?
15. Mitä Julian toimintoja kaipaisit Romeoon?
16. Minkälaista palautetta olet saanut Romeosta
  - a. yksityisiltä avustajilta?
  - b. muista oikeusaputoimistoista?