



LAUREA

Oikeudellinen neuvonta oikeusaputoimistossa



Siekinen, Pinja

2009 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

Oikeudellinen neuvonta oikeusaputoimistossa

Siekinen Pinja
Oikeudellinen asiantuntijuus
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2009

Pinja Siekkinen

Oikeudellinen neuvonta oikeusaputoimistossa

Vuosi 2009

Sivumäärä 38

Oikeusturva-asiain neuvottelukunta on kiinnittänyt huomiota oikeudellisen neuvonnan kehittämistarpeisiin. Oikeudelliset neuvontapalvelut ovat tärkeitä ihmisten oikeuksien toteutumisessa ja mahdollisten oikeusriitojen ennaltaehkäisyssä. Oikeusministeriössä käynnistyi vuonna 2005 oikeudellista neuvontaa koskeva hanke. Hankkeessa toteutettiin kaksi erilaisen neuvontamuodon kokeilua: oikeusapuohjaus sekä oikeudellisen puhelinneuvonnan laajentamista koskeva kokeilu. Hankkeen on tarkoitus kestää 30.11.2009 asti, jolloin tullaan päättämään neuvonnan jatkotoimista. Oikeudellisten palveluiden on tarkoitus edistää oikeusministeriön tavoitteena olevaa aktiivista ja turvallista yhteiskunnan muodostumista, jossa ihmiset voivat luottaa oikeuksiensa toteutumiseen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on arvioida oikeudellisen neuvontahankkeen kannattavuutta sekä selvittää oikeusaputoimistoissa työskentelevien henkilöiden mielipiteitä neuvontakokielusta. Tutkimuksen toisena tavoitteena on antaa yleiskuva oikeusaputoimistojen oikeudellisesta neuvontahankkeesta, sillä kirjallista materiaalia aiheesta ei ole juurikaan saatavilla.

Opinnäytetyön pääasiallisen aineiston muodostaa Suomen oikeusaputoimistoille tehty kysely, jossa on selvitetty henkilökunnan mielipiteitä neuvontahankkeesta. Lähteinä on myös käytetty oikeusaputoimistojen vuosikertomuksia sekä oikeusministeriön työryhmien julkaisemia materiaaleja. Tämän lisäksi olen saanut paljon tietoa työharjoitteluni aikana Espoon oikeusaputoimiston oikeusapusihteereiltä ja julkisilta oikeusavustajilta.

Tutkimustulosten mukaan neuvontapalveluiden koetaan parantavan kansalaisten oikeusturvaa, sillä oikeudellisella neuvonnalla voidaan turvata kansalaisille oikea-aikainen, asiantunteva ja luotettava oikeudellinen apu. Oikeudellisia neuvontapalveluja pidetään oikeusaputoimistoissa tärkeänä osana oikeusaputoimintaa. Tutkimustulokset osoittavat, että monet oikeusaputoimistot kannattavat neuvontapalveluiden laajentamista. Oikeusaputoimistojen neuvontapalveluita tulisi mainostaa enemmän ja tiedottaa kansalaisia neuvontapalveluiden olemassaolosta, jotta jokainen apua tarvitseva kansalainen osaisi kääntyä oikeusaputoimistojen puoleen.

Asiasanat oikeusapu, oikeudellinen puhelinneuvonta, oikeusapuohjaus, oikeustradenomi

Pinja Siekkinen

Legal guidance in Legal Aid Office

Year	2009	Pages	38
------	------	-------	----

Legal Protection Board has paid attention to necessary actions for the development of legal counselling. Legal counselling services are essential in ensuring people's rights and preventing litigation. Ministry of Justice has started a project regarding legal counseling in 2005. The project was conducted by testing two different methods of counselling: telephone legal advice as well as expanding the amount of legal counselling given on the phone. Further actions of counselling will be decided as the ongoing project ends 30 November 2009. Legal services are meant to help the Ministry of Justice in its aim to create an active and secure society where people can rely on the fulfilment of their rights.

The aim of this thesis is to evaluate the general profitability of the legal counselling project as well as to interview the staff of legal aid offices to find out their opinions on the project. Another aim of the research is to give a general idea of the legal counseling project in legal aid offices, as there are practically no literary works written on the subject.

The core data of this thesis is the results of an enquiry submitted to all legal aid offices in Finland, which establishes the opinions of the staff on the counselling project. Annual reports of the legal aid offices and documents published by working groups in the Ministry of Justice have also been used as sources of information. In addition to this I have gained a lot of knowledge from legal aid secretaries and municipal counsels during my practical training in Espoo Legal Aid Office.

According to the research results counselling services are considered to improve the legal protection of the citizens, as legal counseling ensures professional, timely and trustworthy legal aid for them. Legal counselling services are regarded as an important part of legal aid in legal aid offices. Research results show that many legal aid offices support the expansion of legal counselling services. Counselling services of legal aid offices should be advertised more and citizens should be informed of their existence, so that every citizen who needs help would find the services of legal aid offices.

Key words legal aid, telephone legal advice, legal aid guidance, legal expertise

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	5
1.1	Tutkimuksen tausta.....	5
1.2	Tutkimuksen tehtävä ja sen tarkoitus.....	6
1.3	Tutkimusaineisto ja - menetelmät.....	7
1.4	Tutkimuksen toteuttaminen.....	8
2	Oikeusapujärjestelmä Suomessa.....	9
2.1	Oikeusapujärjestelmän historia.....	9
2.2	Nykyinen oikeusapujärjestelmä.....	9
3	Espoon oikeusaputoimisto.....	11
4	Oikeudellisen neuvonnan kokeilu.....	13
4.1	Oikeudellisten neuvontapalvelujen kehittäminen.....	13
4.2	Oikeusapuohjaus.....	15
4.2.1	Oikeusapuohjauksen määrät asiaryhmittäin vuonna 2006.....	16
4.2.2	Oikeusapuohjauksen määrät asiaryhmittäin vuonna 2007.....	16
4.3	Oikeudellinen puhelinneuvonta.....	17
4.3.1	Oikeudellisen puhelinneuvonnan edut.....	18
4.3.2	Oikeudellisen puhelinneuvonnan riskit.....	19
4.4	Oikeudellisen neuvontapalvelun prosessi.....	19
4.5	Puhelinneuvonnan asiakasmäärät sekä puhelinneuvojen jakautuminen asiaryhmittäin.....	21
5	Tutkimuksen tulokset ja analysointi.....	22
5.1	Oikeudellisen puhelinneuvonnan tärkeys.....	23
5.2	Resurssien säästäminen.....	24
5.3	Puhelinneuvonnan vakinaistaminen ja kirjaaminen lakiin.....	26
5.4	Henkilökunnan kuormittaminen.....	27
5.5	Oikeudellisen puhelinneuvonnan laajentaminen.....	27
5.6	Oikeudellisen puhelinneuvonnan mainostaminen mediassa.....	29
6	Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset.....	30
7	Kehittämissuhteet.....	31
	Lähteet.....	33
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

Suoritin oikeustradenomiopintoihin liittyvän harjoitteluni Espoon oikeusaputoimistossa. Harjoittelun aikana Espoon johtava julkinen oikeusavustaja Berndt Helin, joka on myös itse ollut kehittämässä oikeusaputoimistojen oikeudellista neuvontaa pyysi minua tekemään opinnäyte-työni oikeusaputoimistoissa kokeiltavana olevasta oikeudellisesta neuvonnasta. Oikeudellisissa neuvontapalveluissa on kysymys kansliahenkilökunnan antamasta oikeusapuohjauksesta, jossa kysyjä opastetaan oikean viranomaisen tai tahon puoleen asiassa, ja toisaalta oikeudellisesta neuvonnasta, jossa oikeusaputoimistojen julkiset oikeusavustajat antavat oikeudellista puhe- linneuvontaa asioissa, joissa asiakirjoihin tutustuminen ei ole tarpeen.

Oikeudellista neuvontaa ei ole vielä tutkittu aikaisemmin, joten minua kiinnosti selvittää oi- keusaputoimistojen henkilökunnan mielipiteitä oikeudellisista neuvontapalveluista. Aihe on ajankohtainen, sillä oikeudellinen neuvontakokeilu jatkuu 30.11.2009 asti, jonka jälkeen pää- tetään oikeudellisen neuvonnan jatkosta.

Oikeudellisen neuvonnan tutkiminen oli haastavaa, sillä materiaalia työn tekemiseen löytyi vähän johtuen siitä, että oikeudelliset neuvontapalvelut ovat vielä kokeiluvaiheessa. Tausta- materiaalin vähäisyydestä huolimatta työssä on pyritty tuomaan esille neuvontapalveluiden etuja, haittoja sekä oikeusaputoimistojen henkilökunnan mielipiteitä neuvontapalveluiden tarpeellisuudesta ja toimivuudesta.

1.1 Tutkimuksen tausta

Oikeusturva on kansalaisten perusoikeus. Lainsäädännön ja erilaisten oikeudellisten instituutioiden tehtävänä on antaa kansalaisille oikeusturvaa heidän oikeudellisissa ongelmissaan. Oikeusturva merkitsee muun muassa sitä, että yksityisillä henkilöillä on tarvittaessa varalli- suusasemastaan riippumaton mahdollisuus turvautua pätevään oikeudelliseen asiantuntija- apuun. Oikeusturva merkitsee myös sitä, että henkilö saa asiansa tarvittaessa tuomioistuimen käsittelyyn. Nämä periaatteelliset lähtökohdat on ilmaistu tavallisia lakeja ylemmänasteisissa säädöksissä ja Suomea velvoittavissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa. (Litmala & Ala- saari 2004, 5)

Julkisella oikeusavulla tarkoitetaan sitä, että kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapua myönne- tään hakijan tulojen, menojen, varallisuuden ja elatusvelvollisuuden eli käyttövarojen perus- teella. Vakavien väkivaltarikosten ja seksuaalirikosten uhri voi saada oikeudenkäyntiavustajan valtion varoilla riippumatta omista tuloistaan. Oikeusapua voivat hakea ainoastaan luonnolli- set henkilöt, joten yritykset ja yhteisöt eivät ole oikeutettuja saamaan oikeusapua. Ulkomail-

la hoidettavissa asioissa oikeusapu kattaa oikeudellisen neuvonnan. (Oikeusapulaitos - Oikeusapu)

Julkista oikeusapujärjestelmää voidaan pitää keskeisimpänä elementtinä maamme oikeudellisen avun kentässä. Julkisen oikeusavun asiamäärä on vuositasolla varsin suuri; nykyisellään julkisin varoin hoidetaan vuosittain runsaat 80 000 asiaa, joista noin 75 000 oikeusapulain nojalla. Vuoden 2002 oikeusapu-uudistus ei ole juurikaan vaikuttanut oikeusavun asiamääriin. (Rosti, Niemi & Lasola 2008, 85)

Oikeusapua tarjoavat oikeudenkäyntiasioissa julkiset oikeusavustajat, asianajajat ja muut lakimiehet. Julkiset oikeusavustajat työskentelevät valtion oikeusaputoimistoissa.

Oikeudellisten neuvontapalveluiden kokeilu muodostuu kahdesta eri kokeilusta, oikeusapuohjauksesta sekä oikeudellisesta puhelinneuvonnasta. Oikeusapuohjauksessa neuvojina toimivat oikeusaputoimistojen henkilökuntaan kuuluvat henkilöt ja sen päämääränä on ohjata avun tarvitsija, asiakas, oikealle viranomaiselle sekä antaa tarvittavaa opastusta oikeudellisessa asiassa. Oikeudellisella puhelinneuvonnalla palvellaan asiakasta puhelimitse. Neuvojina toimivat julkiset oikeusavustajat. Oikeudellinen puhelinneuvonta toimii oikeusapuohjauksen tukena, jolloin oikeudellista asiantuntemusta vaativat kysymykset pystytään ohjaamaan julkisille oikeusavustajille. (Neuvonnan käsikirja 2006, 3)

Oikeudellisten palveluiden on tarkoitus edistää oikeusministeriön tavoitteena olevaa aktiivista ja turvallista yhteiskunnan muodostumista, jossa ihmiset voivat luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. (Neuvonnan käsikirja 2006, 3)

1.2 Tutkimuksen tehtävä ja sen tarkoitus

Tutkimuksen toimeksiantaja on Espoon oikeusaputoimisto. Espoon oikeusaputoimisto on tarjonnut asiakkailleen oikeudellisen puhelinneuvontakokeilun kaltaista neuvontaa jo vuodesta 1971 lähtien, joten toimistolla on jo vuosien kokemus oikeudellisesta puhelinneuvonnasta. Puhelinneuvontapalvelu sai alkunsa Espoossa siitä, kun toimiston asiakaspalvelu ruuhkautui puheluista ja asiakaskäynneistä. Aikaisemmin myös julkisilla kulkuneuvoilla saapuminen toimistoon ei ollut yhtä helppoa kuin nykypäivänä, joten toimisto pyrki puhelinneuvonnalla maldamaan asiakkaiden kynnystä ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon.

Tutkimuksen tarkoituksena on arvioida oikeudellisen neuvonnan kannattavuutta sekä sitä, miten tärkeäksi ja tarpeelliseksi oikeusaputoimistoissa työskentelevä henkilökunta kokee oikeudellisen neuvonnan. Tutkimuksessa kuvataan ja analysoidaan oikeusaputoimistoille tehdyn kyselyn avulla henkilökunnan mielipiteitä oikeudellisesta puhelinneuvonnasta.

Opinnäytetyössäni tulen etsimään vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Onko oikeudellinen neuvontakokeilu onnistunut oikeusaputoimistojen mielestä?
- Tulisiko oikeudellista neuvontaa laajentaa useampaan oikeusaputoimistoon?
- Olisiko oikeudellisen neuvonnan informaatiota kansalaisille syytä lisätä?
- Voidaanko neuvonnalla säästää resursseja?

Tutkimuksen toisena päätavoitteena on antaa yleiskuva oikeusaputoimistojen oikeudellisesta puhelinneuvonnasta, sillä se auttaa arvioimaan toiminnan merkitystä kansalaisten oikeusongelmien ja ratkaisumahdollisuuksien näkökulmasta. Muutokset oikeusapujärjestelmässä sekä oikeudenkäyntimenettelyssä ovat tuoneet esille tärkeän kysymyksen siitä, miten hyvin ja millä keinoin eri väestöryhmät ja kansalaiset tosiasiallisesti kykenevät huolehtimaan oikeuksistaan.

1.3 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Kyselytutkimus eli survey-tutkimus on pääsääntöisesti kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä, jonka tarkoituksena on yleensä ilmiöiden selvittäminen ja ennustaminen. Kyselytutkimus tuottaa tietoa laajahkosta perusjoukosta, yleensä otoksen avulla. Peruslähdekoh-tia onnistuneeseen kyselyyn ovat mm. esiyymmärrys tutkittavasta aihealueesta, tutkimusongelman muodostaminen ja tutkimuskysymysten (niin sanottujen muuttujien) johtaminen tutkimusongelmasta. Tärkeää on myös tutkimuksen validius eli se, että tutkimus mittaa sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata, toisin sanoen kysytään oikeita asioita. Kyselyvaihtoehtoja voi olla muun muassa postikysely, paikan päällä palautettava lomake, sähköpostikysely, verkko-kysely tai puhelinhaastattelut.

(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188-192)

Kysely on aineiston keräämisen tapa, jossa kysymysten muoto on vakioitu eli kaikilta kyselyyn vastanneilta on kysytty samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselylomaketta käytetään usein tilanteissa, joissa pyritään selvittämään vastaajan mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia tai käyttäytymistä. Kysely sopii hyvin myös tilanteissa, joissa tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. (Vilka 2007, 28)

Työn pääasiallisen aineiston muodostaa oikeusaputoimistoille kesäkuun 2008 aikana tehty kysely oikeudellisesta puhelinneuvonnasta. Kyselylomakkeessa (liite 1) on kaksi osaa: ensimmäi-

sessä osassa esitetään yleisiä kysymyksiä oikeudellisesta puhelinneuvonnasta kaikille oikeusaputoimistoille. Toinen osa sisältää kysymyksiä vain niille oikeusaputoimistoille, jotka osallistuvat oikeudellisen puhelinneuvonnan kokeiluun.

Kyselytutkimukseen päädyttiin sen vuoksi, että kyselytutkimuksella on mahdollista saada laaja tutkimusaineisto ja se oli helppo toteuttaa.

1.4 Tutkimuksen toteuttaminen

Kyselytutkimuksen kysymykset laadittiin yhdessä Espoon oikeusaputoimiston henkilökunnan kanssa. Kyselylomake sisälsi 13 avointa kysymystä, joissa esitettyihin kysymyksiin vastaajalla oli mahdollisuus vastata vapaasti. Avoimiin kysymyksiin päädyttiin sen vuoksi, että vastaajilta saatiin mahdollisimman tarkat kommentit ja riittävän laajat mielipiteet oikeudellisesta puhelinneuvonnasta ja niitä voidaan hyödyntää oikeusaputoimiston palvelun kehittämisessä. Monivalintakysymykset olisivat saattaneet rajata vastaajan mielipiteitä valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 196). Avoimet kysymykset toimivat parhaiten tilanteissa, joissa henkilöiden kokemukset vaihtelevat paljon tai kun vastaajia on vähän (Metsämuuronen, 2006, 115).

Kyselytutkimukseen kohdistuvia heikkouksia oli, että kaikki toimistot eivät vastanneet kyselyyn, jolloin tutkimuksesta ei ollut mahdollista saada täysin kattavaa. Ongelmakohtaksi kyselyssä muodostui myös kyselyn toinen osa eli kysymykset 9-13, joihin osa vastanneista oli vastannut oikeusapuohjaukseen pohjautuvia vastauksia vaikka tarkoitus oli käsitellä oikeudellista puhelinneuvontaa. Näin ollen toisesta osuudesta ei ole voitu hyödyntää kaikkia vastauksia tutkimustuloksissa, jotta tutkimuksen validius on voitu säilyttää. Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Jos tutkija käsittelee saatuja tuloksia omien kysymyksien pohjalta vaikka vastaajat ovat käsittäneet kysymykset eri tavalla kuin tutkija on tarkoittanut, ei tuloksia voida pitää tosina ja pätevinä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-227). Tutkimustuloksia käsitellään työn luvussa 5. Tutkimusaineisto on kuitenkin riittävän laaja selvittämään tämän opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisua.

Työn luvussa 2 selostetaan Suomen julkisen oikeusapujärjestelmän historiaa ja rakennetta ja luvussa 3 keskitytään lyhyesti Espoon oikeusaputoimiston toimintaan ja organisaatioon. Luvussa 4 esitetään oikeudellista neuvontahanketta tarkemmin. 5. luku sisältää kyselytutkimuksen tulokset. Työn johtopäätökset käydään läpi työn luvussa 6. Työn viimeisessä jaksossa olen esittänyt kehittämissuhteita oikeudellisiin neuvontapalveluihin.

2 Oikeusapujärjestelmä Suomessa

2.1 Oikeusapujärjestelmän historia

Suomalaisen oikeusavun perinteet ovat pitkät. Jo ennen nykyistä lakia yleisestä oikeusapu-toiminnasta oli Helsingissä toiminut ns. köyhäin asianajaja vuodesta 1886 alkaen ja sittemmin kunnallinen oikeusaputoimisto vuodesta 1920. Muissa suurissa kaupungeissa on ollut kunnallista oikeusaputoimintaa ennen oikeusapulain voimaantuloa.

Vuodesta 1973 alkaa Suomen oikeusapujärjestelmän lainsäädännöllinen historia. Tällöin säädettiin lait yleisestä oikeusaputoiminnasta ja maksuttomasta oikeudenkäynnistä. Maksuttoman oikeudenkäynnin oikeusjärjestelmä tunnettiin jo 1950-luvulta lähtien. Oikeusapujärjestelmän uudistuksen myötä oikeusaputoiminta siirtyi kunnilta valtiolle vuonna 1998.

Vuonna 2002 voimaan tulleessa oikeusapulaissa vanha maksuton oikeudenkäynti ja oikeusapu yhdistettiin yhdeksi järjestelmäksi eli oikeusavuksi. Yksityisille asianajajille oikeudenkäynteihin annettavat avustajanmääräykset tulivat oikeusaputoimistojen tehtäviksi. Vuonna 2002 tulorajoja nostettiin niin, että myös keskituloiset pääsivät oikeusavun piiriin. Oikeusturvavakuutus nostettiin ensisijaiseksi oikeusapuun nähden. (Oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2006, 5-6). Uudistuksen jälkeen julkisen oikeusavun on arvioitu kattavan noin 75 % suomalaisista kotitalouksista. (Litmala & Alasaari 2004, 86)

2.2 Nykyinen oikeusapujärjestelmä

Valtio ylläpitää oikeusaputoimistoja oikeusavun tarjoamiseksi luonnollisille henkilöille. Oikeusaputoimistojen tehtävänä on suorittaa niille oikeusapulaissa ja muualla laissa tai asetuksessa säädettyjä tehtäviä. Oikeusaputoimistoa johtaa johtava julkinen oikeusavustaja, jonka lisäksi on tarvittava määrä muita julkisia oikeusavustajia ja muuta henkilökuntaa. Oikeusaputoimistoja on tällä hetkellä 60 ja ne sijaitsevat yleensä käräjäoikeuspaikkakunnilla. Oikeusaputoimistojen määrä tulee lähivuosina vähenemään, koska pieniä toimistoja tullaan yhdistämään toisiinsa. Oikeusapua antavat myös asianajajat ja muut yksityiset lakimiehet. (Laki valtion oikeusaputoimistoista 258/2002, Oikeusapulaitos - Valtion oikeusaputoimistot)

Oikeusapulain 1 §:n mukaan oikeusapua annetaan valtion varoista henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa oikeudellista apua, mutta ei taloudellisen asemansa vuoksi itse kykene suorittamaan asian hoitamisesta aiheutuvia menoja. Oikeusapua haetaan aina valtion oikeusaputoimistosta. Oikeusapua voi hakea mistä tahansa oikeusaputoimistosta riippumatta hakijan

asuinpaikasta. Lähtökohtana kuitenkin on, että asiakas ottaa yhteyttä oman kuntansa oikeusaputoimistoon.

Oikeusapulain 3 § mukaan oikeusapua annetaan hakemuksesta korvauksetta tai omavastuusuutta vastaan hakijan taloudellisen aseman perusteella. Taloudellinen asema arvioidaan käyttövaralaskelmalla, joka kertoo hakijan kuukausittain käytettävissään olevista varoista. Käyttövarat koostuvat hakijan tuloista, menoista, varallisuudesta ja elatusvelvollisuudesta. Tuloina otetaan huomioon palkka- ja eläketulot, päivärahat sekä lapsilisät, elatusavut ja pääomatulot. Tuloista vähennetään verot, asumismenot, päivähoitomaksut, elatusapumaksut, ulosottosuoritukset sekä velkajärjestelyn maksuohjelman mukaiset suoritukset. Vähennys tehdään vain siltä osin, kuin yhteenlasketut menot ylittävät 250 euroa. Samassa taloudessa asuvasta alaikäisestä lapsesta tehdään 300 euron vähennys. Myös varallisuus otetaan huomioon laskelmassa, jos varallisuutta on yli 25 000 euroa. Vakituista asuntoa tai työn kannalta välttämätöntä autoa ei oteta laskelmassa huomioon. Perheen koko vaikuttaa käyttövaralaskelmaan. Hakijan avio- tai avopuolison tulot otetaan huomioon käyttövaralaskelmassa, ellei puoliso ole jutussa hakijan vastapuolena. Yksinäisen henkilön käyttövara ei saa ylittää 1500 euroa eikä puolisoilla yhteensä 2600 euroa. Jos käyttövaran enimmäismäärät ylittyvät, henkilö ei ole oikeutettu oikeusapuun. (Tietoa oikeusavusta, 10)

Oikeusapuun kuuluu oikeudellinen neuvonta, avustaminen tuomioistuimissa sekä muut tarpeelliset oikeudelliset palvelut. Asiakas voi käyttää helpoimmaksi katsomaansa oikeusaputoimiston palveluita eikä palvelua ole rajattu esimerkiksi tietyllä paikkakunnalla asuville. (Oikeusapulaki 257/2002)

Oikeusaputoiminta perustuu seuraaviin lakeihin: oikeusapulaki (257/2002), laki valtion oikeusaputoimistoista (258/2002), valtioneuvoston asetus oikeusavusta (388/2002) valtioneuvoston asetus oikeusavun palkkioperusteista annetun asetuksen muuttamisesta (406/2004), oikeusministeriön asetus valtion oikeusaputoimistosta (390/2002) oikeusministeriön asetus valtion oikeusaputoimistoista sekä niiden sivutoimistojen ja sivuvastaanottojen sijainnista (942/2006)

3 Espoon oikeusaputoimisto

Espoon oikeusaputoiminta alkoi Muuralan oikeusaputoimistossa maaliskuussa vuonna 1971. Oikeusapu oli tarkoitettu Espoon kaupungissa pysyvästi asuville, jotka eivät taloudellisen asemansa vuoksi kyenneet itse hankkimaan apua. Oikeusapua annettiin korvauksetta. Vuonna 1972 Espoon asukasmäärä oli 99 000. Asiakaskäyntejä ensimmäisenä toimintavuotena oli 279.

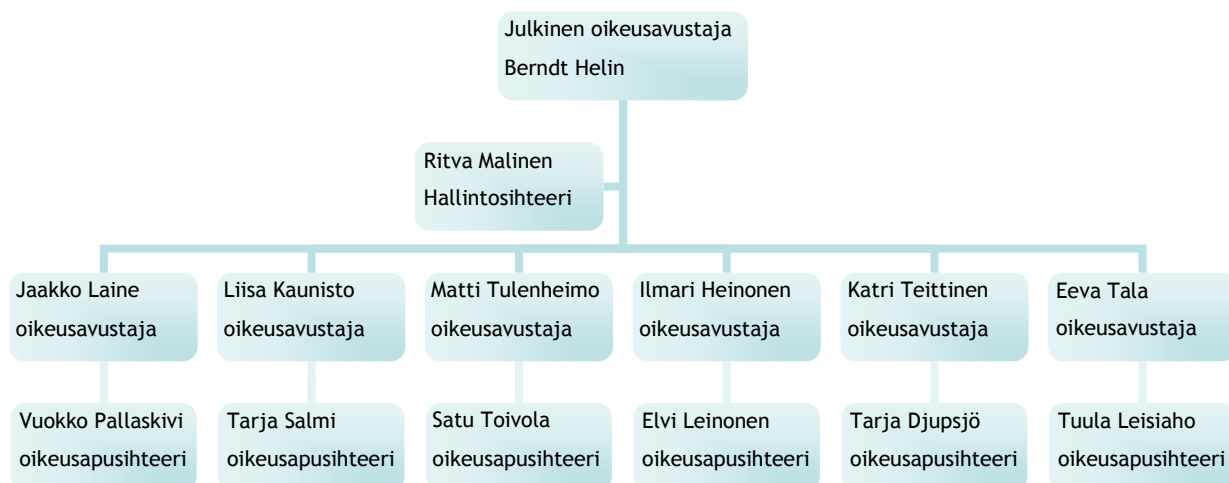
Vuonna 1980 Espoon kaupunginvaltuusto hyväksyi liittymisen yleiseen oikeusaputoimintaan. Yhteistoimintasopimuksen perusteella Espoon kaupunki ryhtyi hoitamaan Kirkkonummen ja Kauniaisten kaupungin oikeusapuasioita. Kirkkonummelle perustettiin sivuvastaanotto asiakkaita varten. Yleistä oikeusapua annettiin korvauksetta tai osakorvausta vastaan hakijan taloudellisesta asemasta riippuen.

Toimiston asiakasmäärä on kymmenkertaistunut vuosien varrella. 1990-luvun lamavuosina se oli vuodessa jopa 2800 vuositasolla. Oikeusaputoimistossa hoidetaan eniten perhe- ja jäämistöoikeudellisia asioita, jotka muodostavat noin 60 % tapahtuvista toimeksiannoista. Rikosjutuja on noin 20 %. Suomen oikeusaputoimistoissa hoidettavista asioista kaikkiaan vajaa puolet on perhe- ja jäämistöoikeudellisia asioita. Espoossa näiden asioiden osuus on keskimääräistä suurempi, kun taas rikosasioiden osuus on samankaltainen kuin maassa keskimäärin. (Litmala, Alasaari & Salovaara-Karstu 2007, 26-27)

Vuoden 1998 alussa tasavallan presidentti vahvisti lain yleisestä oikeusavusta ja lain valtion oikeusaputoimistoista. Yleinen oikeusaputoiminta siirtyi kunnilta kokonaisuudessaan valtiolle 1.6.1998 lukien. (Oikeuslaitos - Historia)

Tällä hetkellä Espoon oikeusaputoimisto sijaitsee Olarin Länsikeskuksessa. Espoon oikeusaputoimistolla on myös sivupiste Kirkkonummella, jossa asiakkaita otetaan vastaan torstai-iltapäivisin. Espoon oikeusaputoimisto palvelee ensisijaisesti Espoon, Kauniaisten ja Kirkkonummen asiakkaita.

Oikeusaputoimistoa johtaa johtava julkinen oikeusavustaja ja hänen lisäksi toimistossa työskentelee vakituisesti kuusi julkista oikeusavustajaa. Johtavan julkisen oikeusavustajan ja julkisen oikeusavustajan kelpoisuusvaatimuksena on oikeustieteen maisterin tutkinto sekä riittävä kokemus asianajajan työstä tai tuomarin tehtävien hoitamisesta. Oikeusavustajien lisäksi toimistolla työskentelee yksi hallintosihteeri sekä kuusi oikeusapusihteeriä.



Kuvio 1. Espoon oikeusaputoimiston organisaatiorakenne

Julkiset oikeusavustajat ja sihteerit muodostavat työpareja ja tiimejä. Jokaisella oikeusavustajalla on oma sihteeri apunaan. Tiimit koostuvat kahdesta tai kolmesta työparista, jotka muun muassa hoitavat toistensa tehtäviä, jos tiimin henkilö on sairaana tai lomalla.

4 Oikeudellisen neuvonnan kokeilu

Oikeudellisten neuvontapalveluiden tarkoituksena ja tavoitteena on turvata oikea-aikainen, asiantunteva ja luotettava oikeudellinen apu sitä tarvitseville sekä madaltaa kynnystä oikeudellisten asioiden selvittämiseen ryhtymiselle. Oikeudelliset neuvontapalvelut edistävät omalta osaltaan oikeusministeriön tavoitteena olevan avoimen, aktiivisen ja turvallisen yhteiskunnan muodostumista, jossa ihmiset voivat luottaa oikeuksiensa toteutumiseen. (Oikeuspolitiikan strategia ja kehitysnäkymiä vuosiksi 2003-2012, 4)

4.1 Oikeudellisten neuvontapalvelujen kehittäminen

Oikeusturva-asiain neuvottelukunta on kiinnittänyt huomiota oikeudellisen neuvonnan kehittämistarpeisiin. Oikeudelliset neuvontapalvelut ovat tärkeitä ihmisten oikeuksien toteutumisessa ja mahdollisten oikeusriitojen ennaltaehkäisyssä. Oikeudellista neuvontaa antavat todellisuudessa useat tahot, kuten oikeusaputoimistot, yksityiset asianajotoimistot sekä erilaiset järjestöt. Neuvontatahojen kokonaisuus saattaa kuitenkin jäädä apua tarvitseville ihmisille epäselväksi, koska on vaikeaa tietää, mistä apua löytää ja missä vaiheessa ja kenen puoleen kannattaa kääntyä.

Viimeaikoina on kiinnitetty huomiota oikeudellisten neuvontapalveluiden tärkeyteen useissa eri yhteyksissä, kuten esimerkiksi Matti Vanhasen hallituksen strategia-asiakirjan kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelmassa (Hallituksen strategia-asiakirja 2003, Valtioneuvoston julkaisusarja 14/2003) sekä tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietinnössä (KM 2003:3). Matti Vanhasen ohjelmassa on todettu muun muassa, että lakien uudistaminen ja lisääminen on heikentänyt lainsäädännön selkeyttä. Tämä on myös heikentänyt kansalaisten oikeuksien toteutumista. Ohjelman mukaan keskeisenä tavoitteena on, että neuvonta- ja sovittelunettelyt tukevat paremmin kansalaisten mahdollisuuksia ratkaista oikeudellisia ongelmia.

Tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietinnössä on pohdittu neuvontapalveluiden tärkeyttä, ja niiden kehittämistä on pidetty tärkeänä kansalaisten oikeusturvan parantamiseksi. Mietinnössä todetaan seuraavaa:

”Oikeusturvan toteutumisen ja oikeuden saatavuuden kannalta on välttämätöntä järjestää ihmisille oikeusongelmiinsa varhaista asiantuntija-apua mahdollisimman vaivattomasti ja alhaisin kustannuksin. Neuvontapalvelut ovat halpa ja suhteellisen nopea tapa ratkaista oikeusongelmia ja konflikteja jo varhaisessa vaiheessa sekä estää siten konfliktien syveneminen tai muuttuminen oikeusriidoiksi. Tarjoamalla oikeudellista neuvontaa ja mahdollisuuksia saada ongelma tai konflikti ratkaistua ajoissa, voidaan

ehkäistä myös asioiden etenemistä niin yhteiskunnan kuin osapuoltenkin kannalta kal-
liimpiin ja raskaampiin konfliktinratkaisumenettelyihin kuten tuomioistuimiin”. (Tuo-
mioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietintö 2003:3, 5)

Tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietinnössä on todettu, että oikeuspalveluiden
kenttä on pirstaleinen. Ehdotuksena tilanteen parantamiseksi komitea on ehdottanut valta-
kunnallisen puhelinneuvontapalvelun perustamista. Pidemmän aikavälin kehittämishankkeena
komitea on esittänyt eri oikeuspalveluja tarjoavien viranomaisten ja toimielinten yhteistyön
varaen rakentuvien oikeuspalvelukeskusten perustamista. Yhteistyön tarkoituksena olisi turva-
ta alueellisesti mahdollisimman kattava oikeudellisen neuvonnan saatavuus (Oikeusturva-
asiain neuvottelukunnan kertomus 2004, 24). Oikeusministeriön oikeuspoliittisessa strategias-
sa vuosiksi 2003-2012 on korostettu oikeudellisen neuvonnan merkitystä siinä suhteessa, että
ristiriidat saadaan ratkaistuksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Valtioneuvoston pa-
remman sääntelyn toimintaohjelmassa puolestaan todetaan, että ihmisten oikeudet, osallis-
tutumismahdollisuudet ja oikeusturva eivät saa olla ristiriidassa hallinnon tehokkuuden, tuotta-
vuuden ja tuloksellisuuden kanssa. (Paremmen sääntelyn toimintaohjelma. Osa 2. 2006, 32)

Oikeudellisen neuvonnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että neuvontaa harjoittavat tahot
toimivat yhteistyössä. Neuvonta voidaan saada entistä tehokkaammaksi ja sillä voidaan ta-
voittaa sitä tarvitsevat ihmiset, jos oikeusturvaan liittyvissä asioissa palveluja antavat viran-
omaiset ja muut toimijat verkostoituisivat keskenään. Tällaisia viranomaisia ovat muun muas-
sa sosiaalitoimi, kuluttajaneuvonta, perheasian sovittelu ja riita- ja rikosasioiden sovittelu
sekä talous- ja velkaneuvonta. Valtion viranomaisista tällaisia ovat maistraatit ja oikeusapu-
toimistot. Viranomaisten yhteistyö mahdollistaa asiakkaiden oikeudellisen kokonaistilanteen
nykyistä paremman hahmottamisen, koska tällöin pystytään paremmin arvioimaan asiakkaan
oikeusturvan toteutuminen ja varmistaminen. Asiakkaan kannalta yhteistyö on tärkeää siksi,
että viranomaisten kesken luotavat käytännöt vähentävät asiakkaan epätietoisuutta eri viran-
omaisten tarjoaman avun mahdollisuuksista ja keskinäisestä työnjaosta.

Oikeusturva-asiain neuvottelukunta painottaa toimintakertomuksessaan, että viestinnän ke-
hittäminen on keskeinen osa neuvontakokeilua. Toimintakertomuksessa kehoitetaan tiedotta-
maan oikeudellisia neuvontapalveluita laajasti jo hankkeen alusta lähtien, jotta siihen saa-
daan riittävästi asiakkaita ja sitä kautta palautetta kokeilun toimivuudesta. (Oikeusturva-
asian neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan 2004, 24-27)

4.2 Oikeusapuohjaus

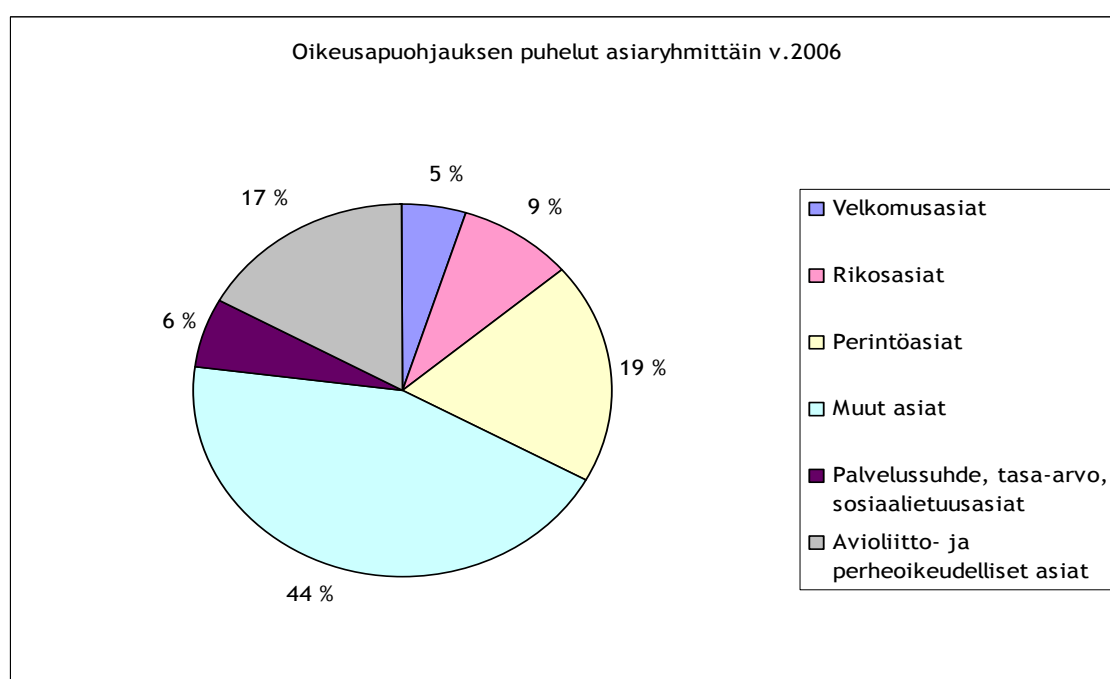
Oikeusapuohjauksen päämääränä on ohjata avun tarvitsija oikealle viranomaiselle ja antaa opastusta esimerkiksi siitä, miten tiedon kysyjä löytää tarvitsemaansa tietoa ja lomakkeita käynnistääkseen asiansa käsittelyn viranomaisessa. Oikeusapuohjauksella pyritään siihen, että ihmiset löytävät apua oikeudellisiin ongelmiinsa ajoissa, ennen kuin ne kehittyvät liian vaikeiksi hallita. (Neuvonnan käsikirja 2006, 3)

Oikeusapuohjauksessa neuvojina toimivat oikeusaputoimistojen oikeusapusihteerit ja muut toimistohenkilöt. Oikeusapuohjauspalvelussa ei kuitenkaan anneta vastauksia oikeudellisiin ongelmiin, vaan niitä varten on oikeudellinen puhelinneuvonta. Oikeusapuohjausta annetaan suomeksi, ruotsiksi ja saameksi. Valtakunnallisen oikeusapuohjauksen koordinointi on siirretty oikeusministeriöltä Joensuun oikeusaputoimistolle.

Oikeusapuohjausta annetaan kahdessa valtakunnallisessa puhelinnumerossa. Oikeusapuohjausta annetaan suomeksi arkisin 9.00-15.00 välisenä aikana numerossa 0100 86200. Ruotsinkielistä neuvontaa annetaan numerossa 0100 86201 arkisin 9.00-12.00. Pohjoissaamelaisille on varattu mahdollisuus asioida omalla äidinkielellään tiistaisin 10.00-11.00 välisenä aikana numerossa (016) 521 545. (Neuvonnan käsikirja 2006, 9). Oikeusapuohjauksen tueksi on avattu verkkosivut (Oikeuslaitos), joille on koottu oikeudellista perustietoa sekä tietoa viranomaisista ja järjestöistä, jotka auttavat oikeudellisissa ongelmissa. Oikeusapuohjauksesta tiedotetaan internet sivustoilla (www.oikeus.fi) sekä oikeusaputoimistoissa.

4.2.1 Oikeusapuohjauksen määrät asiaryhmittäin vuonna 2006

Oikeusapuohjaukseen tuli noin 5800 puhelua vuoden 2006 aikana. Puheluista siirtyi 24 % puhelinneuvontaan eivätkä ne vaatineet jatkotoimenpiteitä. Oikeusaputoimistojen oikeudelliseen neuvontaan päätyi 41 % puheluista. Asiakkaista 25 % ohjattiin ottamaan yhteyttä oikeusavustajaan tai asianajajaan ja noin 10 % ohjattiin ottamaan yhteyttä toiseen viranomaiseen. Vain 1 % soitoista oli oikeusapuohjaukseen kuulumattomia puheluita. Keskimääräinen puhelukesto oli 5 minuuttia. Seuraavassa kaaviossa esitetään oikeusapuohjauksen määriä asiaryhmittäin. (Oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2006, 17-18)

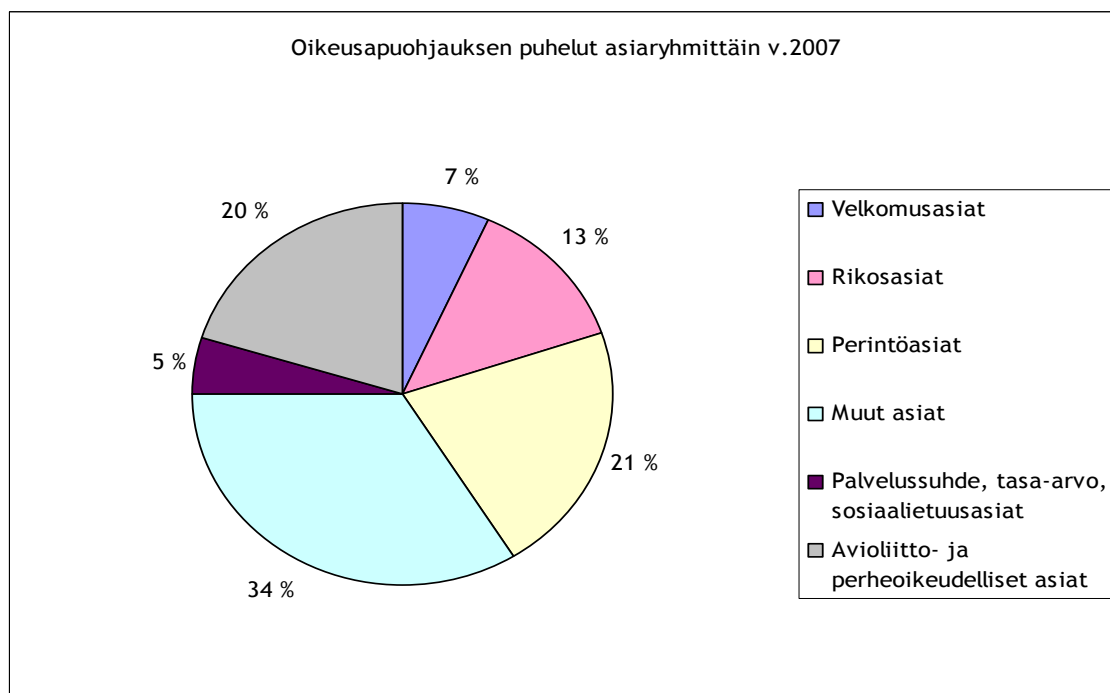


Kuvio 2. Oikeusapuohjauksen puhelut asiaryhmittäin v.2006

4.2.2 Oikeusapuohjauksen määrät asiaryhmittäin vuonna 2007

Vuonna 2007 oikeusapuohjaukseen tuli yhteensä noin 11 300 puhelua. Valtakunnalliseen numeroon tuli noin 3800 puhelua, joista 3700 suomenkielisiä ja noin 100 ruotsinkielisiä. Vuoden 2007 alusta alkaen kaikki oikeusaputoimistot ovat antaneet oikeusapuohjausta. Toimistoihin puheluita on tullut noin 7500 puhelua. Puheluiden lisäksi oikeusapuohjausta on annettu toimistoissa, sähköpostilla, faksin tai kirjeen välityksellä. Toimistokäyntejä on kirjattu noin 1600 kappaletta ja muita noin 100 kappaletta. Eli yhteensä yhteydenottoja on tullut oikeusapuohjaukseen noin 13 000 kappaletta, joten oikeusapuohjauksen määrä on kaksinkertaistunut vuodesta 2006.

Oikeusapuohjaukseen soitetuista puheluista yli puolet eli 55 % päättyi puhelimesta annettuun ohjaukseen eikä vaatinut jatkotoimenpiteitä. Puhelinasiakkaista 36 % ohjattiin ottamaan yhteyttä toiseen viranomaiseen ja 9 % yksityiseen lakimieheen. Asiaryhmittäin eniten kyselyjä tuli koskien perintöasioita, joiden kokonaismäärä oli 21 % kaikista soitetuista puheluista. Myös avioliitto-oikeutta ja perheoikeutta koskevia puheluita tuli lähes saman verran (20 %). (Oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2007, 24-25)



Kuvio 3. Oikeusapuohjauksen puhelut asiaryhmittäin v.2007

4.3 Oikeudellinen puhelinneuvonta

Oikeudellista puhelinneuvontaa on annettu ja seurattu tilastollisesti vuodesta 1998 Espoon ja Närpiön oikeusaputoimistoissa. Seinäjoen oikeusaputoimisto on liittynyt kokeiluun mukaan vuoden 2002 alusta. Kokeilusta saatiin myönteistä palautetta ja tämän vuoksi oikeusministeriö päätti laajentaa kokeilua. Syksyllä 2005 käynnistettiin valtakunnallinen oikeudellisen neuvonnan hanke, jolla laajennettiin ja monipuolistettiin olemassa olevaa kokeilua. Vuosina 2006 ja 2008 hankkeeseen tuli mukaan uusia neuvontatoimistoja. Oikeudellista puhelinneuvontaa kokeilua on tarkoitus jatkaa 30.11.2009 saakka.

1.12.2009 voimaan tuleva oikeusapulain muutos sisältää puhelinneuvonnan kirjaamisen lain-tasoisesti. Hallituksen esityksessä (HE 103/2008) todetaan nimenomaisesti, että puhelimen ja muun sähköisen etäviestimen välityksellä oikeudellista neuvontaa annettaessa hakijan käyttö-varalaskelman tekeminen ei ole tarkoituksenmukaista. Esityksessä oikeusapulakiin ehdote-taankin säädettäväksi otsikolla ”vähäinen oikeudellinen neuvonta” uusi erillinen 3 a §, jonka mukaisesti hakijan taloudellista asemaa ei tarvitse selvittää lainkaan tapauksissa, joissa haki-

jalle annetaan vähäistä oikeudellista neuvontaa puhelimitse tai muuta sähköistä etäviestintä käyttäen. (HE 103/2008)

Oikeusaputoimistojen määrä elää tällä hetkellä hyvin paljon, koska useita toimistoja yhdistetään vuodenvaihteessa 2008-2009 ja vuoden 2009 aikana. Tämän vuoksi on vaikeaa listata kaikkia Suomessa toimivia toimistoja, jotka ovat mukana oikeudellisen puhelinneuvonnan kohteissa. Oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta marras-joulukuussa 2008 saadun tiedon mukaan neuvontaa antaa nykyään yhteensä 21 toimistoa (liite 2)

Oikeudellisen neuvonnan tavoitteena on antaa oikeudellista apua juridisissa ongelmissa mahdollisimman nopeasti ja heti asian alkuvaiheessa kielteisten seuraamusten estämiseksi tai minimoimiseksi.

Oikeudellisessa neuvonnassa toimivat julkiset oikeusavustajat. Oikeudelliseen puhelinneuvontaan voidaan ohjata kysymykset, joiden vastaamiseen tarvitaan oikeudellista asiantuntemusta, mutta jotka ovat luonteeltaan niin yleisiä, että ne eivät edellytä esimerkiksi asiakirjoihin tutustumista (Oikeusaputoimistojen vuosikertomus vuodelta 2007, 14-15). Puhelinneuvonnassa asiakkaat kysyvät usein neuvoja avioerotilanteisiin, perunkirjoitukseen tai esimerkiksi velkomuksiin liittyvissä asioissa.

Julkisen oikeusavustajan tehtäviin kuuluu puhelinneuvonta, koska vastuu puhelimesta annettusta neuvosta on aina oikeusavustajalla. Kansliahenkilökuntaan kuuluvat eivät saa eivätkä voi neuvoa asiakkaita oikeudellisissa kysymyksissä, vaikka asia vaikuttaisi heistä selvältä ja helpolta. Tosiasiassa tutkimuksen mukaan kansliahenkilökunta kuitenkin antaa asiakkaille vähäisiä oikeudellisia neuvoja (Litmala, Alasaari & Salovaara-Karstu 2007, 66-68).

4.3.1 Oikeudellisen puhelinneuvonnan edut

Puhelinneuvonnan vahvuutena voidaan pitää sitä, että apua saadaan nopeasti. Puhelimesta voidaan rauhoitella asiakasta, vaikka asiaa ei välittömästi pystyittäisi ratkaisemaan. Juristin antama neuvo, joka annetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, saattaa ehkäistä laajempien vahinkojen syntymisen ja vähentää samalla mahdollisia kuluja. Puhelinneuvonnalla pystytään kartoittamaan nopeasti asiakkaan tilanne ja toteamaan jatkotoimenpiteiden tarve. Puhelinneuvonnan antaminen on helpompaa ja nopeampaa kuin ajan varaaminen ja asiakkaan kohtaaminen oikeusaputoimistossa. Puhelinneuvonnalla voidaan vapauttaa toimiston resursseja muiden asioiden hoitamiseen. (2002:1 Oikeusaputoimistojen kehittäminen, 23)

Merkittävänä etuna on se, että tulotietojen kysely asiakkailta on poistunut puhelinneuvonnan yhteydessä. Näin ollen myös ne henkilöt, jotka eivät kuulu yleisen oikeusavun piiriin, voivat

saada oikeudellista puhelinneuvontaa oikeusaputoimistoista. Tarvittaessa oikeusavustaja pystyy ohjaamaan henkilön ottamaan yhteyttä yksityiseen asianajajaan jos tarve niin vaatii.

Puhelinneuvonnan etuihin voidaan lukea alhaisemmat kustannukset. Asiakas saa ongelmaansa apua nopeasti ja edullisesti. Oikeusaputoimistojen näkökulmasta puhelinneuvonnan antaminen on edullisempaa, koska kustannukset määräytyvät vain puhelinneuvontaan käytetyn työajan mukaan.

4.3.2 Oikeudellisen puhelinneuvonnan riskit

Puhelinneuvonnan suurimpina riskeinä voidaan pitää sitä, että asiakas ymmärtää hänelle annetun neuvon väärin tai hän ei osaa kysyä oikeaa asiaa, mikä voi johtaa siihen, että hän voi saada ”oikean neuvon väärään asiaan”. Puhelinkeskustelussa ei myöskään nähdä henkilön eleitä tai muuta viestintää, jolloin väärinkäsitysten riski kasvaa. Koska puhelinneuvontaa koskevia puheluita ei tallenneta, ei pystytä tarkistamaan miten oikeusavustaja on asiakasta neuvonut. Riskiksi voi siis koitua myös oikeusavustajan väärä neuvo, jos hän ei ole ymmärtänyt kysyttyä asiaa oikein.

Puhelinneuvon antaminen asioissa, jotka vaativat asiakirjoihin tutustumista on lähes mahdotonta, joten tällaista neuvontaa ei tulisi asiakkaalle antaa, koska tarkkaa kuvaa ongelman asiasisällöstä on mahdotonta saada tai se on epävarmaa. Ongelmaksi muodostuu siis puhelinneuvonnan rajallinen ala. (2002:1 Oikeusaputoimistojen kehittäminen, 24)

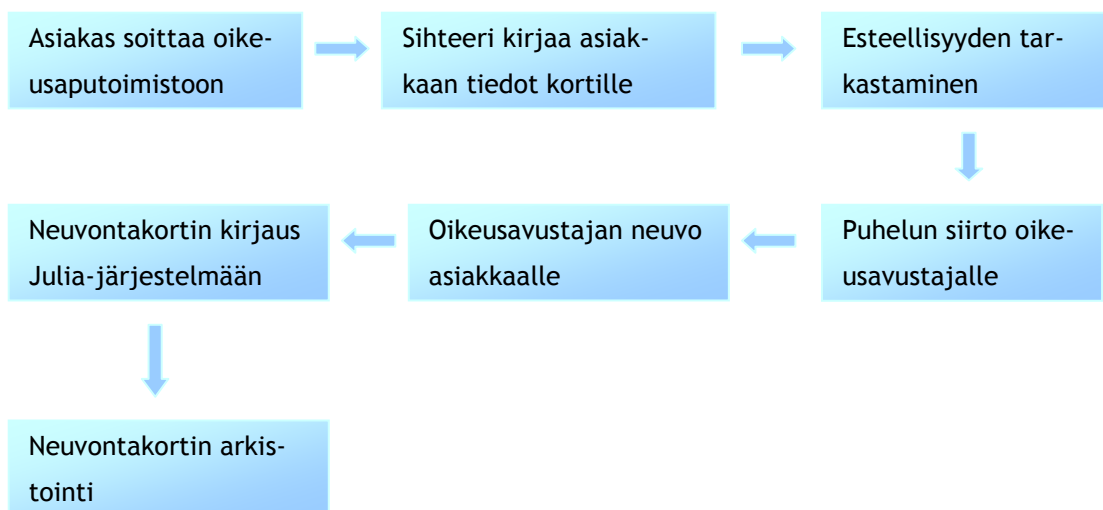
Kuten kaikessa oikeudellisessa neuvonnassa myös puhelinneuvonnassa riskinä on se, että oikeusavustaja antaa oikeudellisia neuvoja asiassa, jossa hän on esteellinen. Virkamies on esteellinen eli jäävi jos hänen puolueettomuutensa vaarantuu. Oikeusaputoimistossa voi olla asiakkaana samassa asiassa vain toinen osapuoli eli esimerkiksi avioeron kohdalla molemmat osalliset eivät voi olla saman oikeusaputoimiston asiakkaita. Esteellisyydellä tarkoitetaan siis tässä tilanteessa sitä, että jos toinen osapuoli on jo oikeusaputoimiston asiakkaana, ei toista osapuolta voida neuvoa samassa asiassa.

4.4 Oikeudellisen neuvontapalvelun prosessi

Asiakkaan soittaessa oikeudelliseen neuvontapalveluun sihteeri ottaa aluksi soittajan henkilötiedot ylös. Sihteeri täyttää oikeudellisen neuvonnan kortin, johon tulee soittajan henkilötiedot sekä asuinpaikka. Korttiin kirjoitetaan lyhyesti, minkä tyyppiseen asiaan soittaja haluaa apua. Ennen oikeudellisen neuvon antamista sihteerin tulee selvittää mahdolliset esteellisyydet. Esteellisyys tarkoittaa yleensä sellaista, suhteellisen kiinteää suhdetta käsittelijän ja käsiteltävän asian tai sen asianosaisten välillä, että voidaan epäillä käsittelijän objektiivisuutta.

den, tasapuolisuuden ja riippumattomuuden heikentyvän. Esteellisyyden sääntelyn tavoitteena on vahvistaa menettelyn neutraalisuutta ja yleistä luottamusta sen riippumattomuuteen (Mäenpää 2008, 90). Kuten edellä on kerrottu, oikeudellista puhelinneuvontaa ei voida antaa soittajalle, jos hänen vastapuolensa on tai on ollut toimistolla asiakkaana tai soittanut oikeudelliseen neuvontapalveluun samassa asiassa. Tämän vuoksi puhelinneuvontakorttiin kirjataan vastapuolen tiedot, jotta voidaan varmistua siitä, että objektiivinen neuvonta säilyy. Mikäli kyseinen toimisto on esteellinen antamaan neuvontaa, ei neuvontaa anneta, vaan kysyjä ohjataan johonkin toiseen neuvontaa antavaan toimistoon. Oikeudellisen neuvonnan kokeilu- luonteisuuden vuoksi neuvon kysyjien tulo- ja varallisuustietoja ei tarvitse tarkastaa.

Kun sihteerä on saanut soittajan tiedot ylös, hän yhdistää puhelun vapaalle oikeusavustajalle. Oikeusavustajan tehtävänä on arvioida asiakkaan tilanne ja antaa tarvittavia neuvoja siitä, miten asiakkaan tulee edetä ongelman kanssa. Puhelun jälkeen sihteerä kirjaa tietokoneelle soittajan henkilötiedot, asiatiedot, mahdollisen vastapuolen sekä oikeusavustajan nimen, joka on neuvonut asiakasta. Oikeudellisen puhelinneuvonnan kirjaukset tehdään oikeusaputoimistoissa käytössä olevaan BO-Julia -tietojärjestelmään. Kirjaamisen avulla voidaan seurata tilastollisesti oikeudellista neuvontaa. Tilastoista pystytään selvittämään, kuinka monta puhelinneuvoa oikeusaputoimistossa on annettu ja millaisiin asiaryhmiin puhelut ovat jakautuneet. Tämän jälkeen puhelinneuvontakortit arkistoidaan.

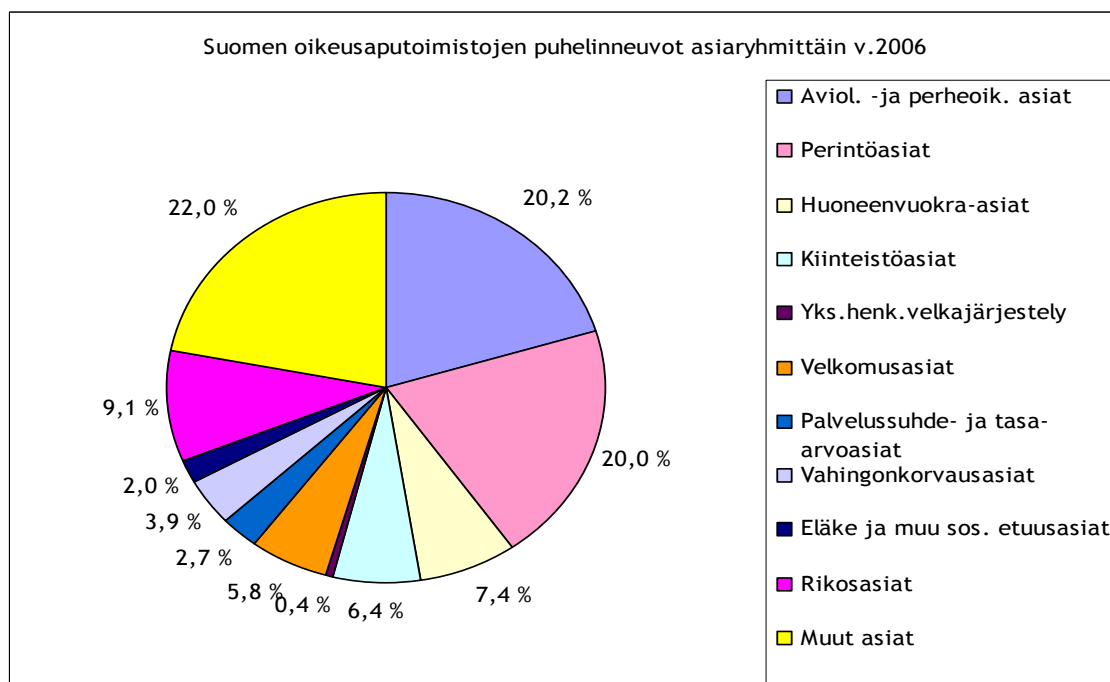


Kuvio 4. Puhelinneuvonnan kirjaus

4.5 Puhelinneuvonnan asiakasmäärät sekä puhelinneuvojen jakautuminen asiaryhmittäin

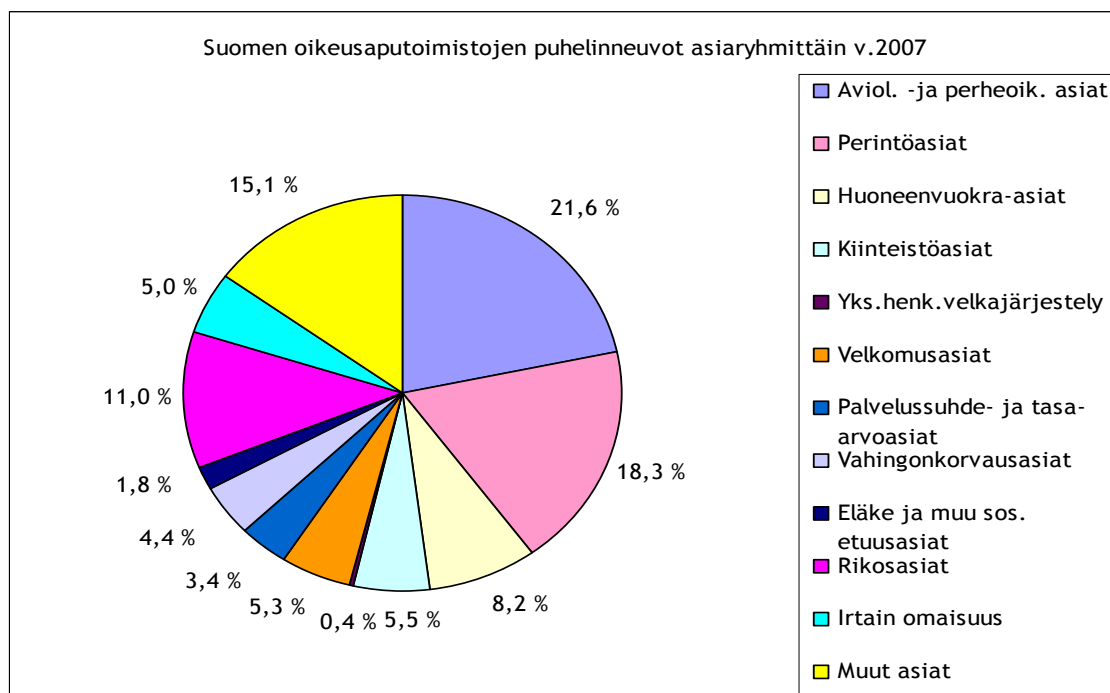
Oikeudelliseen puhelinneuvontaan tulee vuosittain noin 6000 puhelua. Puhelut tulevat suoraan oikeudellista puhelinneuvontaa antaviin toimistoihin. Hyvin yleisesti asiakkaat kysyvät puhelinneuvonnassa oikeusavustajilta neuvoja avioerotilanteissa, lasten huoltajuuden sopimisesta tai perunkirjoituksesta. Opinnäytetyössäni olen tarkastellut tekemiäni tilastoja puhelinneuvonnan määristä sekä puhelinneuvonnan jakautumisesta 1.1.2006-31.12.2007 väliseltä ajalta.

Kuten alla olevasta kuviosta käy ilmi, suurimmat asiaryhmät muodostavat perhe- ja jäämistö-oikeus, rikosasiat sekä kiinteistö- ja huoneenvuokra-asiat. Pienempiä ryhmiä ovat muun muassa velkomuksiin, työsuhdeasioihin ja vahingonkorvausasioihin liittyvät oikeudelliset kysymykset.



Kuvio 5. Puhelinneuvonnan määrät asiaryhmittäin v.2006

Vuoden 2007 tilasto ei ole juurikaan muuttunut vuodesta 2006. Edelleen suurimpina asiaryhminä ovat perhe- ja jäämistöoikeuteen liittyvät ongelmat, rikosasiat ja kiinteistö- ja huonevuokra-asiat. Uutena ryhmänä tilastoon on otettu irtaimen omaisuuden liittyvät asiat, jonka osuus on 5 % kaikista puhelinneuvoista.



Kuvio 6. Puhelinneuvonnan määrät asiaryhmittäin v.2007

5 Tutkimuksen tulokset ja analysointi

Tutkimusaineista selvitettiin, mitä mieltä oikeusaputoimistot ovat oikeudellisesta puhelinneuvonnasta. Tässä luvussa tuon esille tutkimuksen tuloksia.

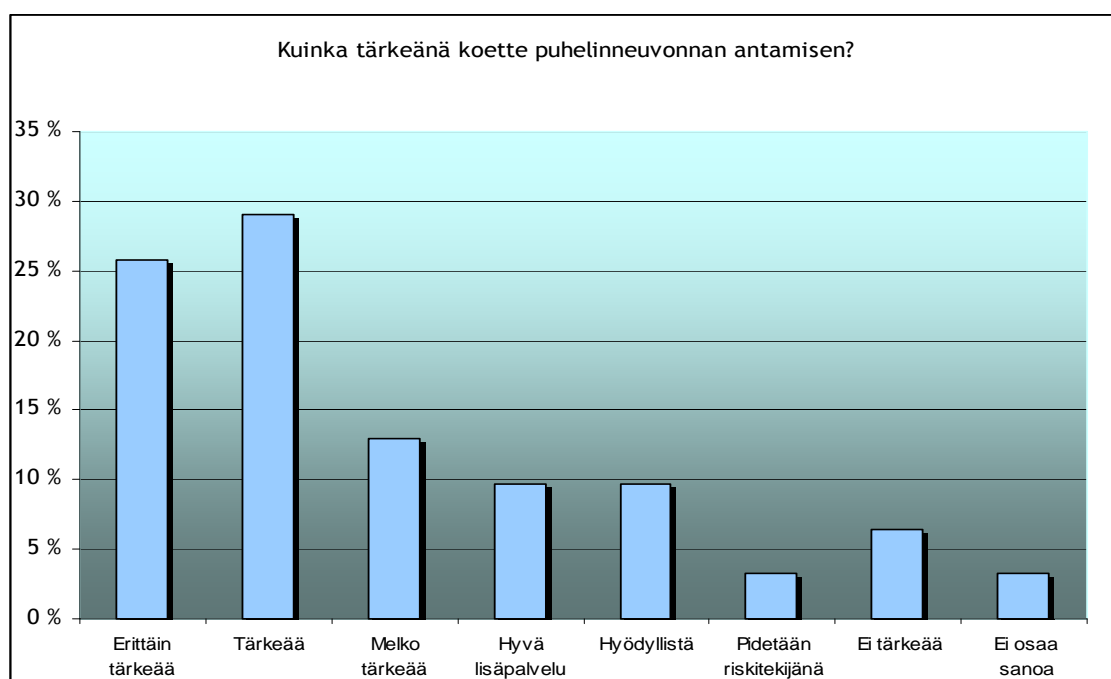
Kyselytutkimus, joka laadittiin yhdessä Espoon oikeusaputoimiston henkilökunnan kanssa, lähetettiin sähköpostikyselynä kaikkiin Suomen 60 oikeusaputoimistoon kesäkuussa 2008. Kyselyn vastausaika oli 18 päivää. Vastauksia saatiin määräaikana 31 kappaletta. Vastauksia antoivat sekä julkiset oikeusavustajat että kansliahenkilökunta. Vastausprosentti oli 51,7 %. Vastanneista 15 oikeusaputoimistoa on oikeudellisen puhelinneuvonnan kokeilussa mukana ja 16 vastanneista ei anna oikeudellista puhelinneuvontaa.

Kyselyn ajoitus saattoi vaikuttaa kyselyn vastausprosenttiin, sillä kysely lähetettiin 12.6.2008, jolloin osa oikeusaputoimistojen henkilökunnasta on ollut vuosilomilla. Vastausprosenttia voidaan kuitenkin pitää suhteellisen hyvänä, mikä parantaa tutkimuksen luotettavuutta.

Jotta tutkimuksen luotettavuus on pystytty säilyttämään, ei kaikkia kyselylomakkeen vastauksia ole voitu hyödyntää tutkimustuloksissa. Osa vastanneista oli vastannut kysymyksissä 9-13 oikeusapuhjaukseen perustuvia vastauksia, kun tarkoitus oli käsitellä oikeudellista puhelinneuvontaa.

5.1 Oikeudellisen puhelinneuvonnan tärkeys

Kyselyyn vastanneista oikeusaputoimistoista lähes 55 % vastasi, että puhelinneuvonnan antaminen koetaan erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. Lähes 26 % vastanneista oli sitä mieltä, että puhelinneuvonta on erittäin tärkeää ja 29 % oli sitä mieltä, että puhelinneuvonta on tärkeää.



Kuvio 7. Oikeudellisen puhelinneuvonnan tärkeys henkilökunnan mukaan

”Oikeudellinen puhelinneuvonnan antaminen kuuluu ehdottomasti tämän päivän hyvään palveluun.”

”Tärkeä, koska asiakas pystyy sen perusteella päättämään, miten lähtee asiaa hoitamaan.”

”Tärkeää erityisesti haja-asutusalueen ihmisille.”

”Puhelinneuvonta tulee nähdäksemme jatkossa yhä tärkeämmäksi kuin oikeusaputoimistoverkko mahdollisesti supistuu. Kyseessä kansalaisten kannalta hyvä lisäpalvelu, jota pidämme tärkeänä.”

Vain reilu 6 % oli sitä mieltä, että puhelinneuvonta ei olisi tärkeää. Seuraavia kommentteja antoivat toimistot, jotka eivät koe puhelinneuvontaa tärkeänä.

”Oikeudellisen puhelinneuvonnan antaminen tässä muodossa ei ole ollenkaan välttämätöntä. Puhelinneuvontaoikeus jokaiselle toimistolle ilman mitään erillisiä ohjausnumeroita. Sähköpostin kautta operoimistakin kannattaisi kehittää. Suunnitteilla on valtakunnallinen viranomaisneuvontaan tarkoitettu puhelinnumero, onko yleensä mikään pelkkä puhelimitse tapahtuva oikeusapuohjaus tarpeen?”

”Puhelinneuvontaa pidetään lähinnä riskitekijänä toimistossamme.”

”En pidä tärkeänä ollenkaan.”

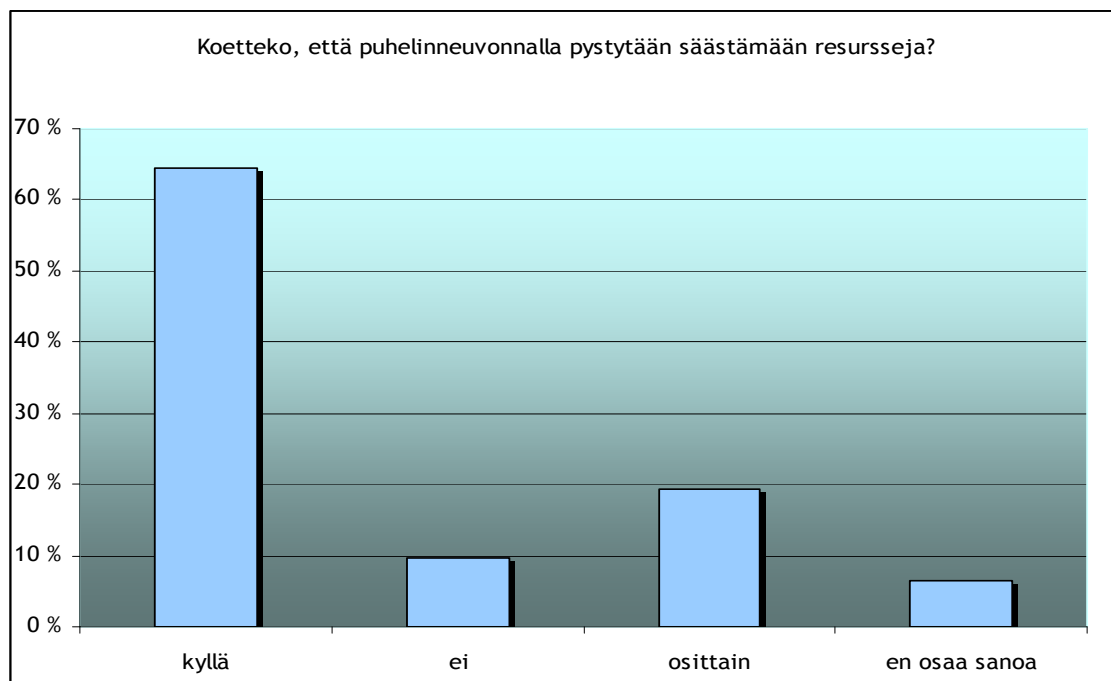
”Ei tärkeä, mutta hyvä lisäpalvelu.”

Vastauksista kävi ilmi, että puhelinneuvontaa pidetään muun oikeusapuohjauksen rinnalla hyvänä lisäpalveluna.

”Mielestäni oikeudellinen puhelinneuvonta täydentää osaltaan oikeusaputoimistojen palvelua. Vaarana tosin on, että lyhyehkössä puhelussa eivät kaikki asioita koskevat, joskus jopa oleelliset, asiat tule ilmi ja näin ollen neuvonta saattaa johtaa asiakkaalle epäedulliseen menettelyyn.”

5.2 Resurssien säästäminen

Lähes 65 % vastanneista kokee, että puhelinneuvonnalla pystytään säästämään resursseja ja turhia asiakaskäyntejä. Useat vastanneista kommentoivat, että oikeudellisella puhelinneuvonnalla pystytään karsimaan turhia asiakaskäyntejä ja tätä kautta säästämään resursseja, koska oikeusavustajien aika ei kulu ns. turhien asiakkaiden parissa. 20 % vastasi, että puhelinneuvonnalla voidaan osittain säästää resursseja, mutta vastanneet ovat kiinnittäneet huomiota puhelinneuvontaan kuluvaan aikaan, joka on pois muusta työajasta. Näin ollen osa vastanneista on päätenyt siihen, että puhelinneuvonnalla on mahdollista säästää vain osittain resursseja. Vain alle 10 % vastanneista katsoo, että puhelinneuvonnalla ei voida säästää oikeusavun resursseja millään tavalla vaan se on pikemminkin rasite kuin etu.



Kuvio 8. Resurssien säästäminen

Seuraavia kommentteja on poimittu vastanneiden oikeusaputoimistojen vastauksista:

”Kyllä turhia ajanvarauksia on puhelinneuvonnan avulla kyetty karsimaan.”

”Varmaan juuri sillä olisi resursseja säästävä vaikutus.”

”a) säästyisi ns. turhia ajanvarauksia, b) asiakas ohjattaisiin heti alussa oikeaan paikkaan ottaen huomioon asiakkaan sijaintipaikka, asian käsittelypaikka ja asiakkaan avustajan tarve ja c) asiakaspalvelu tehostuisi kun asiakas saisi tarkemmin ja nopeammin tietää miten ja missä hänen asiansa tulisi aikanaan hoidetuksi.”

”On asioita, jotka voidaan hoitaa 10 minuutin puhelulla kuin se, että kulutetaan 1 tunnin ajanvaraus tämän asian hoitamiseen.”

”Ehkä osittain. Näin siksi, että välttämättä kaikki puhelinneuvontaa saavat eivät välttämättä kääntyisi oikeusaputoimistojen puoleen, jos neuvontapalveluja ei olisi. Toisaalta myös varattulla ajalla asiakkaalle annettu neuvo voi olla lyhyt. Ehkäpä puhelinneuvontapalvelu sähköisen asioinnin rinnalla toisi merkittävämmän resurssisäästöjä.”

”Joissakin tapauksissa varmaan voitaisiin säästää resursseja, mutta toisaalta se tuo taas lisätyötäkin.”

"Puhelinneuvonnalla ei voitaisi säästää mitään resursseja, pikemminkin päinvastoin."

5.3 Puhelinneuvonnan vakinaistaminen ja kirjaaminen lakiin

Kyselyn toinen kysymys koski oikeudellisen puhelinneuvonnan vakinaistamista ja kirjaamista lakiin. Vain muutamat vastanneista katsoi, että puhelinneuvonnan kirjaaminen lakiin olisi välttämätöntä, jotta toimintaa voitaisiin jatkaa. Useat vastanneista kuitenkin näkivät, että kirjaaminen lakiin ei toisi palveluun mitään muutoksia eikä sitä näin ollen pidetty tärkeänä asiana.

"Oikeudellisen puhelinneuvonnan kirjaaminen lakiin nähdään hyvänä asiana, mutta ei välttämättömänä."

"Lakimuutos on edellytys toiminnan jatkumiselle."

"Kansalaisten oikeusturvan kannalta tärkeää."

"Ei liene mitenkään tärkeää mitään lakipykälää sitä varten tehdä. Puhelinneuvonta voitaisiin vakinaistaa kaikkiin oikeusaputoimistoihin, vaikka neuvontaa kyllä on annettu kautta aikojen ja annetaan edelleenkin ilman mitään pykälää"

Muutama vastanneista toimistoista kuitenkin koki, että oikeudellinen puhelinneuvonta ei olisi laillista, ellei sitä kirjattaisi lakiin:

"Ilman lakiin kirjaamista oikeudellisen puhelinneuvonnan antaminen ei olisi laillista, sillä lain mukaan oikeusapua annetaan vain henkilöille, joiden tulot eivät ylitä tiettyä summaa. Laissa ei siis ole tällä hetkellä mainintaa siitä, että olisi sallittua antaa puhelinneuvontaa myös henkilöille, jotka eivät normaalisti kuuluisi oikeusavun piiriin."

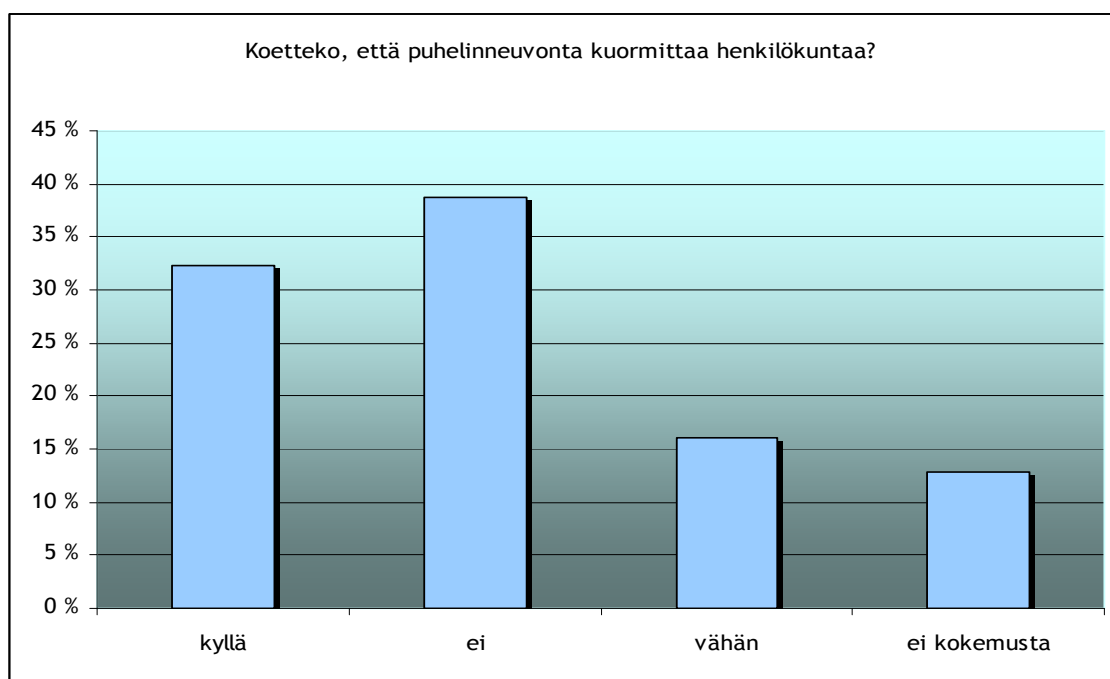
"Tulisi vakinaistaa ja kirjata lakiin, koska tämänhetkisen lain mukaan se ei edes ole sallittua."

Yksi vastanneista koki puhelinneuvonnan vakinaistamisen ja kirjaamisen lakiin negatiivisena:

"En suosittelen puhelinneuvontaa vakinaistettavaksi ja lakiin otettavaksi. Jos meidät määrätäisiin hoitamaan puhelinneuvontaa, siitä aiheutuisi vain lisää työtä ja huolta eikä mitään hyötyä."

5.4 Henkilökunnan kuormittaminen

Vastaajista 39 % vastasi, että puhelinneuvonta ei kuormita henkilökuntaa. Useat mainitsivatkin sen, että puhelinneuvonta on ajoitettu vain tietyille ajalle viikossa, jolloin voi jo etukäteen ottaa huomioon siihen käytettävän ajan. Kuitenkin 32 % oikeusaputoimistoista on sitä mieltä, että puhelinneuvonta kuormittaa henkilökuntaa. Vastanneista 16 % katsoo puhelinneuvonnan kuormittavan vain vähän henkilökuntaa ja lopuilla 13 % vastanneista ei ole kokemusta puhelinneuvonnasta eivätkä siten osaa ottaa kantaa henkilökunnan kuormittamiseen.



Kuvio 9. Puhelinneuvonnan kuormitus

5.5 Oikeudellisen puhelinneuvonnan laajentaminen

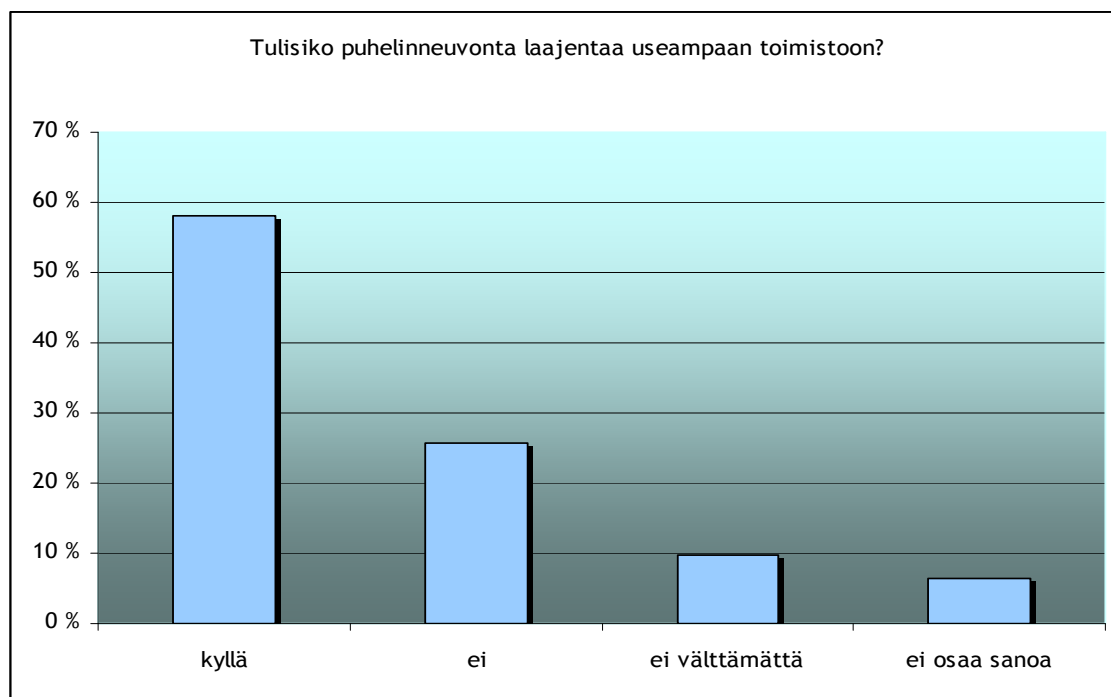
Reilusti yli puolet vastanneista (58 %) kokevat, että puhelinneuvonta tulisi laajentaa useampaan toimistoon. Osa vastanneista katsoo, että henkilökunnan kuormitusta saisi tasattua sillä, että useampi toimisto osallistuisi puhelinneuvonnan antamiseen. Vastanneiden mielestä tällä saataisiin tasapuolisuutta työmäärien jakautumiseen, jos jokainen toimisto osallistuisi puhelinneuvonnan antamiseen. Koko kapasiteetti olisi mahdollista saada käyttöön, jos kaikki toimistot osallistuisivat puhelinneuvonnan antamiseen ja näin ollen asiakkaan olisi mahdollista saada apua ongelmaansa mahdollisimman nopeasti.

”Puhelinneuvonta on tyypillisesti sellainen palvelu, joka soveltuu vaatiessa pienten toimistojen työmäärän täytteeksi varsinkin, jos sitä kehitettäisiin valtakunnalliseksi. Eli siis pienetkin toimistot ovat välttämättömiä jo alueellisen tasapuolisuuden vuoksi, mutta vähäväki-

semmillä alueilla voisi niiltä riittää joustoa ja resursseja puhelinneuvontaan paremmin kuin suurilta toimistoilta, joissa on paikallisia juttuja yllin kyllin.”

Neljännes vastanneista katsoi, että puhelinneuvontaa ei tulisi laajentaa. Perusteina vastaajat pitivät sitä, että puhelinneuvontaa antavien toimistojen määrä on tällä hetkellä sopiva eikä kysyntä ole niin suurta, että toimintaa tulisi laajentaa. Loput vastanneista (17 %) eivät ottaneet selkeää kantaa siihen, tulisiko puhelinneuvontaa laajentaa, sillä heillä ei ollut kokemusta neuvonnan antamisesta. Lisäksi he eivät osanneet ottaa kantaa neuvonnan laajentamiseen, koska eivät tieneet, kuinka paljon puheluita neuvontaa antaviin toimistoihin tulee tällä hetkellä.

Kyselyyn vastasi 16 toimistoa, jotka eivät vielä tällä hetkellä osallistuneet puhelinneuvonnan antamiseen. Kyselyn 6. kysymys olikin suunnattu toimistoille, jotka eivät ole vielä mukana puhelinneuvonnan antamisessa. Kysymyksessä kysyttiin toimistojen mahdollisuutta aloittaa puhelinneuvonnan antaminen. Kuusi oikeusaputoimistoa katsoi, että heillä olisi tulevaisuudessa mahdollisuus aloittaa puhelinneuvonnan antaminen. 8 oikeusaputoimistoa katsoi, ettei toimistolla olisi resursseja puhelinneuvonnan aloittamiseen. Suurin osa näistä 8 oikeusaputoimistosta perusteli sitä sillä, että toimistot ovat pieniä ja työmäärä jo tällä hetkellä on liian suuri. Kaksi vastanneista kertoi, että resursseja puhelinneuvonnan antamiseen toimistolta löytyisi, mutta ei mielenkiintoa sen aloittamiseen.



Kuvio 10. Puhelinneuvonnan laajentaminen

5.6 Oikeudellisen puhelinneuvonnan mainostaminen mediassa

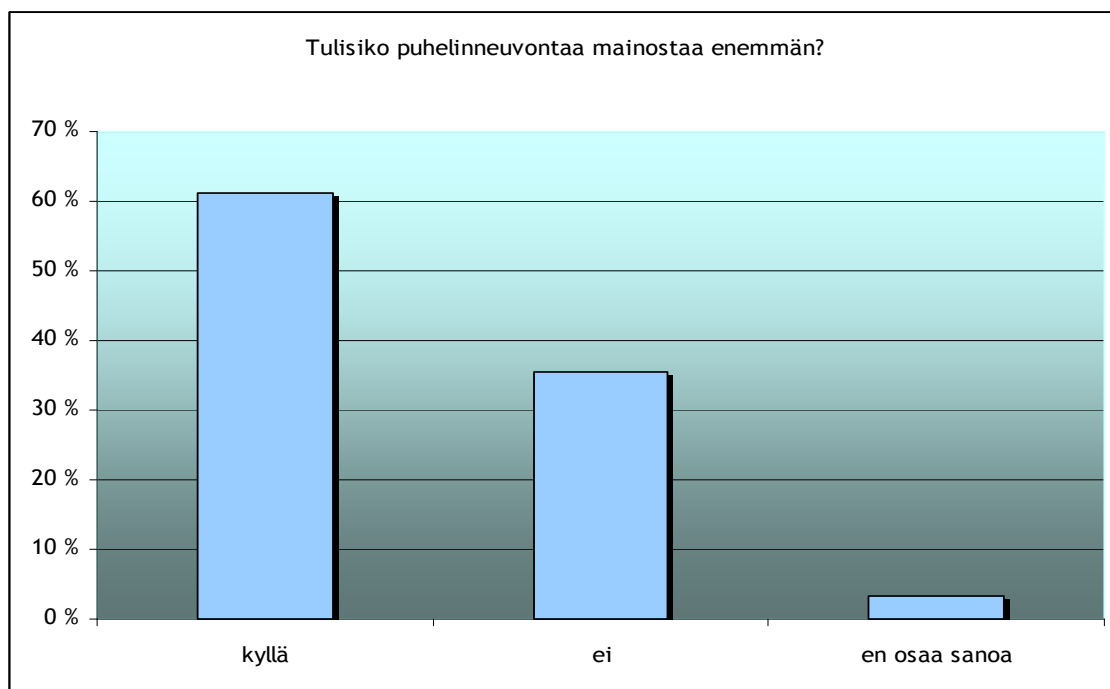
Kyselyn 7. kysymyksellä haluttiin selvittää oikeusaputoimistojen mielipiteitä siitä, mainostetaanko oikeudellista puhelinneuvontaa tarpeeksi. Vastanneista 61 % näki, että puhelinneuvontaa tulisi mainostaa enemmän. Osa vastanneista koki, että yleistä oikeusapua tulisi mainostaa enemmän. 35 % vastanneista katsoi, että puhelinneuvontaa ei tulisi mainostaa enempää. Syiksi luetellaan sitä, että kysyntä on jo tällä hetkellä tarpeeksi suurta puhelinneuvontaa kohtaan sekä sitä, että mainostaminen tulisi aloittaa vasta siinä vaiheessa, kun kaikki oikeusaputoimistot osallistuisivat oikeudellisen puhelinneuvonnan antamiseen.

”Ei välttämättä, kysyntää on nyt jo paljon.”

”Mainontaa kyllä voisi, tosin luulenpa, että palvelua tarjoavien toimistojen puhelinlinjat ruuhkautuisivat.”

”Oikeusaputoimistoja pitäisi muutenkin kuin vain puhelinneuvonnan osalta mainostaa huomattavasti enemmän.”

”Mainontaa voisi olla enemmän.”



Kuvio 11. Puhelinneuvonnan mainostaminen

6 Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että oikeudellisia neuvontapalveluja pidetään tärkeänä osana oikeusaputoimintaa. Oikeudellisia neuvontapalveluja pidetään hyvänä lisäpalveluna muiden oikeudellisten palveluiden rinnalla. Neuvontapalveluiden koetaan parantavan kansalaisten oikeusturvaa, sillä oikeudellisella neuvonnalla voidaan varmistaa kansalaiselle oikea-aikainen, asiantunteva ja luotettava oikeudellinen apu.

Enemmistö oikeusaputoimistojen henkilökunnasta on sitä mieltä, että oikeudellisella neuvonnalla pystytään säästämään resursseja sekä lyhentämään asiakaskäyntien jonoja. Osa pääkaupunkiseudun toimistoista on tällä hetkellä hyvin ruuhkautuneita ja asiakas voi joutua odottamaan asiakaskäyntiaikaa parhaimmillaan jopa yli kuukauden.

Kyselyn tulokset osoittavat, että oikeudellisten neuvontapalveluiden toivotaan laajentuvan. Oikeusaputoimistojen henkilökunta toivoo, että oikeudellista puhelinneuvontaa laajennettaisiin useampaan toimistoon. Perusteluina laajentamiselle esitettiin, että henkilökunnan työmäärä saataisiin kuormitettua tasaisemmin sekä voitaisiin paremmin turvata kansalaisten tasapuolinen mahdollisuus käyttää oikeudellisia neuvontapalveluja. Oikeudellisia neuvontapalveluita laajentamalla saataisiin tarvittava kapasiteetti käyttöön ja henkilökunnan työmäärä tasaisemmin jaettava.

Puhelinneuvontakokeiluun osallistuvat toimistot suhtautuvat oikeudelliseen neuvontaan huomattavasti myönteisempänä kuin toimistot, jotka eivät ole vielä kokeilussa mukana. Kukaan kokeilussa mukana olleista toimistoista ei kokenut puhelinneuvontaa kielteisenä, vaan kaikki vastanneista olivat sitä mieltä, että oikeudellinen neuvonta on hyvä lisäpalvelu oikeusaputoimintaan. Oikeusaputoimistot, jotka eivät ole antaneet neuvontaa näyttävät uskovan, että oikeudelliset neuvontapalvelut ovat työläisiä ja henkilökuntaa rasittavia. Varsinkin pienet oikeusaputoimistot kokivat, että neuvontapalvelut olisivat mahdottomia pienille toimistoille, jossa henkilökunnan määrä on pieni.

Oikeudellisten neuvontapalveluiden mainostaminen saa suurta kannatusta kyselyyn vastanneilta oikeusaputoimistoilta. Yli puolet vastanneista on sitä mieltä, että neuvontapalveluita tulisi mainostaa enemmän ja laajemmalle asiakaskunnalle, jotta kansalaiset olisivat tietoisia kyseisen palvelun olemassaolosta. Vastaajat, jotka kokivat, että neuvontapalveluita ei tulisi mainostaa mediassa, perustelivat vastauksensa sillä, että kysyntä neuvontapalvelua kohtaan on jo tällä hetkellä niin suuri, että mainonta ruuhkauttaisi neuvontaa antavia toimistoja liikaa. Tämä osaltaan taas antaa viitteitä siitä, että neuvontapalveluja tulisi lisätä useampaan

toimistoon, jos neuvontaa antavat toimistot kokevat jo tällä hetkellä, että kapasiteetti suurempaan neuvontamäärään ei olisi tällä hetkellä mahdollista.

7 Kehittämissuhteet

Tutkimustuloksista voidaan todeta, että oikeudellisia neuvontapalveluja pidetään tärkeänä osana oikeusapua. Tulevaisuudessa oikeudellista puhelinneuvontaa tulisi mielestäni laajentaa useampaan toimistoon oikeudellisen neuvonnan tarjonnan lisäämiseksi sekä jonojen lyhentämiseksi. Tällä hetkellä puhelinneuvontaa antaa vain osa oikeusaputoimistoista, jolloin koko kapasiteetti ei ole käytössä. Vähintään pääkaupunkiseudun oikeusaputoimistojen tulisi lähteä mukaan oikeudelliseen puhelinneuvontaan, sillä kysyntä palvelulle on suurta.

Puhelinneuvontapalvelu selkeytyisi kansalaisten näkökulmasta, kun jokainen toimisto antaisi puhelinneuvontaa. Tällä hetkellä asiakkaan täytyy itse selvittää, mikä toimisto antaa oikeudellista puhelinneuvontaa. Informaation etsiminen on mielestäni liian vaikeaa, sillä oikeudellista puhelinneuvontaa ei ole mainostettu eikä se ole yleisesti kansalaisten tiedossa. Puhelinneuvontapalvelua varten voitaisiin perustaa valtakunnallinen puhelinnumero, joka helpottaisi asiakkaita löytämään palvelun helpommin ja tämän avulla pystyttäisiin myös helpottamaan toimistoille kertyvää ruuhkaa, jos puheluita pystyttäisiin ohjaamaan suoraan toimistoihin, joissa on vapaita oikeusavustajia. Valtakunnallisen puhelinnumeron perustaminen toisaalta lisäisi kustannuksia, joten olisi vertailtava valtakunnallisen numeron tuomia etuja ja toisaalta siitä koituvia resursseja. Puhelinneuvonnalla voidaan helposti parantaa kansalaisten oikeusturvaa, koska sillä voidaan turvata oikea-aikainen ja nopea apu asiakkaan tarvitsemassa ongelmatilanteessa.

Oikeudellista puhelinneuvontaa tulisi mielestäni mainostaa etenkin sidosryhmille, kuten kärejaoikeuksille, lastenvalvojille ja sosiaaliviranomaisille. Kansalaisille pitäisi tiedottaa oikeudellisesta puhelinneuvonnasta, sillä tällä hetkellä asiakkaat eivät ole tietoisia oikeudellisesta neuvonnasta. Työharjoitteluni aikana oikeusaputoimistossa ilmeni useasti, etteivät asiakkaat olleet tietoisia oikeudellisesta puhelinneuvonnasta. Tällä hetkellä esimerkiksi www.oikeus.fi -sivustoilta löytyy ainoastaan tietoa oikeusapuohjauksesta, mutta oikeudellisesta puhelinneuvontapalvelusta ei ole kansalaisille mitään tietoa tai informaatiota. Mielestäni oikeudellisesta puhelinneuvonnasta tulisi laatia tietopankki, josta asiakkaat saisivat tietoa oikeudellisesta neuvonnasta ja päivitetyn listan neuvontaa antavista toimistoista.

Oikeudellisen puhelinneuvonnan laajentamisessa ja mainostamisessa tulisi kuitenkin muistaa ottaa huomioon mahdollisten piiloasiakkaiden esilletulo. Jos puhelinneuvonta laajennetaan jokaiseen oikeusaputoimistoon ja samalla neuvonnan mainostamista lisätään näkyvästi medioissa, niin toimistojen on syytä varautua asiakkaisiin, jotka eivät muuten osaisi ottaa yhteyttä

oikeusaputoimistoihin. Neuvonnan laajentaminen ja mainostaminen tulee varmasti lisäämään neuvonnan kysyntää ja tämä tulee huomioida varaamalla riittävät resurssit.

Nykyisessä käytännössä asiakkaat itse ottavat yhteyttä oikeusaputoimistoon saadakseen puhelinneuvontaa. Vaihtoehtoisesti oikeusaputoimisto voisi ottaa yhteyttä asiakkaaseen sen jälkeen, kun asiakas on ilmoittanut tarvitsevansa puhelinneuvontaa. Näin toimittaessa voitaisiin estää asiakkaiden turha odotuttaminen puhelinlinjalla, jos oikeusavustajia ei juuri soittotuhella ole vapaana. Tällä tavoin voitaisiin paremmin kontrolloida puheluiden määrää. Tällä hetkellä asiakas ei voi olla varma siitä, että hän saa oikeudellista puhelinneuvontaa haluamaansa ajankohtana, sillä oikeudellista puhelinneuvontaa annetaan vain tiettyinä päivinä tiettyyn kellonaikaan. Jos useat asiakkaat soittavat neuvontaan samaan aikaan niin on selvää, että kaikkien puheluita ei pystytä yhdistämään samanaikaisesti oikeusavustajille.

Tietotekniikan kehittyessä kansalaiset saavat yhä enemmän palveluja internetin kautta. Itse en kuitenkaan näe tarpeelliseksi, että oikeudellista puhelinneuvontaa annettaisiin esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Sähköpostin välityksellä väärinkäsitykset saattavat lisääntyä, sillä toinen osapuoli voi ymmärtää kirjoitetun tekstin eri tavalla kuin se on tarkoitettu. Mielestäni puhelin keskustelussa tällaisia väärinkäsityksiä ei pääse syntymään yhtä helposti, sillä puhelimessa on mahdollista esittää lisäkysymyksiä tai pyytää osapuolta selittämään asiaa tarkemmin, jotta voidaan varmistaa, että ongelma on ymmärretty oikein. Tällä hetkellä www.oikeus.fi - sivustoilta löytyy muutamia esitteitä kansalaisille, mutta tätä voisi mielestäni kehittää tukemaan entistä paremmin oikeudellista puhelinneuvontaa. Internetiin voisi laittaa mm. oikeudellista tietoa ja oikeudellisia neuvoja sisältäviä aineistoja, jotka olisivat ilmaisia ja kaikkien tarjolla. Tällä tavoin voitaisiin tukea oikeusavustajien antamaa puhelinneuvontaa ja heidän olisi helppo ohjata asiakasta katsomaan lisätietoja aineistopankeista. Asiakas saisi ensin puhelimen välityksellä neuvoja oikeusavustajalta ja tämän jälkeen hän pystyisi vielä syventämään ja tarkistamaan neuvoa kirjallisella materiaalilla.

Oikeudelliset neuvontapalvelut ovat edullinen keino parantaa kansalaisten oikeusturvaa eivätkä ne tutkimuksen tulosten mukaan myöskään kuormita liikaa oikeusaputoimistojen henkilökuntaa.

Lähteet

Kirjallisuus

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Litmala, M. & Alasaari, K. 2004. Köyhäinavusta kansalaisoikeudeksi? Oikeusapu-uudistuksen seurantatutkimuksen I osaraportti. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 211.

Litmala, M., Alasaari, K. & Salovaara-Karstu, C. 2007. Oikeusapu-uudistuksen seurantatutkimuksen osaraportti II. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedoksiantoja 77.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

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

Rosti, H., Niemi, J. & Lasola, M. 2008. Legal Aid and Legal Services in Finland. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 237.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Virallislähteet

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi oikeusapulain ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. HE 103/2008

Oikeusapulaki 257/2002

Oikeusaputoimistojen kehittäminen. Oikeusministeriön työryhmämietintöjä 2002:1.

Oikeusministeriön laatima oikeuspolitiikan strategia ja kehitysnäkymiä vuosiksi 2003-2012.

Oikeusturva-asiain neuvottelukunnan kertomus toiminnastaan vuonna 2004. Oikeusministeriön lausuntoja ja selvityksiä 2004:14.

Paremmen sääntelyn toimintaohjelma. Osa 2. 2006. Toim. Tala, J. & Litmala, M. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 9/2006.

Tuomioistuinlaitoksen kehittämiskomitean mietintö. Komiteamietintö 2003:3.

Muu painettu materiaali

Neuvonnan käsikirja 2005 (päivitetty 31.7.2006). Oikeusministeriö

Tietoa oikeusavusta. Oikeusministeriö 2007.

Oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2006.

Oikeusaputoimistojen toimintakertomus vuodelta 2007.

Elektroniset lähteet

Oikeuslaitos

<http://www.oikeus.fi/32545.htm> (haettu 10.9.2008)

Oikeuslaitos - Oikeusapu

<http://www.oikeus.fi/4313.htm> (haettu 19.9.2008)

Oikeuslaitos - Valtion oikeusaputoimistot

<http://www.oikeus.fi/4341.htm> (haettu 19.9.2008)

Oikeuslaitos - Historia

<http://www.oikeus.fi/9000.htm> (haettu 19.9.2008)

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake oikeusaputoimistoille

Liite 2: Oikeudellista neuvontaa antavat toimistot

Opiskelen oikeustradenomiksi Laurea ammattikorkeakoulussa ja suoritan tällä hetkellä tutkintoon liittyvää työharjoittelua Espoon oikeusaputoimistossa. Opinnäytetyöni aiheena on oikeusapuohjaus ja oikeudellinen puhelinneuvonta. Opinnäytetyöni tarkoituksena olisi kartoittaa oikeusapuohjauksen ja oikeudellisen puhelinneuvonnan tarpeellisuutta ja Teidän mielipiteitäni siitä, miten olette kokeneet oikeudellisen puhelinneuvonta kokeilun onnistumisen.

Toivoisin kaikilta toimistoilta vastauksia kysymysnumeroihin 1-8. Kysymyksiin 9-13 vastaisivat vain toimistot, jotka osallistuvat oikeudellisen puhelinneuvonnan antamiseen.

1. Kuinka tärkeänä koette oikeudellisen puhelinneuvonnan antamisen?

Vastaus:

2. Miten tärkeänä kokisitte, että puhelinneuvonta vakinaistettaisiin ja kirjattaisiin lakiin? Toisiko se toimintaanne jotain muutoksia?

Vastaus:

3. Koetteko, että puhelinneuvonnalla voidaan/voitaisiin säästää resursseja? (esim. turhilta ajanvarauksilta välttyminen)

Vastaus:

4. Koetteko, että puhelinneuvonta kuormittaa/kuormittaisi henkilökuntaa?

Vastaus:

5. Tulisiko puhelinneuvontaa laajentaa useampaan toimistoon?

Vastaus:

6. Jos ette vielä anna oikeudellista puhelinneuvontaa, niin olisiko toimistollanne valmiudet sen aloittamiseen?

Vastaus:

7. Tulisiko puhelinneuvontaa mainostaa enemmän, esimerkiksi www.oikeus.fi -sivustolla?

Vastaus:

8. Kuinka tärkeänä koette Oikeusministeriön ylläpitämän kysymys/vastaus palstan? Tukeeko tämä oikeudellista puhelinneuvontaa? (kysymys/vastaus -palsta löytyy www.oikeus.fi -sivustojen oikeusapuohjaus linkin alta)

Vastaus:

9. Perustiedot toimistonne antamasta puhelinneuvonnasta:

a. Kuinka kauan olette antaneet puhelinneuvontaa?

Vastaus:

b. Minä päivinä ja mihin kellonaikaan palvelua annetaan?

Vastaus:

c. Mille alueelle annatte puhelinneuvontaa?

Vastaus:

d. Kuinka monta puhelua saatte keskimäärin päivän aikana?

Vastaus:

e. Kuinka monta oikeusavustajaa ja sihteerää osallistuu oikeudellisen puhelinneuvonnan antamiseen?

Vastaus:

10. Millä kielillä annatte puhelinneuvontaa?

Vastaus:

11. Mitkä ovat mielestänne puhelinneuvonnan edut ja haitat? (esim. 3 etua ja haittaa)

Vastaus:

12. Millaisia vaikutuksia puhelinneuvonnan antamisella on ajanvarauksiinne?

Vastaus:

13. Miten puhelinneuvontaa voitaisiin vielä kehittää?

Vastaus:

Oikeusministeriön oikeushallinto-osaston mukaan oikeudellista neuvontaa antavat seuraavat toimistot:

- Espoo
- Forssa-Loimaa
- Heinola
- Joensuu
- Kajaani
- Kittilä
- Kokkola
- Lapua
- Nilsjä
- Närpiö
- Oulunseutu
- Pieksämäki
- Porvoo
- Raasepori
- Rauma
- Salo
- Savonlinna
- Seinäjoki
- Tornio
- Vantaa
- Varkaus