

Sara Lämsä ja Tiina Välimaa

**PEREHDYTY SOPAS OULUN OIKEUSAPUTOIMISTON OIKEUSAPUSIHTEE-  
RILLE**

**PEREHDYTY SOPAS OULUN OIKEUSAPUTOIMISTON OIKEUSAPUSIHTEE-  
RILLE**

Sara Lämsä ja Tiina Välimaa  
Opinnäytetyö  
Kevät 2020  
Liiketalous  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalous, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijät: Sara Lämsä ja Tiina Välimaa

Opinnäytetyön nimi: Perehdytysopas Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihteerille

Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 44

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perehdytysopas Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihtereille. Idea työn toteuttamiseen tuli omakohtaisen kokemuksen kautta, kun huomasimme, ettei ajankohtaista perehdytysmateriaalia ollut käytössä. Opas on suunnattu erityisesti Oulun oikeusaputoimiston Oulun toimipaikalle, koska toimipaikassa on sisäisiä käytänteitä, jotka eivät välttämättä ole käytössä muissa toimipaikoissa.

Perehdytysoppaan tavoitteena on yhtenäistää perehdytystä sekä perehdyttää uutta työntekijää jo ennen työn aloitusta. Aiemmin oikeusapusihtereille ei ollut käytössä ajantasaista perehdytysmateriaalia. Tavoitteena on, että uuden työntekijän ei tarvitse laatia omia muistiinpanoja perehdytyksestä, vaan tärkeimmät tiedot löytyvät oppaasta. Oppaassa on käsitelty kaikki keskeisimmät työtehtävät suoritustapoineen. Käytännön perehdytyksen lisäksi tavoitteena on, että uusi työntekijä sisäistää toimiston toimintamallit ja käytännöt nopeasti.

Opinnäytetyö on toteutettu työelämälähtöisenä kehittämistehtävänä, eikä se sisällä raportin lisäksi erillistä tuotosta. Työn alkuun on sisällytetty lainopillisena tutkimuksena toteutettu teoriaosuus oikeusavusta yleisesti ja esitelty virkamiehenä työskentelyä lainsäädännön näkökulmasta. Työn pääsääntöisenä lähteenä on käytetty lainsäädäntöä sekä sen esitöitä. Näiden lisäksi työssä on käytetty sisäisiä lähteitä ja asianhallintajärjestelmästä saatavia raportteja.

Johtopäätöksenä voidaan todeta oikeusapusihteerin työtehtävien olevan laaja ja paljon tietotaitoa vaativa kokonaisuus. Toimiston sisällä työpareittain vaihtelevat työtehtävien laajuudet sekä tekotavat tuovat omat haasteensa työnteon yhtenäistämiseksi. Valmis opas antaa kuitenkin erinomaiset valmiudet yhtenäistää uusien oikeusapusihteerien perehdytystä. Opas myös nopeuttaa uuden oikeusapusihteerin oppimista ja osaltaan edesauttaa uusiin työtehtäviin tutustumista.

Jatkokehityksenä työlle voisi laatia erillisen perehdyttäjää hyödyttävän muistilistan, josta olisi helppo tarkistaa perehdytyksessä huomioitavat asiat. Näin myös perehdytyksen mahdollisesti siirtyessä toiselle henkilölle olisi vastuun siirtyminen sujuvampaa. Luovutamme oikeuden muokata tätä opasta Oulun oikeusaputoimistolle heidän tarpeidensa mukaisesti. Näin työtä voidaan tarvittaessa päivittää ajankohtaisemmaksi.

---

Asiasanat: oikeusapu, perehdytys, virkamies, oikeusapusihteerin, lainsäädäntö

## ABSTRACT

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

---

Authors: Sara Lämsä and Tiina Välimaa

Title of thesis: Induction Manual for Legal Aid Assistants in Oulu Legal Aid Office

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020      Number of pages: 44

---

The purpose of the thesis is to prepare an induction manual for the legal aid assistants at the Oulu Legal Aid Office. The idea for carrying out the work emerged from personal experience when the authors noticed that no current orientation material was in use. This manual is aimed especially at the Oulu Legal Aid Office since it has such internal practices that the other branches may not have.

The aim of the orientation guide is to unify the orientation and to acquaint new employees with the duties before they start working. Previously there has not been up-to-date orientation material for legal aid assistants. The goal of the thesis is that the new employees would not have to make their own orientation notes and the most important information could be found in the guide. The guide covers all the most important work tasks and their methods. In addition to the practical orientation, the goal of thesis is to enable for the new employee to quickly internalize the office's operating models and practices.

The thesis has been implemented as a work-based development task with no separate output enclosed. However, the beginning of the work includes a theoretical part carried out as a legal research. The thesis also examines the topic of working as an official from legislation viewpoint. Legislation and its preliminary work are used as the main source of the work. In addition to above mentioned, internal sources and reports from the case management system are used as reference material.

In conclusion, it can be stated that the scope of a legal aid assistant's work assignments is broad and requires extensive know-how. Within the office, the varying scope of work tasks and working methods bring their own challenges to the unification of work. However, this completed guide provides an excellent opportunity to harmonize the orientation of the new legal aid assistants. The guide also speeds up the learning process of the new legal aid assistant and helps familiarize oneself with new assignments.

As a follow-up study a separate checklist could be prepared for the mentor; this way it would be easy to check the things to be considered in the orientation. Furthermore, in case the responsibility of orientation is transferred to another person, the transfer would be smoother. The induction manual for the Oulu Legal Aid Office can be modified and updated according to the present needs.

---

Keywords: legal aid, orientation, official, legal aid assistant, legislation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	OIKEUSAPU.....	8
3	VIRKAMIEHENÄ TYÖSKENTELY.....	10
3.1	Lainsäädäntö virkamiehenä työskentelyn pohjana .....	10
3.2	Asiakirjajulkisuus .....	10
4	TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	12
4.1	Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri .....	12
4.2	Oulun oikeusaputoimisto .....	12
4.3	Työn aloitus ja perehdytys.....	13
4.4	Asianhallintajärjestelmät ja muut työvälineet .....	14
5	SIHTEERIN TYÖTEHTÄVÄT.....	17
5.1	Kansliapäivystys.....	19
5.1.1	Asiakaspalvelu .....	20
5.1.2	Ajanvaraus.....	21
5.1.3	Puhelinpäivystys .....	25
5.2	Oikeusapupäätökset.....	28
5.2.1	Lisäselvitykset.....	30
5.2.2	Oikeusturvavakuutus .....	32
5.2.3	Muutoksenhaku oikeusapupäätökseen .....	33
5.3	Perukirjat .....	34
5.4	Työparipäivystys.....	35
5.5	Muut työtehtävät.....	36
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38
7	POHDINTA .....	40
	LÄHTEET.....	43

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyöraportin tavoitteena on toimia oppaana oikeusapusihteerille Oulun oikeusaputoimistossa. Oikeusaputoimistot tarjoavat asiantuntevaa palvelua kansalaisten oikeudellisiin ongelmiin. Oikeusapua myönnetään kokonaan tai osin valtion varoista, jolloin asian hoitamista varten määrätään oikeusavustaja. Oulun oikeusaputoimistossa julkisten oikeusavustajien kanssa yhteistyössä työskentelee oikeusapusihteereitä, jotka vastaavat muun muassa oikeusapuhakemusten ja päätösten käsittelystä. Oikeusapusihteerin tehtäviin perehdyttävän oppaan laatimiseen päädyttiin omakohtaisen kokemuksen kautta, sillä työskentely Oulun oikeusaputoimistossa on osoittanut, että yhtenäiselle perehdytysoppaalle on tarvetta. Oulun oikeusaputoimistossa ei aiemmin ole ollut kokonaisvaltaista käytännön toimenpiteisiin ja toimiston sisäisiin toimintamalleihin keskittyvää opasta, eivätkä aiemmin laaditut perehdytysmateriaalit ole enää ajankohtaisia tai käytössä.

Valtion virassa tai sen sijaisuudessa työskentelyyn liittyy läheisesti virkavelvollisuuksia ja -vastuita, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota varsinkin, jos julkisella sektorilla työskentelystä ei ole aiempaa kokemusta. Työssä esitellään virkamiehenä työskentelyyn liittyvän lainsäädännön lisäksi toimintaympäristöä, jossa uusi virkamies tulee työskentelemään oikeusapusihteerinä. Tämän myötä käsitellään työorganisaatorakennetta sekä työn aloitukseen liittyviä seikkoja. Olennaisimpana ja laajimpana osana työssä käsitellään oikeusapusihteerin työtehtäviä sekä lakien että yleisten ohjeistusten ja toimiston sisäisten mallien pohjalta.

Toimistossa on käytössä lainsäädännön lisäksi myös työtä tukevia ohjeita sekä käsikirjoja. Oikeusministeriön julkaisema Oikeusavun käsikirja 2013 käsittelee tarkemmin oikeusavun oikeudellista puolta, kun taas opinnäytetyönä laadittava oikeusapusihteerin opas keskittyy oikeudellisten toimintojen ohella käytännön toimenpiteisiin, kuten oikeusapupäätösten muodostamiseen, hakemuksen käsittelyyn ja asiakkaan ajanvarauksen tekemiseen.

Opas laaditaan Oulun oikeusaputoimiston Oulun toimipaikassa työskenteleville oikeusapusihteerille. Työ rajataan koskemaan vain Oulun toimipaikkaa sen vuoksi, että sisäiset käytännöt ja toimintatavat voivat vaihdella toimistoittain. Oikeusaputoimistossa työskentelee myös talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereitä, mutta työtä ei ole suunnattu heille, koska työtehtävät ja asianhallintajärjestelmä ovat täysin toisistaan poikkeavat.

Keskeisinä lähteinä työssä käytetään lainsäädäntöä, oikeusministeriön julkaisuja sekä Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin sisäisiä asiakirjoja. Oikeuskirjallisuuteen pohjautuvia lähteitä ei käytetä, sillä ensisijaisesti työssä käsiteltävä sisältö pohjautuu lakiin. Työssä hyödynnetään lähteenä edellä mainittujen lisäksi myös toimiston sisäisesti saatavia asiakirjoja kuten työjärjestystä sekä työaikaohjetta. Oppaassa käsitellään myös keskeisestä asianhallintajärjestelmä Romeosta saatavaa tilastotietoa, kuten oikeusaputoimistoon saapuvien asioiden määrää ja laatua.

Oppaan laadinnan loppuvaiheessa hyödynnettiin asiantuntijanäkökulmaa keskustelemalla perehdytysoppaan sisällöstä ja aihepiireistä Oulun toimipisteen perehdytyksestä vastaavan oikeusapusihteerin kanssa. Keskustelun myötä työn rakennetta muokattiin siten, että otettiin huomioon enemmän työn kohderyhmä. Rakenteesta saatiin loogisempi ja yksityiskohtaisempi näiden muutoksien myötä. Työhön lisättiin omat kappaleet koskien asianhallintajärjestelmiä sekä käytössä olevia ohjelmistoja.

## 2 OIKEUSAPU

Oikeusapu- ja edunvalvontapalveluita järjestävät valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Kyseisten palveluiden tuottamisesta vastaavat piirien oikeusapu- ja edunvalvontatoimistot. Oikeusministeriö valvoo ja ohjaa julkisten oikeusapupalveluiden järjestämistä. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016 1.1 ja 6 §.) Valtion varoin kustannettavaa oikeusapua annetaan henkilölle, joka tarvitsee apua oikeudellisessa asiassa. Oikeusapua saava henkilö ei taloudellisen asemansa vuoksi voi itse suorittaa asian hoitamiseen tarvittavia kustannuksia. Oikeusapuun sisältyy oikeudellinen neuvonta, mahdolliset toimenpiteet sekä avustaminen viranomaisessa, kuten tuomioistuimessa. (Oikeusapulaki 257/2002 1 §.) Avustajan on toimessaan noudatettava hyvää asianajotapaa (Oikeusapulaki 8.4 §).

Oikeusapua voidaan antaa hakemuksesta henkilölle, jonka kotikunta on Suomessa tai koti- tai asuinpaikka toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa. Oikeusapua annetaan yleisesti vain yksityishenkilölle, olosuhteet huomioon ottaen mahdollisesti myös elinkeinoharjoittajalle, ei kuitenkaan yhtiölle tai yhteisölle. Päätös oikeusavun myöntämisestä tehdään hakijan käyttövaran ja varallisuuden perusteella, joista säädetään valtioneuvoston asetuksella oikeusavusta (Oikeusapuasetus 388/2002). Taloudellisen tilanteen kartoituksen lisäksi oikeusapua myönnettäessä tarkastellaan asian luonnetta. Oikeusapua ei myönnetä esimerkiksi yksinkertaisessa rikosasiassa, käräjäoikeudessa käsiteltävässä hakemusasiassa tai julkista maksua koskevassa asiassa ilman painavaa syytä. Oikeusaputoimistoista on myös mahdollista saada vähäistä oikeudellista neuvontaa, jota varten hakijan taloudellista asemaa ei ole aiheellista selvittää, eikä tällöin häneltä myöskään peritä omavastuusuutta. (Oikeusapulaki 2, 3.1, 3 a, 6 §.)

Oikeusapua antaa oikeusaputoimistoissa julkinen oikeusavustaja. Tästä poiketen myös yksityinen avustaja voidaan tämän suostumuksella määrätä avustajaksi tuomioistuinasioissa. Yksityinen avustaja voidaan määrätä julkisen oikeusavustajan sijaan muun muassa myös silloin, jos julkinen oikeusavustaja on esteellinen toimimaan asiassa, oikeusaputoimiston julkiset oikeusavustajat eivät työtilanteensa puolesta voi ottaa kiireellistä asiaa hoitaakseen tai julkisen oikeusavustajan ja oikeusapua pyytäneen väliltä puuttuu keskinäinen luottamus. Muussa kuin tuomioistuimessa käsiteltävässä asiassa edellä mainittujen kohtien täytyessä hakija ohjataan ensisijaisesti toiseen oikeus-



aputoimistoon, mikäli sellainen on kohtuullisen asiointimatkan päässä. Muuten hakija ohjataan yksityisen avustajan puoleen. (Oikeusapulaki 8.1 §, Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 12 §.)

Mikäli oikeusapuasiala siirtyy edellä mainittujen tekijöiden perusteella yksityiselle avustajalle, vahvistetaan hänelle kohtuullinen palkkio tarpeellisista toimenpiteistä ja kuluista. Palkkio ja kulukorvaus maksetaan avustajalle valtion varoista omavastuuosuus vähennettynä. Palkkion ja korvausten määrää tuomioistuimien päättyessä, mikäli asia on käsitelty tuomioistuimissa. Palkkion ja korvauksen yksityiselle avustajalle voi määrätä myös muutoksenhakutuomioistuimien. Oikeusapuasioissa, joita ei käsitellä tuomioistuimissa, palkkion ja korvauksen avustajalle määrää oikeusaputoimisto. (Oikeusapulaki 17-18 §.) Yksityiselle oikeusavustajalle maksettavan tuntipalkkion määrä on 110 euroa lisätynä arvonlisäverolla (Valtioneuvoston asetus oikeusavun palkkioperusteista 290/2008 6 ja 13 §).

Oikeusministeriön asettama kehittämistyöryhmä on laatinut Oikeusavun käsikirjan 2013, jonka tehtävänä on antaa suosituksia parhaiksi käytännöiksi oikeusapuhakemuksen käsittelyssä ja oikeusapupäätösten tekemisessä. Oikeusavun käsikirjan on tarkoituksena toimia etenkin oikeusapusihteerien koottuna tietolähteenä sen ollessa suosituksellinen opas. Oikeusavun käsikirja sisältää keskeisen oikeusapua koskevan aihepiirin koottuna yksiin kansiin. (Oikeusministeriö 2013, Kuvailulehti.)

## **3 VIRKAMIEHENÄ TYÖSKENTELY**

### **3.1 Lainsäädäntö virkamiehenä työskentelyn pohjana**

Valtion virkasuhteesta sekä siihen liittyvistä velvollisuuksista säädetään valtion virkamieslaissa (750/1994). Virkamies on työtä suorittava henkilö valtion toimiessa työnantajana, jolloin kyseessä on julkisoikeudellinen palvelussuhde eli virkasuhde. Oikeusapusihteerit työskentelevät työaikalain (872/2019) alaisina. Virkamieslain ja työaikalain lisäksi valtion virka- ja työehtosopimus käsittelee keskeisimpiä virkasuhteisten palvelussuhteiden ehtoja ja oikeusasemaa näitä koskevien sopimusten, soveltamismääräysten ja -ohjeiden sekä säädöslinkkien kautta (Valtiovarainministeriö 2018).

Viranomaisena on velvollinen kohtelemaan palveluksessaan olevia virkamiehiä tasapuolisesti ja huolehtimaan virkamiehelle hänelle virkasuhteesta johtuvat edut ja oikeudet. Oikeusapusihteerin työtehtävien kannalta tarkasteltuna tärkeimpiä laissa esiteltyjä virkamiehen velvollisuuksia ovat työtehtävien hoitaminen asianmukaisesti ja viivytyksettä, työnjohto- ja valvontamääräyksien noudattaminen, aseman ja työtehtävien edellyttämällä tavalla käyttäytyminen sekä vaitiolo-velvollisuuden noudattaminen. (Virkamieslaki 1.2, 11.1, 13.1, 14 ja 17 §:t.)

### **3.2 Asiakirjajulkisuus**

Viranomaisten asiakirjojen julkisuudesta säädetään laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki 621/1999). Lain ensimmäisen pykälän mukaan viranomaisten asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Julkisuuslain kuudes luku säätelee virkamiehen salassapitovelvoitteesta. Vaitiolo-velvollisuuden piiriin kuuluvat ne asiakirjat, jotka on merkitty tai erikseen lailla säädetty salassa pidettäväksi. Viranomaisen palveluksessa oleva ei saa näyttää tai luovuttaa salassa pidettävää asiakirjaa sivulliselle tai antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla nähtäväksi tai käytettäväksi sivulliselle. Tämän lisäksi asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa ei saa paljastaa. Vaitiolo-velvollisuus ei pääty virkasuhteen päättymiseen. (Julkisuuslaki 22–23 §.)

Oikeusaputoimistossa käsiteltävistä asiakirjoista salassa pidettäviin asiakirjoihin lukeutuu oikeusapupäätökset siltä osin, kuin ne kuvaavat asianosaisen taloudellista asemaa. Hallituksen esityksen

julkisuuslaista (HE 30/1998 vp, 6) mukaan taloudellisella asemalla tarkoitetaan esimerkiksi kokonaisvarallisuutta tai palkkaa koskevia tietoja. Oikeusapupäätöksessä esimerkiksi käyttövaralaskelma luetaan näihin kuuluvaksi. Oikeusapupäätöksen luovuttamista koskevaan oikeustapaukseen voi tutustua korkeimman hallinto-oikeuden 27.10.2016 antamasta päätöksestä 4520/2016, joka käsittelee asiakirjajulkisuutta koskevaa valitusta.

Salassa pidettävää tietoa ei saa luovuttaa ulkopuoliselle ilman sen suostumusta, jota asiakirja koskee. Ulkopuolisen vaatiessa asiakirjoja käytettäväkseen tai nähtäväkseen, on tämän perusteella tehtävä päätös asiakirjan luovuttamisesta. Viime kädessä toimiston johtava oikeusavustaja tekee päätöksen asiakirjan luovuttamisesta (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 9). Päätökseen on mahdollista hakea muutosta hallinto-oikeuteen valittamalla. Itsessään toimeksiantoon liittyvät asiakirjat taas eivät lukeudu salassa pidettäviin asiakirjoihin. Suomen asianajoliiton valvontalautakunta voi tehdä päätöksen tällaisten asiakirjojen luovuttamisen aiheellisuudesta epäselvässä tilanteessa. (Oikeusministeriö 2013, 18–19.)

## 4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 4.1 Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

Oulun oikeusaputoimisto kuuluu Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin, jonka hallinto sijaitsee Oulussa. Piiriin kuuluvat Oulun oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen lisäksi Kainuun, Lapin ja Ylivieskan oikeusapu- ja edunvalvontatoimistot. Piiriä johtaa virastopäällikkönä oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja. Piirin hallinnossa työskentelee johtajan lisäksi hallintosihteerit ja talous- ja henkilöstösihteeri. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 1.)

Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajan tehtävänä on erityisesti huolehtia ja vastata valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä annetun oikeusministeriön asetuksen (826/2016) 1 §:n mukaisista tehtävistä. Piirin johtaja kehittää ja johtaa oikeusapu- ja edunvalvontapalveluita sekä huolehtii siitä, että oikeusapu- ja edunvalvontapalveluita on piirin alueella tarjolla tasapuolisesti. Piirin johtaja toimii hallintosihteereiden, johtavien julkisten oikeusavustajien ja johtavien yleisten edunvalvojien hallinnollisena esimiehenä. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 2.)

### 4.2 Oulun oikeusaputoimisto

Oulun oikeusaputoimiston toimipisteet sijaitsevat Oulussa, Raahessa sekä Kuusamossa sekä sivuvastaanotot Kiimingissä ja Pudasjärvellä. Sivuvastaanoitoilla on mahdollista asioida ajanvarauksella noin kahtena päivänä kuukaudessa. Oulun oikeusaputoimistossa työskentelee oikeusavun henkilökunnan lisäksi vuoden 2019 vaihteessa kaupungilta valtiolle oikeusaputoimistoihin siirtynyt talous- ja velkaneuvonta. Oulun toimipisteen lisäksi Oulun talous- ja velkaneuvonta sijaitsee Raahessa sekä ottaa vastaan asiakkaita erillisellä ajanvarauksella Kuusamossa, Pudasjärvellä ja Liimingassa. (Oikeusministeriö 2020b, viitattu 30.4.2020.)

Oulun oikeusaputoimisto on toiminut nykyisessä muodossaan vuodesta 2014 alkaen, jolloin Oulunseudun ja Oulun oikeusaputoimistot yhdistyivät yhdeksi toimistoksi. Oulun oikeusaputoimistossa työskentelee Oulun toimipisteessä 26 henkilöä, Raahen toimipisteessä kaksi henkilöä ja Kuu-

samon toimipisteessä kaksi henkilöä, pois lukien talous- ja velkaneuvonnan henkilöstö. Oulun oikeusaputoimiston kanssa osittain samoissa toimitiloissa työskentelee myös Oulun edunvalvontatoimisto. Oikeusaputoimiston henkilöstöön lukeutuvat johtava julkinen oikeusavustaja, julkiset oikeusavustajat sekä oikeusapusihteerit. Virasto voi edellä mainittujen lisäksi työllistää myös harjoittelijoita. (Oikeusministeriö 2020a, viitattu 30.4.2020.)

Johtava julkinen oikeusavustaja toimii esimiehenä oikeusaputoimistossa työskentelevälle henkilölle. Hänen tehtävänä on vastata toimiston toiminnan kehittämisestä sekä toteuttaa piirin strategiatavoitteita ja ohjata henkilöstön toimintaa kohti yhteisiä päämääriä ja arvoja. Toimiston osalta työsuojelusta sekä työhyvinvointitoiminnasta vastaa johtava oikeusavustaja. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 7–9.)

#### **4.3 Työn aloitus ja perehdytys**

Uusi virkamies on perehdytettävä työtehtäväänsä. Työturvallisuuslain (738/2002) 14 §:n mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä perehdyttämisestä työtehtävään huomioon ottaen työntekijän ammatillinen osaaminen ja aiempi työkokemus. Työntekijä on perehdytettävä työn lisäksi työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin, niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Työntekijälle on myös annettava opetusta ja ohjausta työssä esiintyvien haittojen ja vaarojen estämiseksi.

Oulun oikeusaputoimiston henkilöstön tehtävänä on työskennellä yhteistyössä työtovereiden, esimiesten ja viraston johdon kanssa toteuttaakseen tuloksellisesti viraston yhteiset tehtävät ja tavoitteet. Jokaisen on huolehdittava tehtäviensä laadukkaasta hoitamisesta sekä siitä, että tehtävät toteutetaan annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Henkilöstön tulee huolehtia tehtäviensä hoitamiseen tarvittavasta riittävästä osaamisesta sekä sen mahdollisesta kehittämisestä. Työskentelyssä ja kaikessa toiminnassa tulee ottaa huomioon viraston yhteiset arvot sekä työsuojelu ja työhyvinvointi niistä annettuine määräyksineen ja ohjeineen. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 2.)

Oulun oikeusaputoimistossa uudelle työntekijälle luovutetaan henkilökohtainen kulkutunniste, jolla virkamies pääsee kulkemaan rakennuksessa. Virkasuhteen alussa virkamiehelle opastetaan kulku rakennuksessa sekä voimassa olevat turvallisuustekijät, kuten työpaikalla oleva vartiointipalvelu ja

hälytysjärjestelmä sekä toimiminen uhkaavissa tilanteissa. Uuden virkamiehen tulee virkasuhteen alussa suorittaa hyväksytysti sähköisessä muodossa olevat tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset ja -testit.

#### **4.4 Asianhallintajärjestelmät ja muut työvälineet**

Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihteerin työssä käytettävänä työvälineenä toimii pääasiassa henkilökohtainen kannettava tietokone, jolle kirjaututaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Työssä käytetään sähköisiä työvälineitä, kuten oikeusavun sähköistä asianhallintajärjestelmää Romeota, sähköpostiohjelma Outlookia, ajanhallintajärjestelmä Kiekua, puhelinhallinta Elisa Ringiä ja ulkomaalaisrekisteri UMA:a. Skype toimii yhteydenpitovälineenä virkamiesten välillä. Lisäksi Oulun toimipisteessä on oikeusaputoimiston työntekijöiden käyttöön osoitetut monitoimilaitteet kopiointia ja skannausta varten, jotka toimivat henkilökohtaisella kulkutunnisteella.

Pääasiallisena sähköisenä työvälineenä oikeusaputoimistossa käytetään asianhallintajärjestelmä Romeota. Romeossa käsitellään oikeusapuhakemukset ja tehdään päätökset oikeusavun myöntämisestä. Romeo on oikeusavun henkilökunnan lisäksi käytössä yksityisillä oikeusavustajilla sekä tuomioistuimilla. Myös yksityishenkilöiden sähköisesti tekemät oikeusapuhakemukset tulevat Romeoon käsiteltäväksi. Romeossa asioita käsitellään eri työpinojen kautta. Romeon yksityiskohtaiset käyttöohjeet eli linkki Romeon käsikirjaan löytyy seuraamalla polkua Intra -> Tietohallinto -> Tietojärjestelmät ja laitteistot -> Romeo. Ohjeet on suotavaa tallentaa esimerkiksi kirjamerkkinä itselle.

Oikeusavun henkilökunta käyttää Romeossa olevaa kalenteria, jonne merkitään muun muassa päivystävät avustajat, asiakastapaamiset ja sihteerien päivystysvuorot. Kalenterissa on nähtävillä kaikkien asiakashuoneiden varaustilanteet. Näiden lisäksi kalenteriin merkitään lomat ja muut mahdolliset henkilökohtaiset menot, jotka ajoittuvat virka-ajalle. Kalenterimerkinnät ovat kaikkien Romeon käyttäjien nähtävissä. Romeon kalenterin lisäksi käytössä on Outlook-kalenteri, jonne merkinnät siirtyvät Romeosta automaattisesti. Outlookin kalenteria käytetään neuvotteluhuoneen varaukseen ja sieltä on mahdollista tarkastella myös asiakashuoneiden käyttötilannetta.

Oulun oikeusaputoimistossa on käytössä erillinen työaikamääräys, jossa säädetään esimerkiksi virkamiehen käytettävissä olevista liukumista. Työaikalain alaisen henkilöstön työaikaa seurataan

ajanhallintajärjestelmä Kiekun avulla, jonne myös palkkalaskelmat muodostuvat kuukausittain automaattisesti. Kiekuun merkitään päivittäin töihin saapuminen, lounas ja töistä lähtö. Järjestelmä laskee automaattisesti tehdyt työtunnit, joiden perusteella toteutunut työaika on kohdennettava eri työtehtäville. Kiekun kautta haetaan poissaolot esimerkiksi koulutuksen tai etätöiden vuoksi. Myös lomajaksot ilmoitetaan Kiekussa, josta ne lähetetään hyväksyttäväksi esimiehelle.

Elisa Ringiä käytetään puheluiden hallintaan. Järjestelmään on käytössä omien tunnuksien lisäksi erilliset kirjautumistunnukset kanslian päivystäjälle sekä puhelinpäivystäjälle. Elisa Ringissä voi tarkastella saapuneita, vastattuja ja vastaamattomia puheluita sekä hakea muiden valtionhallinnon alaisten palvelua käyttävien henkilöiden yhteystietoja. Ulkomaalaisrekisteri UMA:ssa voidaan tarkastella turvapaikanhakijoiden tietoja oikeusapuhakemuksia käsitellessä. Kyseistä palvelua voi käyttää vain virkakortilla, joka tilataan virkamiehelle erikseen.

Valtion viranomaisilla on käytössään salattu sähköpostiyhteys, jota käytetään laittamalla sähköpostiosoitteen perään ".sec" -päätte. Sähköposti on automaattisesti salattu ennalta määrättyjen toimijoiden kesken, jolloin päätettä ei tarvitse lisätä erikseen. Lähettäessä sähköpostia asiakkaille tai avustajille se on lähetettävä salattuna, mikäli se sisältää salassa pidettävää tietoa. Muun muassa oikeusapupäätökset ja taloudelliset selvitykset lähetetään aina salatulla sähköpostiyhteydellä.

Oikeusapusihteereillä on mahdollisuus työskennellä kerran viikossa etänä omassa kotiosoitteessaan. Etätöiden tekemistä varten on laadittava erillinen etätöösopimus, josta ensimmäinen kappale jää virkamiehelle itselleen ja toinen kappale toimitetaan Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin esimiehen toimesta. Oikeusapusihteerinä on mahdollisuus osallistua työhön liittyviin koulutuksiin, jotka järjestetään yleensä oikeusministeriön toimesta. Koulutuksiin ilmoitaudutaan erillisen järjestelmän kautta ja niihin osallistuminen on varmistettava esimieheltä (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 9). Koulutuksiin tulisi osallistua vähintään 18 tuntia vuodessa. Oulun oikeusaputoimisto tukee työntekijöidensä hyvinvointia tarjoamalla jokaiselle Smartum liikunta- ja kulttuurisaldoa, jonka virkamies voi käyttää haluamallaan tavalla hyvinvointinsa edistämiseen. Jokaiselle virkamiehelle toimitetaan henkilökohtainen maksuaikakortti, jolla kustannetaan esimerkiksi toiselle paikkakunnalle sijoittuvat työmatkat tai ennalta määrätty viraston maksettavaksi katetut kulut.

Oulun oikeusaputoimistossa on käytössä työtä ja toimintaa ohjaavia oppaita, ohjeita ja määräyksiä. Edellä mainittujen Romeon käyttöohjeiden ja oikeusministeriön julkaiseman Oikeusavun käsikirjan

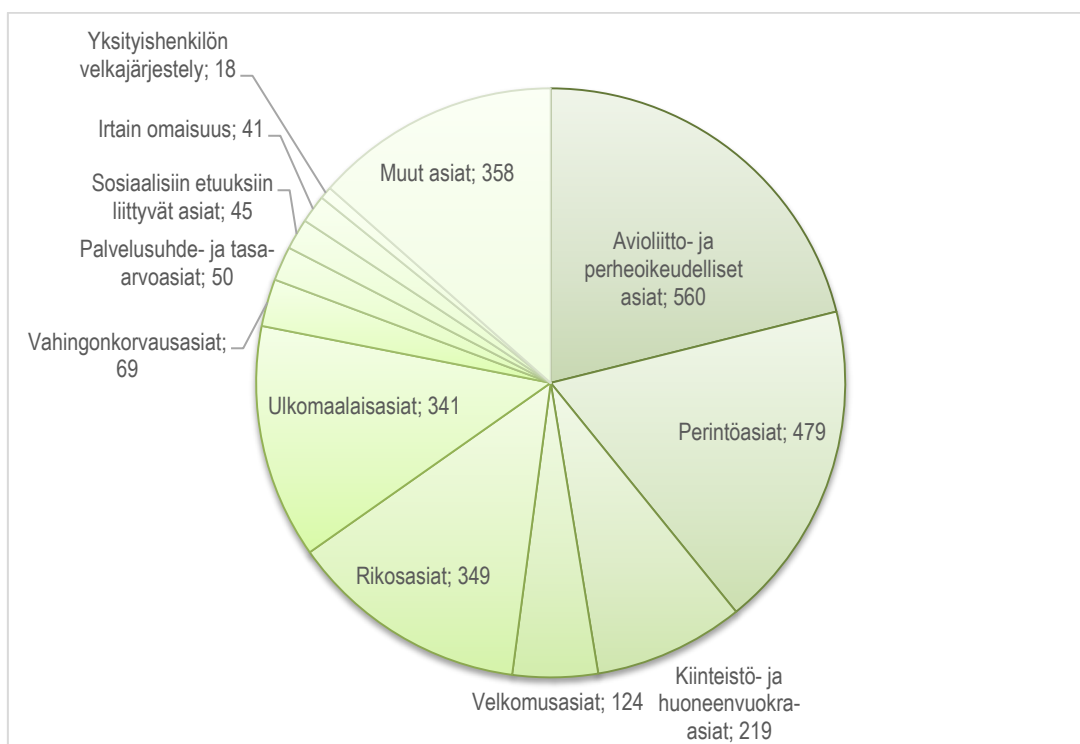
2013 lisäksi käytössä on diaariointi- ja tilastointiohje, jonka perusteella oikeusapuasioiden asiarhmä valitaan kullekin oikeusapuasialle. Diaariointiohjeessa on myös kerrottu, missä tapauksissa kirjataan kaksi oikeusapuasiasia yhden sijaan. Sama ohje sisältää tilastointiohjeet, jonka mukaan valitaan päättyvälle toimeksiannolle toimenpide. Yleisesti Oulun oikeusaputoimistossa työskente-lyä ohjaa Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin työaikamääräys sekä etätyöohje. Nämä asiakirjat ovat saatavilla toimiston sisäisesti verkkolevyn yhteisistä tiedostoista.



## 5 SIHTEERIN TYÖTEHTÄVÄT

Oikeusavun tavoitteena on mahdollistaa jokaiselle laadultaan hyvää ja tehokasta sekä kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista asianajollista apua oikeudellisen ongelmansa ratkaisuun. Tarjottuja oikeusapupalveluita on oltava tarjolla tasapuolisesti koko oikeusapupiirin alueella. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 1.) Vuoteen 2025 mennessä oikeusapu- ja edunvalvontapiirien visiona on tarjota jokaiselle tarpeellinen apu oikeudelliseen ja velkaantumiseen liittyvän ongelman ratkaisuun, vaikka hänen taloudellinen asemansa olisi heikko (Oikeusministeriö 2019b, 2).

Vuonna 2019 Oulun oikeusaputoimistossa käsiteltiin kokonaisuudessaan 2653 asiaa, sisältäen muun muassa puhelinneuvot ja tuomioistuinten istuntokäsittelyt. Oikeusapupäätöksiä yksityisille asiamiehille annettiin samana vuonna yhteensä 2909 kappaletta. Kielteisiä päätöksiä oikeusavun myöntämisestä taas annettiin 254 kappaletta. Oulun oikeusaputoimistossa yhdellä oikeusavustajalla on keskimäärin 241 toimeksiantoa vuodessa. Tähän sisältyy niin puhelinneuvot kuin oikeusapuasiat. (kuvio 1).



KUVIO 1. Oulun oikeusaputoimistossa vuonna 2019 käsitellyt asiat asiaryhmittäin (Romeo, viitattu 20.4.2020)

Kuviossa 1 esitellyt Oulun oikeusaputoimistossa vuonna 2019 käsitellyt asiat asiaryhmittäin nähdään, kuinka oikeusapuasian vireille tullessa valittavina olevia asiaryhmiä on lukuisia. Erityisesti perhe- ja perintöoikeudelliset asiat ovat suurin yhtenäinen asiaryhmä. Tähän lukeutuvat niin saapuneet oikeusapuasiat, kuin toimeksiannot esimerkiksi perukirjan laatimisesta. Kahtena muuna suurimpana yksittäisenä asiaryhmänä ovat rikosasiat ja ulkomaalaisasiat. Ulkomaalaisasiat käsittelevät muun muassa maahanmuuttajien avustusasiat turvapaikanhakuprosessissa ja rikosasiat esimerkiksi rikoksen uhriksi tai sen tekijän avustamisen tuomioistuimessa. Muissa asiaryhmissä käsitellyt asiat ovat määrältään vähäisempiä, mutta yhtä kaikki merkittävä osa oikeusaputoimistoissa käsiteltäviä tapauksia. Muut asiat -asiaryhmään kuuluvat sellaiset asiat, jotka eivät ole osa mitään toista valittavissa olevaa asiaryhmää. Tällaisia ovat esimerkiksi edunvalvojan hakemiseen ja määrämisen liittyvät asiat sekä turvaamistoimenpiteet ja täytäntöönpanoriita-asiat.

Oikeusapusihteerin työtehtävät ovat monipuoliset ja laajat. Oulun oikeusaputoimistossa työtä tehdään oikeusavustaja-sihteerin -työparimenetelmällä. Jokaiselle avustajalle on määrätty oikeusapusihteerin, joka tekee avustajan työparina valmistelevia työtehtäviä. Sihteerin tekee avustajalle valmistelevia työtehtäviä sekä laatii muun muassa asiakirjaluonnoksia. Sihteerin laatii perukirjat, tilaa tarvittavat asiakirjat, hoitaa omien asiakkaidensa laskutuksen, toimeksiantojen päättämisen sekä muut avustajan osoittamat työtehtävät. Työparien välillä on jonkin verran eroavaisuuksia työtehtävien laajuudessa.

Oikeusapusihteerin ratkaisee yksityisten avustajien sekä julkisten oikeusavustajien asiakkaille tehtävät oikeusapuhakemukset. Johtava julkinen oikeusavustaja määrää kirjallisesti virkamiehen ratkaisemaan oikeusapuhakemukset selvissä asioissa sekä laatimaan oikeusavun maksatukset, muutoin kuin yksityisen avustajan kulu- ja palkkiolaskujen osalta. Mikäli oikeusapuhakemus on tulokinnanvarainen, eikä oikeusapusihteerin osaa itsenäisesti sitä ratkaista, se voidaan siirtää omana työparina työskentelevän julkisen oikeusavustajan ratkaistavaksi. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 7.)

Oulun oikeusaputoimiston virastopostin, eli virastolle tulevan sähköpostin hoitamisesta huolehtivat oikeusapusihteerit. Virastopostin käsittelijä vaihtuu viikoittain ja Romeon kalenteriin on merkitty virastopostinhoitaja kullekin viikolle. Virastoposti käsitellään päivittäin viraston aukioloaikojen mukaisesti.

Sihteerin tehtäviin kuuluu myös asiakirjojen arkistointi. Vuoden 2019 alusta on otettu käyttöön sähköinen arkistointi. Täten toimeksiantojen asiakirjat arkistoidaan suoraan Romeoon. Asiakirjojen alkuperäiskappaletta ei arkistoida vaan se palautetaan tai annetaan takaisin asiakkaalle. Ennen vuotta 2019 alkaneiden toimeksiantojen asiakirjat on muutettava sähköiseen muotoon toimeksianton päättyessä. Arkistonmuodostussuunnitelmasta vastaa oikeusapu- ja edunvalvontapiiri. Johdettava julkinen oikeusavustaja huolehtii, että suunnitelmaa noudatetaan toimiston sisällä. (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 9.) Ennen vuotta 2019 asiakirjat on arkistoitu paperisena erilliseen arkistoon. Oulun toimipaikan lähiarkisto sijaitsee Oulun toimitiloissa sekä päätearkisto erillisessä Senaatin kiinteistössä Viestikadulla. Lähiarkistossa säilytetään asiakirjoja noin kahden vuoden ajalta ennen sähköiseen arkistointiin siirtymistä ja sitä vanhempia päätearkistossa Viestikadulla. Säilytysaika arkistoiduille asiakirjoille on kymmenen vuotta.

## **5.1 Kansliapäivystys**

Oulun toimipaikassa sihteerin viikoittaisiin työtehtäviin kuuluu niin sanottu päivystäminen kansliassa. Asetuksen valtion virastojen aukioloajoista (332/1994) mukaisesti viraston asiakaspalvelu on auki arkipäivisin kello 8.00-16.15, poisluettuna Oulun toimipaikan toimiston itse määrittelemä lounastunti kello 11.30-12.30, jolloin toimisto on suljettuna (1 ja 3 §). Puhelinneuvonta noudattaa samoja aukioloaikoja kuin kanslia. Yhdellä sihteerillä on yleensä yksi päivystys viikossa joko asiakaspalvelu- tai puhelinpäivystysvuorossa. Kansliassa päivystää aina kaksi sihteerä yhtä aikaa. Molemmilla päivystäjillä on omat vastualueet, joista huolehditaan päivän aikana. Muutamia yhteisiä vastualueita ovat turvallisuudesta huolehtiminen, toisen tuuraaminen kahvitaulla iltapäivällä sekä kalenteriotteen tulostus Romeosta edellisenä päivänä. Seuraavan päivän asiakasajat tulostetaan varmuuden vuoksi paperille kansliaan, josta ne ovat asiakaspalvelijan ja puhelinpäivystäjän nähtävissä, mikäli Romeoon pääsy ei jostain syystä onnistu.

Päivystysvuorot merkitään ennalta Romeon kalenteriin, josta omat ja muiden päivystykset ovat nähtävissä muutaman viikon päähän. Kalenteriin on ennalta määritelty jaetut päivystysvuorot asiakaspalvelu- ja puhelinvuoroon. Päivystysvuoroja voi mahdollisuuksien mukaan vaihtaa muiden sihteerien kesken, mikäli ennalta määrätty vuoro ei olekaan sopiva. Tämän vuoksi omien menojen merkitseminen hyvissä ajoin Romeon kalenteriin on tärkeää.

### 5.1.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelijan tehtävänä on päästää saapuvat asiakkaat sisään ja vastaanottaa ilmoittautumiset ajanvarauksella saapuvilta asiakkailta sekä palvella paikalle tulevat uudet asiakkaat. Tämän lisäksi asiakaspalvelija vastaanottaa ja leimaa saapuvan paperipostin sekä antaa lähtevän postin eteenpäin postin kuljetettavaksi. Asiakaspalvelija myös jakaa saapuvan postin avustajien sihteereille.

Asiakaspalveluvuorossa olevalle ei ole osoitettu muita erillisiä työtehtäviä, vaan hänen tärkein tehtävänsä on vastaanottaa paikalle saapuvat asiakkaat. Asiakkaiden pitäisi saapuessaan käydä ilmoittautumassa kansliassa, jotta tiedetään onko kyseessä ajanvarausasiakas. Ajanvarauksella saapuvat asiakkaat merkitään Romeon kalenteriin painikkeella saapuneeksi, jotta avustaja tietää, että hänen asiakkaansa on saapunut paikalle (kuvio 2). Myös talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ilmoittautuvat toistaiseksi oikeusavun kansliassa, mutta ilmoittautumista ei merkitä mihinkään ylös. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat, jotka saapuvat paikalle ilman ajanvarausta, ilmoitetaan saapuneeksi talous- ja velkaneuvonnan sihteerille, joka vastaanottaa asiakkaat. Asiakasvastaanoton lisäksi asiakaspalvelija päivystää asiakspuhelinta, mikäli puhelinpäivystäjä on varattu ja toimii näin tämän apuna. Asiakaspalveluvuorossa kirjaudutaan Elisa Ring -palveluun asiakaspalvelijalle osoitetuilla käyttäjätunnuksilla.



KUVIO 2. Romeon kalenterin painikkeet (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Asiakaspalveluvuorossa olevan on seurattava kalenteriin merkittyjä ajanvarauksia, sillä jos asiakas ei saavu ajanvaraukseen, on asialle tehtävä sillensä jättämispäätös. Ajanvaraus perutaan Romeon kalenterista painamalla "Peruuta", jolloin avustaja tietää, että asiakas ei ole saapunut paikalle (kuvio 2). Mikäli asiakas kuitenkin ilmoittaa, ettei pääse varatulle ajalle, hänelle voidaan varata uusi aika tai peruuttaa varattu aika toistaiseksi. Kun ajanvaraus peruutetaan kalenterista, valitaan peruutuksen syy sen mukaan, mitä asiakas on ilmoittanut. Jos asiakas aikoo kohtuullisen ajan kuluessa varata uuden ajan, ei tehdä sillensä jättämispäätöstä, vaan kirjataan asiakkaan ilmoitus oikeusapuasian muistiinpanoihin ja jätetään oikeusapuasian odottamaan asiakkaan uutta ajanvarausta. Asiakkaalle määrätyn avustajan sihteeri huolehtii asian sillensä jättämisestä, mikäli asiakas ei tee uutta ajanvarausta kohtuullisessa ajassa.

Sillensä jättämispäätöksen muodostamista käsitellään laajemmin kohdassa 4.4. Oikeusapupäätökset. Ennen sillensä jättämispäätöksen muodostamista on huolehdittava, että Romeoon ei jää merkintää oman toimiston oikeusavustajasta, sillä muuten oikeusapuasiasta muodostuu toimeksianto. Sillensä jättämispäätöksen perusteluihin kirjoitetaan, että asiakas ei saapunut ajanvaraukseen.

### 5.1.2 Ajanvaraus

Asiakaspalvelijan ja puhelinpäivystäjän tehtäviin kuuluu ajanvarausten vastaanottaminen. Ajanvarauksia tulee sekä puhelimitse että paikanpäälle saapuvilta asiakkailta. Ajanvarauspyyntöjä voi tulla myös virastopostin kautta, jolloin ne ohjataan päivystävän avustajan sihteerin tarkistettavaksi. Ajanvarauksen tekeminen aloitetaan selvittämällä, onko asia laadultaan sellainen, että siihen voidaan myöntää oikeusapua. Oikeusavun käsikirjasta kohdasta 2.1 Oikeusavun sisältö, löytyy kattava luettelo asioista, joihin oikeusapua voidaan myöntää.

Ajanvarausta tehdessä on tärkeää selvittää mahdollinen esteellisyys, jonka vuoksi ajanvaraajan on selvitettävä asian muut osapuolet (Oikeusapulaki 11.1 §). Romeossa tehtävään esteellisyysselvitykseen hakijaksi laitetaan Oulun oikeusaputoimiston asiakkaaksi tuleva henkilö ja vastapuoleksi merkitään asiassa osaisena oleva vastapuoli (kuviot 3). Vastapuolia ja hakijoita voi olla useita, jolloin kaikkien tiedot tulee kirjata esteellisyysselvitykseen. Mikäli todetaan, ettei asiassa ole esteellisyyttä, voidaan tehdä oikeusapuhakemus suoraan esteellisyysselvityksestä. Tällöin esteellisyysselvitykseen merkityt henkilöt siirtyvät suoraan hakemukselle, eikä heidän tietojansa tarvitse kirjoittaa enää uudelleen. (Oikeusministeriö 2019a, D.3. Esteellisyystarkastus, viitattu 7.5.2020.) Oikeusapuhakemukselle merkitään asiakkaan yhteystietojen lisäksi asian käsittelyvaihe, mahdollinen istuntopäivä, asian laatu sekä perustelut. (Oikeusministeriö 2019a, C.3.4. Perustietojen kirjoittaminen, viitattu 7.5.2020.)

Esteellisyysskyselyn kohde						
Esteellisyysskyselyn kohde <input checked="" type="radio"/> Oikeusavun osapuoli <input type="radio"/> Talous- ja velkaneuv. osapuoli						
Hakija						
Sukunimi (*)	Etunimet (*)	Syntymäaika	Henkilötunnus	Turvapaikanhakijan asiakasnumero		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Muut Hakijat <span style="color: green;">Lisää uusi</span>						
Sukunimi (*)	Etunimet (*)	Syntymäaika	Henkilötunnus	Turvapaikanhakijan asiakasnumero	Asema oikeuspuoliassa (*)	Puoliso
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Valitse yksi <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Vastapuolet <span style="color: green;">Lisää uusi</span>						
Sukunimi (*)	Etunimet (*)	Syntymäaika	Henkilötunnus (*)	Turvapaikanhakijan asiakasnumero		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
						<input type="button" value="Poista"/>

KUVIO 3. Esteellisyysskysely (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Jos esteellisyysskyselyssä havaitaan esteellisyys, on asiakas ohjattava toiseen oikeusaputoimistoon tai mahdollisuuksien mukaan yksityiselle avustajalle (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 12 §). Esteellisyysskysely ratkaistaan sillä hetkellä, kun esteellisyyttä selvitetään ja asiakkaalle on ilmoitettava toimiston esteellisyydestä. Esteellisyyden syytä ei saa kertoa tietoa pyytävälle ilman asianosaisten suostumusta (Julkisuuslaki 23 §). Tilanteissa, joissa käsittelijällä ei ole varmuutta esteellisyydestä, on hyvä kysyä neuvoa avustajalta tai toiselta oikeusapusihteeriltä. Oikeusavustajaan pätee samat esteellisyyssäännökset kuin asianajajaan. Asianajajan esteellisyydestä määrätään Hyvää asianajotapaa koskevissa ohjeissa (Suomen asianajajaliitto 2009, 11.)

Asiakkaan käyttövaratietoja voi kysellä alustavasti oikeusapuhakemusta kirjatessa, jotta pystytään arvioimaan, onko henkilö oikeutettu oikeusapuun (Oikeusapuasetus 5 §). Ennen oikeusapuhakemuksen tekemistä on selvitettävä myös hakijan mahdollinen oikeusturvavakuutus, sekä se onko asia sellainen, että asiakkaalla olisi mahdollisuus hyödyntää hänellä voimassa olevaa vakuutusta. Oikeusturvavakuutus on usein osana kotivakuutusta.

Kun ajanvaraus tehdään muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvalle henkilölle, täytyy ajanvaraukseen tilata joko puhelin- tai läsnäolotulkkaus. Tulkkauskieli kysytään asiakkaalta ajanvarauksen yhteydessä. Ajanvarauspyyntöjä voi tulla myös vastaanottokeskuksilta, jolloin he ilmoittavat asiakkaan tulkkauskielen pyyntöä tehdessä. Hankintalain (1397/2016) 42 §:ssä on säädetty hankintayksikköjen käyttämästä puitejärjestelystä, joka ohjaa myös oikeusaputoimistojen tilauksia ja käytössä olevia palveluita. Valtion omistama Hansel Oy kilpailuttaa säännöllisin väliajoin esimer-

kiksi juuri tulkkipalveluiden tuottajat. Tulkkitulaukset tehdään puitesopimuksen mukaan ensisijaisesti siltä palveluntuottajalta, joka on sopimuksessa ensimmäisenä. Yleensä ensimmäistä kertaa asioiville asiakkaille tilataan läsnäolotulkkaukset. Tulkkauksesta saatava vahvistus tallennetaan asian asiakirjoihin. Kalenteriin ajanvarauksen tietoihin kirjoitetaan tulkin nimi sekä puhelinnumero. Näin asiakaspalvelussa oleva sihteeri sekä asiakkaan vastaanottava avustaja näkevät tulkin yhteystiedot helposti kalenterista.

Kun kyseessä on perunkirjoitusasia, ajanvaraus poikkeaa hieman muista asioista. Perunkirjoitusasiassa ehtona on, että kuolinpesä on sen hetkisten tietojen mukaan lähes varaton tai että varat riittävät kattamaan hautajaiskulut (Oikeusapulaus 17 §). Asiakkaaksi ei kirjata vainajaa, vaan pesänilmoittajana toimiva henkilö. Pesänilmoittajana toimivan henkilön täytyy olla oikeutettu oikeusapuun käyttövarojensa puolesta sen lisäksi, että kuolinpesä on varaton. Varaton kuolinpesä ei siis yksistään riitä, jotta perunkirjoitus voidaan hoitaa Oulun oikeusaputoimistossa. Tällä hetkellä Oulun oikeusaputoimiston Oulun toimipiste ei ota vastaan täyden korvauksen asiakkaita. Kuolinpesän osakkaat kirjataan vastapuoliksi esteellisyyskyselyssä. Perunkirjoitusasiassa ajanvaraus laitetaan sellaiselle avustajalle, jolla on verkkolevyn yhteisistä tiedostoista löytyvän ”Perunkirjoitukset” Excel-taulukon mukaan sillä hetkellä vähiten perunkirjoitustoimeksiantoja. Näin voidaan seurata, että perunkirjoitusasiat jakautuvat tasaisesti työparien kesken.

Lähtökohtaisesti uusi oikeusapuhakemus ja puhelinneuvo lisätään esteellisyystarkistuksen kautta. Mikäli on varma, ettei asiassa ole esteellisyttä, uuden hakemuksen ja puhelinneuvon voi kuitenkin lisätä myös suoraan ilman esteellisyystarkistusta. Uutta oikeusapuhakemusta Romeoon lisättäessä täytetään kaikki hakemuksella pyydetyt tiedot asiakkaan antamien tietojen mukaisesti. Hakemukselle lisätään oikeudellinen asia sekä muut hakemuksen tiedot, kuten kuka hakemuksen on laatinut, mistä päivästä lähtien oikeusapua myönnetään sekä perustelut oikeusavun myöntämiselle. Oikeusapuhakemukselle valitaan tässä vaiheessa myös asiataro, asiaryhmä sekä itse asia. (Oikeusministeriö 2019a, C.3.4. Perustietojen kirjoittaminen, viitattu 7.5.2020.) Asian kirjaamisessa ja oikean asiaryhmän valitsemisessa käytetään oikeusministeriön laatimaa valtion oikeusaputoimistojen diaariointi- ja tilastointiohjeita. Diaariointiohjeissa on myös kattava lista niistä asioista, jotka diarioidaan yhteen ja niistä, jotka diarioidaan erillisiksi asioiksi. (Oikeusministeriö 2006, 5–10.)

Kun hakemus on lisätty, voidaan hakemukselle lisätä ja täydentää käyttövaralaskelma (Oikeusministeriö 2019a, C.4.3. Käyttövaralaskelmaan tarvittavat tiedot, viitattu 7.5.2020). Oikeusapulausetuk-

nessa (388/2002) säädetään hakijan käyttövaralaskelmassa huomioitavista seikoista ja poikkeuksista. Käyttövaralaskelma huomioi automaattisesti myös puolison tiedot, mikäli hakija on naimisissa. Myös avopuoliso huomioidaan käyttövaraa laskettaessa. Tällöin tieto täytyy kuitenkin syöttää manuaalisesti vaihtamalla ensin asiakkaan perhesuhdetieto oikeaksi. (Oikeusministeriö 2019a, C.3.4. Perustietojen kirjoittaminen, viitattu 7.5.2020). Oikeusavun käsikirjassa otsikon ”Tulot” alla esitetään luettelo käyttövaralaskelmassa huomioitavista tuloista, joista on säädetty oikeusapuasetuksen 10 §:ssä. Oikeusavun käsikirjan luettelo ei kuitenkaan ole täysin aukoton, jonka vuoksi myös luettelosta poikkeavia tuloja voidaan huomioida.

Käyttövaralaskelman lopussa näkyy hakijan käyttövara, omavastuuosuus sekä mahdollinen lisäomavastuu ja oikeusapumaksu (Oikeusministeriö 2019a, C.4.3. Käyttövaralaskelmaan tarvittavat tiedot, viitattu 7.5.2020). Oikeusapuasetuksen 5 §:ssä on säädetty hakijan käyttövaran perusteella muodostuvasta perusomavastuusta. Perusomavastuuprosentti lasketaan valtioneuvoston asetuksen oikeusavun palkkioperusteista 6 §:n mukaisesta tuntipalkkiosta, joka on tällä hetkellä 110 euroa ja näin saadaan hakijalle jäävä tuntihinta. Käyttövaralaskelman alkupäiväksi laitetaan se päivämäärä, kun asiakas saapuu ensimmäiseen ajanvaraukseen. Käyttövaralaskelman alkupäivä on päivitettävä manuaalisesti aina uudelleen, mikäli oikeusavun alkamispäivä muuttuu. (Oikeusministeriö 2019a, C.4.3. Käyttövaralaskelmaan tarvittavat tiedot, viitattu 7.5.2020.)

Kun edellä mainitut asiat on tehty, voidaan oikeusapuasialia liittää vapaalle ajalle. Ajanvaraus oikeusavustajalle tehdään oikeusapuasian kautta lisäämällä sille uusi kalenterimerkintä. Näin ollen asiakkaan tiedot siirtyvät automaattisesti valitulle ajalle. Ajanvaraus lisätään aina Romeon kalenterissa näkyvälle vapaalle ajalle, mikäli avustajan kanssa ei ole erikseen sovittu muuta. Kaikkien avustajien vapaat ajat tulevat näkyviin, kun kalenterista valitsee suodattimeksi ”Vapaat” (kuvio 4). Kun aika varataan Oulun toimipisteeseen, on valittava kuvion 4 mukaisesti kohta ”Oulun toimipaikka”. Jos valittuna on ”Oulun oikeusaputoimisto”, kalenterissa näkyy myös Raahen toimipaikan sekä Kuusamon toimipaikan vapaat ajat. Kun asia on liitetty kalenteriin ja asiakastapaaminen on varattu, asiakkaalle voidaan lähettää vahvistusviesti ajanvarauksesta (kuvio 2). Asiakas saa myös automaattisen muistutusviestin kaksi päivää ennen ajanvarausta.



Suodattimet	
<input type="radio"/> Asiakasajat	<input type="radio"/> Vapaat
<input type="radio"/> Resurssit	<input checked="" type="radio"/> Kaikki
<input type="text"/>	▼
Oulun oikeusaputoimisto	
Kuusamon toimipaikka	✘
Oulun oikeusaputoimisto / Oulu 10 -palvelu, Kiimingin asiointipiste	✘
Oulun oikeusaputoimisto, Iin sivuvastaanottopiste	✘
Oulun oikeusaputoimisto, Pudasjärven sivuvastaanottopiste	✘
Oulun toimipaikka	✘
Raahen toimipaikka	✘

KUVIO 4. Romeon kalenterin suodattimet (Romeo 2020, viitattu 15.4.2020)

Oikeusapuasialle lisätään avustajaksi se avustaja, jolle ajanvaraus on tehty ja vastuuhenkilöksi päivitetään avustajan sihteerin (Oikeusministeriö 2019a, D.7. Vastuuhenkilön päivittäminen, viitattu 7.5.2020). Avustajan kauden alkupäivä päivittyy ajanvarauksen mukaan. Oikeusapuhakemus siirtyy vastuuhenkilöksi valitun sihteerin työpinoon, josta hän näkee avustajalleen tulleet uudet ajanvaraukset. Oikeusavun etuuskäynnin alkamispäivä on sama kuin ensimmäisen ajanvarauksen ajankohta. (Oikeusministeriö 2019a, C.4.4. Avustajan valinta, viitattu 7.5.2020.)

### 5.1.3 Puhelinpäivystys

Puhelinpäivystäjän tehtäviin puhelimeen vastaamisen lisäksi kuuluu huolehtiminen kahvin keitosta aamulla ja iltapäivällä sekä Kalevan hakeminen postilaatikosta aamulla. Puhelinpäivystäjä kirjautuu Elisa Ring -palveluun puhelinpäivystäjälle osoitetuilla käyttäjätunnuksilla. Puhelinpäivystäjänä toimiva oikeusapusihteerin jakaa myös yksityisten avustajien Romeoon toimittamat oikeusapuhakemukset.

Uudet hakemukset näkyvät työpinnon ”Saapuneet” -kohdassa (kuvio 5; Oikeusministeriö 2019a, C.5. Sähköisesti jätetyn oikeusapuhakemuksen käsittely, viitattu 7.5.2020). Näitä oikeusapuhakemuksia jakaessa täytyy tarkistaa hakemuksen hakemuslaji. Vaihtoehtoja hakemuslajille ovat oikeusapuhakemus, ratkaisupyynnö, turvapaikanhakija ja taloudellinen selvitys. Oikeusapuhakemukset jaetaan sihteereille pöytäkalenteriin merkityn listan mukaisesti siten, että ne jakautuvat tasaisesti. Hakemukset jaetaan heti niiden saavuttua, minkä vuoksi työpinoa täytyy seurata päivän aikana useaan kertaan. Ratkaisupyynnöksi merkityt hakemukset jaetaan sille sihteerille, joka on tehnyt alkuperäisen päätöksen asiasta. Turvapaikanhakija-hakemuslajilla olevat hakemukset jaetaan kansainvälisiä toimeksiantoja hoitavan avustajan sihteeriparille. Taloudellinen selvitys on kyseessä, kun vastaajalle on määrätty puolustaja, ja tuomioistuin tarvitsee selvityksen vastaajan takaisinmaksuvelvollisuudesta puolustajalle maksettujen korvausten osalta. Hakemus jaetaan sihteerille päivittämällä hakemuksen vastuuhenkilöksi kyseinen sihteeri (Oikeusministeriö 2019a, D.7. Vastuuhenkilön päivittäminen, viitattu 7.5.2020).



KUVIO 5. Työpinnot (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Sähköisen asiainnin kautta asiakkaiden itsensä tekemät oikeusapuhakemukset näkyvät samassa työpinnossa kuin yksityisten avustajien hakemukset. Hakemuksen edessä voi olla kellosymboli, joka osoittaa, että asiakas on tehnyt ajanvarauksen jollekin toimiston avustajista. Hakemus jaetaan sille

sihteerille, jonka työparille ajanvaraus on tehty. Sähköisen asioinnin kautta voi tehdä myös pelkän oikeusapuhakemuksen ilman ajanvarausta, jolloin se jaetaan seuraavana vuorossa olevalle sihteerille. Sihteerille, jolle sähköisen asioinnin kautta tullut hakemus on jaettu, on syytä ilmoittaa hakemuksesta, jotta se tulee huomatuksi.

Puhelinpäivystäjä seuraa myös saapuneiden puhelinneuvojen työpinoa kohdasta ”Saapuneet puhelinneuvontapyyntöt” (kuvio 5). Kansalaisten tekemiin puhelinneuvopyyntöihin päivitetään vastuuhenkilöksi päivystävän avustajan sihteeri, joka tarkistaa puhelinneuvopyynnön esteellisyden, ennen kuin se jaetaan päivystävälle avustajalle. Päivystävän avustajan sihteerille ilmoitetaan saapuneesta puhelinneuvopyynnöstä, jotta se ei jää huomaamatta.

Puhelinpäivystäjän tehtävänä on edellisten lisäksi seurata ”Asiatason muutospyyntö” -työpinoa. Hallintotuomioistuimesta tai yleisestä tuomioistuimesta voi tulla pyyntö muuttaa asiatasoa. Asiatason muutospyyntö on kuvion 6 mukainen. Tuomioistuimet eivät näe muita oikeusapupäätöksiä kuin ne, joiden asiataso vastaa tuomioistuimen toimivaltaa. Asiataso vaihdetaan pyynnön tekijän organisaation mukaisesti. Kuviossa 7 on esimerkki käsittelyyn otetusta asiatason muutospyynnöstä. Asiataso muutetaan painamalla ”Muuta asiatasoa”. Asiataso vaihdetaan aina kun tuomioistuin sitä pyytää. (Oikeusministeriö 2019a, C.12. Oikeusapuasian ylläpito ja asiatason muuttaminen, viitattu 7.5.2020.)

Asiatason muutospyyntö				
Toimipaikka/Osasto		Organisaatio		
Pyyntöpvm	Pyyntön tekijä	Pyyntön tekijän organisaatio	Oikeudellisen asian asianumero	Asian laatu
31.03.2020	[REDACTED]	Turun hallinto-oikeus		Oikeudellinen avustaminen turvapaikka-asia, Maa... Uusi välilehti

KUVIO 6. Saapunut asiatason muutospyyntö (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

<b>Hakijan rooli *</b>	Hakija	[Välilehti]	
<b>Asiataso *</b>	Ulkoprosessuaaliset asiat	[Välilehti]	<a href="#">Muuta asiatasoa</a> <a href="#">Hylkää asiatason muutospyyntö</a>
<b>Asiaryhmä *</b>	Ulkomaalaisasiat	[Välilehti]	
<b>Asia *</b>	Turvapaikka-asia UlkomL95§	[Välilehti]	

KUVIO 7. Käsittelyssä olevan asiatason muutospyyntö (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Puhelinpäivystäjä seuraa edellä mainittujen työpinojen lisäksi esteellisyysasioiden työpinoa. Työpinoon saapuvat talous- ja velkaneuvonnasta tehdyt esteellisyys tarkistuspyynnöt, jossa tarkistetaan asiakkaan tai tämän vastapuolen mahdollinen esteellisyys. Asiakasta ei voida ottaa vastaan, mikäli hänen vastapuolensa on jo asiakkaana joko talous- ja velkaneuvonnassa tai oikeusavussa, jolloin kyseessä on esteellisyystilanne (Hallintolaki 434/2003 27 §).

Oikeusaputoimistosta on mahdollista ajanvarauksen lisäksi saada puhelinneuvontaa. Puhelinneuvonta on asiakkaalle maksutonta ja sitä voi saada kerran yhteen asiaan. (Oikeusapulaki 3 a §). Puhelinneuvontaa voidaan antaa esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas harkitsee avioeroa, mutta ei tiedä mitä sen hakeminen vaatii ja miten asia etenee tämän jälkeen. Puhelinneuvontaa annetaan siis asioissa, joissa ei ole asiakirjamateriaalia eikä avustajan tarvitse perehtyä asian taustoihin tarkemmin. Neuvontaa voi saada, vaikkei olisi oikeutettu oikeusapuun, koska käyttövaraselvitystä ei tehdä puhelinneuvontaa varten (Oikeusapulaki 3 a §). Esteellisyys täytyy kuitenkin selvittää, eikä neuvoa voida antaa toimiston ollessa esteellinen (Oikeusministeriö 2013, 18). Oikeusturvavakuutus ei myöskään vaikuta puhelinneuvon saamiseen.

Uusi puhelinneuvo lisätään kohdasta ”Puhelinneuvo” tai ”Virka-apu”, jolloin oikeusapuasian sijaan muodostuu toimeksianto. Puhelinneuvo kirjataan kuluvan viikon toiselle päivystävälle avustajalle, siten, että jako tapahtuu vuoron perään. Englanninkieliset puhelinneuvot kirjataan ennalta määrättylle avustajalle sekä ulkomaalaisasioita koskevat neuvot kirjataan kansainvälisiä toimeksiantoja hoitavalle oikeusavustajalle. Kun puhelinneuvo on kirjattu Romeoon, avustajalle lähetetään sähköpostilla toimeksiannon asianumero sekä asiakkaan puhelinnumero. Lisätiedot puhelinneuvosta kirjataan toimeksiannon muistiinpanoihin, josta ne on helposti luettavissa myös myöhemmin, mikäli sama asiakas tulee esimerkiksi ajanvaraukseen tai pyytää uutta puhelinneuvoa (Oikeusministeriö 2019a, D.5.2. Toimeksiannon muistiinpanot, viitattu 7.5.2020).

## **5.2 Oikeusapupäätökset**

Oikeusapupäätösten sisällöstä sekä myöntämisperusteista ja -edellytyksistä on säädetty oikeusapulaissa. Oikeusapulain toinen luku käsittelee yksinomaan oikeusapupäätöstä sekä oikeusavun hakemista. Oikeusapulain keskeisimmät asiat löytyvät Oikeusavun käsikirjasta tiivistettynä. Oikeusavun käsikirjaan on koottu tärkeimmät oikeusapupäätösten tekoon liittyvät asiat, kuten se, missä tilanteissa oikeusapua ei myönnetä lainkaan tai asiat, joihin ei myönnetä avustajaa (Oikeusministeriö 2013, 22–24). Oikeusapuasituksen 27 §:n mukaan oikeusapuhakemus, taloudellinen selvitys, oikeusapupäätös sekä ratkaisupyynnö tulee mahdollisuuksien mukaan laatia oikeusministeriön vahvistamien asiakirjojen kaavojen mukaisesti. Romeosta muodostuvat asiakirjat ovat automaattisesti näiden vaatimusten mukaisia.

Oikeusapusihteerit huolehtii sekä yksityisten avustajien että julkisten oikeusavustajien oikeusapupäätösten teosta. Yksityisille avustajille tehtävät oikeusapupäätökset tehdään Romeossa heidän toimittamansa hakemuksen mukaisesti ja lähetetään sähköpostitse avustajan ilmoittamaan osoitteeseen. Hakemuksen saapuessa puhelinpäivystäjä jakaa sen sihteerille, joka löytää itselleen jaetut hakemukset työpinon kohdasta ”Avoimet (yksityiset)”. Sihteerit näkevät kaikki itselleen jaetut hakemukset valitsemalla kohdan ”Käyttäjä”. Kaikki toimistossa avoinna olevat yksityisten avustajien oikeusapuhakemukset näkevät valitsemalla kohdan ”Organisaatio” (kuvio 8). Oikeusapuhakemus avataan käsittelyä varten, jolloin siitä tulee tarkistaa kaikki avustajan ilmoittamat tiedot. Lisäselvitysten, käyttövaralaskelman, asiakirjojen sekä hakemuksen perusteluiden tarkistaminen on olennaista ennen kuin päätös voidaan tehdä. Käyttövaralaskelmasta tarkistetaan, että avustaja on merkinnyt tulo- ja menotiedot niille tarkoitettuihin kohtiin ja että summat ovat realistisia (Oikeusapuasetus 2, 4 ja 5 §).



KUVIO 8. Avoimet hakemukset (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Yksityinen oikeusavustaja toimittaa hakemuksen yhteydessä asiaan liittyvät asiakirjat. Tavallisimmin tämä tarkoittaa haastehakemusta, valitusluonnosta, valituksenalaista päätöstä, tutkintailmoitusta tai jotain muuta vastaavaa, josta käy ilmi, minkälaisesta asiasta on kysymys. Oikeusavun käsikirjasta kohdasta 1.3 löytyy tarkempi selvitys hakemuksen liitteeksi toimitettavista asiakirjoista. Mikäli asiakirjoja ei ole toimitettu hakemuksen yhteydessä, on avustajaa pyydetävä toimittamaan ne esimerkiksi sähköpostitse tai faksilla. Avustajan jälkeenpäin toimittamat asiakirjat liitetään hakemuksen asiakirjoihin. Hallintolain 23a §:ssä tarkoitettu käsittelyaika oikeusapupäätöksissä on enintään 14 vuorokautta (Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016, 7).

Oulun oikeusaputoimiston asiakkaiden oikeusapupäätökset tehdään samalla tavalla kuin yksityisellekin puolelle, mutta lopullisen päätöksen tekee yleensä avustaja siinä vaiheessa, kun asiakas on käynyt ajanvarauksessa. Lopullista päätöstä ei tehdä heti sen vuoksi, jos asiakas ei saavukaan paikalle. Näin päätöstä on helpompi muuttaa eikä toimeksiantoa synny, jos asiakas ei saavu ajanvaraukseen. Perunkirjoitusasioissa päätöksentekovaiheessa päätökselle lisätään rasti kohtaan ”Perunkirjoitusasia”, jolloin päätökselle muodostuu automaattisesti teksti koskien kuolinpesän mahdollista varallisuutta (Oikeusapuasetus 17 §).

Mikäli oikeusapuasiialle ei muodostu lisäselvityksiä ja asiassa voidaan tehdä päätös, painetaan kohdasta "Tarkasta". Tässä vaiheessa järjestelmä ilmoittaa, mikäli kaikkia tietoja ei ole annettu tai lisäselvityksiä on jäänyt sulkematta. (Oikeusministeriö 2019a, C.6. Oikeusapuhakemuksen käsittelyn päättäminen - Tarkastus, viitattu 7.5.2020). Kun hakemus on merkitty tarkistetuksi, mennään kohtaan "Päätökset", jossa tehdään asialle oikeusapupäätös. Romeossa on valmiina tiedot myönteiseen päätökseen. Perusteluita, lainkohtia tai tuntimääriä ei tarvitse muuttaa, mikäli kyseessä on myönteinen päätös. Päätöksen laatu vaihdetaan, mikäli päätös on kielteinen tai asialle tehdään sillensä jättämispäätös. Tällöin myös lainkohdat sekä perustelut on muokattava päätöksen laadun mukaiseksi. Usein voidaan käyttää asiaan sopivaa valmista perustelua. Valmiit vaihtoehdot löytyvät Romeon alavetovalikosta. Kuitenkin esimerkiksi tilanteessa, jossa oikeusapua ei myönnetä esituttuun, perustelut on syytä kirjoittaa itse. Perusteluiden kirjoittamiseen voi katsoa mallia muiden tekemistä päätöksistä. Kun päätöksen laatu on kielteinen, on myös valittava päätöksen lopputulos. Vaihtoehtoina on "Oikeusapua ei myönnetä", "Oikeusapu lakkautetaan" tai "Oikeusapua ei muuteta". Tavalliseen kielteiseen päätökseen valitaan kohta "Oikeusapua ei myönnetä". (Oikeusministeriö 2019a, C.7.2. Päätösten käsittely, viitattu 7.5.2020.)

Oikeusapuhakemus voidaan myös jättää sillensä, mikäli hakija ei esimerkiksi saavu ajanvaraukseen paikalle tai muutoin peruuttaa hakemuksensa. Yksityiselle puolelle sillensä jättämispäätös voidaan tehdä esimerkiksi silloin, jos pistokokeeseen ei saada asianmukaista selvitystä tai avustaja peruuttaa hakemuksen. Oulun oikeusaputoimiston asiakkaille sillensä jättämispäätöstä tehtäessä on ensin poistettava avustaja asialta, jotta päätettävästä asiasta ei muodostu toimeksiantoa. Tämän jälkeen päätös tehdään normaalisti. Yksityistä avustajaa ei tarvitse poistaa, koska toimeksiantoa ei voi syntyä.

### **5.2.1 Lisäselvitykset**

Lisäselvitykset on tarkistettava mahdollisen pistokokeen, esteellisyyden, asiakkaan tarkastuksen tai aiemman hakemuksen varalta (kuvio 9; Oikeusministeriö 2019a, D.2. Lisäselvitykset, viitattu 7.5.2020). Kuvio 9 havainnollistaa, minkälaisia lisäselvityksiä asialla voi olla. Lisäselvityksen tila näkyy oikeassa reunassa. Tilamerkintä "Kesken" tarkoittaa, että selvitystä ei ole vielä tehty. Mikäli yksityisen avustajan tekemässä oikeusapuhakemuksessa ilmenee esteellisyys, on lisäselvitys suljettava. Tällaisessa tilanteessa hakija ei ole yksittäisen oikeusaputoimiston asiakas, jonka vuoksi esteellisyyttä ei voi todellisuudessa syntyä, eikä sen ilmenemisellä hakemuksella ole merkitystä.

Hakemuksiin tulee järjestelmän kautta sattuman varaisesti pistokokeita, mikä tarkoittaa sitä, että hakijan tai hakijan avustajan on toimitettava oikeusaputoimistolle tositteet tuloista, asumismenoista ja varallisuudesta, eli asiakirjaselvitys kaikesta siitä, mitä käyttövaralaskelmaan on merkitty (Oikeusavun käsikirja 2013, 16). Yksityinen avustaja saa tiedon hakemuksen pistokokeesta heti, kun hän lähettää oikeusapuhakemuksensa Romeoon. Saatu lisäselvitys liitetään asiakirjoihin ja lisäselvitys voidaan sulkea. Lisäselvitys suljetaan vaihtamalla selvityksen tilaksi ”Suljettu”, kuten kuviossa 10 näkyy.

Lisäselvitykset		
Määräpäivä	Laji	Tila
	Asiakkaan tarkastus	Kesken
	Aikaisempi hakemus	Kesken
28.02.2020	Pistokoe	Kesken

KUVIO 9. Oikeusapuhakemuksen lisäselvitykset (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Laji \* Aikaisempi hakemus

tyspäivä \* 14.02.2020

määräpäivä

Tila \*  Kesken  Suljettu

KUVIO 10. Lisäselvityksen sulkeminen (Romeo 2020, viitattu 30.3.2020)

Oikeusaputoimistolla on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä valtion ja kunnan viranomaisen, Kansaneläkelaitoksen, Eläketurvakeskuksen, eläkesäätiön ja muun eläkelaitoksen sekä vakuutuslaitoksen hallussa olevat tiedot, jotka oikeusaputoimistolle laissa säädetyn tehtävän vuoksi ovat välttämättömiä sen selvittämiseksi, onko hakija taloudellisen asemansa perusteella oikeutettu oikeusapuun ja onko hakijalla asian kattava oikeusturvavakuutus. Hakijan käyttövaratietoja selvittäessä sihteerillä on mahdollisuus tilata teknisen käyttöyhteyden välityksellä hakijan etuustiedot Kansaneläkelaitokselta sekä viimeiseksi valmistuneen verotuksen tiedot Verohallinnolta. Tiedot voi tilata suoraan Romeon kautta. Verotuspäätöksen saa vuorokauden kuluessa tilauksesta ja Kansaneläkelaitoksen etuustiedot ovat heti käytettävissä. (Oikeusapulaki 10.2-3 §.)

Asiakkaan tarkastus -lisäselvitys tarkoittaa sitä, että asiakkaan henkilö- tai yhteystiedot löytyvät järjestelmästä ja poikkeavat mahdollisesti joltain osin niistä tiedoista, mitkä avustaja on uudessa

hakemuksessa ilmoittanut. Hakija on siis esimerkiksi voinut muuttaa ja järjestelmästä löytyvä osoite voi olla vanhentunut. Väestötietojärjestelmästä voidaan hakea asiakkaan ajantasaiset tiedot, ellei hakijalla ole turvakieltoa tai hänen osoitteenaan ole esimerkiksi poste restante. Hakijan osoitetiedot on syytä tarkistaa aina, jotta esimerkiksi lasku oikeusapumaksusta ei mene väärään osoitteeseen ja palaudu päätöksen tehneelle toimistolle.

### 5.2.2 Oikeusturvavakuutus

Mikäli yksityisen avustajan päämiehellä on oikeusturvavakuutus, on oikeusapupäätös hieman erilainen. Oikeusapulain (257/2002) 3 b §:n mukaan oikeusapua ei anneta, jos hakijalla on kysymyksessä olevan asian kattava oikeusturvavakuutus. Jos hakija on taloudellisen asemansa perusteella oikeutettu oikeusapuun korvauksetta, oikeusapu voidaan kuitenkin myöntää myös vakuutuksen omavastuuosuuden kattamiseen (Oikeusapulaki 3b §). Vakuutuksen omavastuuosuus riippuu hakijan vakuutuksesta. Avustaja on merkinnyt vakuutuksen tiedot oikeusapuhakemuksen kohtaan ”Vakuutus”.

Oikeusapuhakemukselta on myös rastitettu kohdat ”Oikeusturvavakuutus” ja ”Korvataan vakuutuksen omavastuu”. Näiden kohtien ollessa rastitettuna, siirtyy tieto vakuutuksesta suoraan päätökselle. Oikeusturvavakuutusasioissa käsittelijän on oltava tarkkana ja katsottava käyttövaraselvitys, jotta hakija on varmasti oikeutettu oikeusapuun ilman omavastuuosuutta. Eli vakuutuksen omavastuuosuus voidaan korvata vain ja ainoastaan siinä tilanteessa, kun hakija on oikeutettu oikeusapuun korvauksetta (Oikeusapulaki 3b §).

Oikeusapupäätöksen enimmäistuntimäärä vaihdetaan nolaksi, kun oikeusapua myönnetään oikeusturvavakuutuksen omavastuuosuuteen. Omavastuuosuus on kiinteä, vakuutusyhtiön määrittelemä summa, eikä näin ollen avustajan asiaan käyttämällä tuntimäärällä ole merkitystä. Päätöksen perustelut löytyvät suoraan alavetovalikosta. Perusteluksi valitaan ”Oikeusturvavakuutuksen ohella”. Päätökselle tulevat lainkohdat löytyvät myös suoraan alavetovalikosta. (Oikeusministeriö 2019a, C.7.2. Päätösten käsittely, viitattu 7.5.2020).



### 5.2.3 Muutoksenhaku oikeusapupäätökseen

Mikäli hakija on aiemmin hakenut oikeusapua johonkin asiaan, aikaisemmat hakemukset näkyvät lisäselvityksissä. Aikaisemmat hakemukset on tarkistettava sen vuoksi, ettei juuri kyseiseen asiaan ole vielä myönnetty oikeusapua. Asian asianumerolla (esimerkiksi diaarinumero) voi helposti tarkistaa, ettei kyse ole samasta asiasta. Avustajat voivat joskus epähuomiossa hakea oikeusapua kahteen kertaan samaan asiaan. Aiemmistä hakemuksista on syytä tarkistaa myös käyttövaraselvitys, mikäli toisessa hakemuksessa on ollut pistokoe ja käyttövaratiedot poikkeavat tämän vuoksi uudesta hakemuksesta.

Hakijalla tai hakijan avustajalla on mahdollisuus hakea oikeusapupäätökseen muutosta tekemällä ratkaisupyynnö (Oikeusapulaki 24 §). Avustaja voi tehdä ratkaisupyynnön suoraan Romeossa, jolloin se näkyy automaattisesti oikeusapuhakemuksella ja hakemus siirretään päätöksen tehneen sihteerin työpinoon. Ratkaisupyynnö on tehtävä kirjallisesti ja siinä on ilmoitettava se oikeusaputoimiston päätös, jota ratkaisupyynnö koskee, sekä miltä osin ja millä perusteella hakija on päätökseen tyytymätön (Oikeusapulaki 24 §).

Ratkaisupyynnö voi siis tulla myös esimerkiksi virastopostin kautta, josta se välitetään päätöksen tehneelle sihteerille. Sihteerin kirjaa ratkaisupyynnön manuaalisesti oikeusapuasiialle ja täydentää sen hakijan tai hakijan avustajan perusteluiden mukaisesti. Puhelinpäivystäjän on huomioitava hakemuksia jakaessa, että samassa työpinoossa näkyvät myös saapuneet ratkaisupyynnöt.

Ratkaisupyynnö on tehtävä 30 päivän kuluessa oikeusapupäätöksen päätöspäivästä (Oikeusapulaki 24 §). Avustajan on itse huolehdittava, että ratkaisupyynnö on tehty määräajassa. Oikeusaputoimisto ei käsittele myöhässä saapuneita ratkaisupyynnöjä, vaikka itseoikaisuun olisi tarvetta. Myöhässä saapuneet ratkaisupyynnöt siirretään automaattisesti tuomioistuimen ratkaistavaksi. (Oikeusministeriö 2019a, C.8.1. Kirjaaminen, viitattu 7.5.2020.)

Kun sihteerin saa ratkaisupyynnön tekemäänsä päätökseen, on hänen tehtävä päätös itseoikaisuista tai asian siirrosta tuomioistuimen käsiteltäväksi. Mikäli itseoikaisuun ei sihteerin tai avustajan mielestä ole tarvetta, asia siirretään tuomioistuimeen. (Oikeusapulaki 25–26 §.) Sivupalkissa on kohta ”Asian siirto”, josta pääsee valitsemaan tuomioistuimen sekä kirjoittamaan perustelut siirrolle. Tuomioistuimeksi valitaan pääasiaa käsittelevä tuomioistuin tai jonka toimivaltaan pääasian tutkiminen

kuuluu (Oikeusapulaki 24.2 §). Tavallisimmin perusteluihin kirjoitetaan, että ”Oulun oikeusaputoimisto katsoo, että asiaan saapunut ratkaisupyyntö ei anna aihetta oikeusapupäätöksen itseoikaisuun” (Oikeusministeriö 2019a, C.8.4. Siirto tuomioistuimelle, viitattu 7.5.2020). Siirrosta muodostuva ilmoitus lähetetään avustajalle sähköpostitse tiedoksi, jotta hän osaa kysyä ratkaisua tuomioistuimelta (Oikeusapulaki 25.2 §). Ratkaisupyyntöistä ei tavallisesti peritä oikeusapumaksua, jonka vuoksi valitaan kohta ”Oikeusapumaksua ei peritä”.

### 5.3 Perukirjat

Perunkirjoituksesta säädetään perintökaaren (40/1965) 20 luvussa. Perintö- ja lahjaverolaissa (378/1940) säädetään perunkirjoituksen jälkeiseen perintöverotukseen liittyvistä asioista. Verohallinnon nettisivuilta löytyy ajantasaiset ja käytännönläheiset ohjeet perunkirjoitukseen liittyen. Nettisivuilla on myös kattava luettelo liiteasiakirjoista, jotka on liitettävä perukirjaan. (Verohallinto 2020, viitattu 13.4.2020).

Oikeusapusihteerin työtehtäviin kuuluu perukirjojen laatiminen ja perunkirjoituksessa toisena uskottuna miehenä toimiminen. Perukirjaan kirjoitetaan todistus siitä, että uskotut miehet ovat merkinneet ja arvioineet pesän varat parhaan ymmärryksensä mukaan (Perintökaari 20:6.3 §). Merkittävä osa kaikista oikeusaputoimiston toimeksiannoista on perhe- ja perintöoikeuteen liittyvät asiat, kuten perunkirjoitukset, testamentit, ositukset, perinnönjaot ja kuolinpesän hoitoon liittyvät asiat (kuvio 1). Sihteerillä on iso rooli perunkirjoitustoimeksiannoissa, koska käytännössä sihteerii laatii perukirjan alusta loppuun. Perukirja laaditaan Romeosta löytyvään asiakirjapohjaan, johon vainajan ja pesänilmoittajan tiedot siirtyvät Romeosta automaattisesti. Perukirjapohjassa on myös laskukaava valmiina, jonka vuoksi varoja ja velkoja ei tarvitse itse laskea yhteen. Perintökaaren 3 §:ssä mainitut perukirjan sisältövaatimukset ovat automaattisesti Romeon asiakirjapohjassa, jonka vuoksi näitä ei tarvitse kirjoittaa. Vaikka perintökaari sääntelee perukirjan sisällöstä, voivat esimerkiksi asettelu ja ulkonäkö poiketa laatijan mukaan.

Ajanvarauksessa avustaja vastaanottaa perukirjaan tarvittavat liitteet, kuten virkatodistukset, vainajan laskut, kuolinpesän laskut, pankkien saldotodistukset, vainajan omistuksessa olleiden kiinteistöjen tiedot ja muut vainajan omaisuuteen liittyvät asiakirjat. Tämän jälkeen sihteerii tarkistaa, että kaikki tarvittavat asiakirjat on toimitettu. Mikäli esimerkiksi virkatodistuksia puuttuu, sihteerii ti-

laa puuttuvat todistukset joko aluekeskusrekisteristä, seurakunnalta tai digi- ja väestötietovirastosta. Perintökaaren 20 luvun 5 §:n mukaan perukirjaan on liitettävä kirkonkirjan tai vastaavan rekisterin ote, josta käy selville eloonjäänyt puoliso ja perilliset. Seurakuntien omilta sivuilta löytyy usein lomake, jolla tilaaminen on helppoa. Digi- ja väestötietovirastosta sukuselvitys tilataan sähköpostitse. Sukuselvitykset saapuvat postitse toimiston osoitteeseen. Mikäli sukuselvitystilauksesta aiheutuu lasku, se laskutetaan kululaskuna kuolinpesältä muun laskutuksen yhteydessä ja meille osoitettu lasku toimitetaan valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeisiin.

Perunkirjoitustoimeksiannoissa sihteerin ja avustajan on myös huolehdittava Verohallinnon kolmen kuukauden määräajasta. Perunkirjoitustilaisuus on siis pidettävä kolmen kuukauden kuluessa henkilön kuolemasta ja perukirja on toimitettava Verohallintoon perintöverotusta varten. (Perintökaari 20:1 §.) Perunkirjoitustilaisuuden jälkeen on kuukausi aikaa lähettää valmis perukirja allekirjoitukseen Verohallinnolle. (Perintö- ja lahjaverolaki 29.1 §). Verohallinto voi myöntää määräajan pidentystä perunkirjoituksen toimittamiselle, mikäli sitä ei syystä tai toisesta ehditä kolmen kuukauden kuluessa pitämään (Perintökaari 20.1 §). Lisäaikaa on haettava hyvissä ajoin ennen määräajan loppumista, jotta hakemus ehtii Verohallinnon käsiteltäväksi. Toistaiseksi hakemus on lähetettävä kirjepostina, koska tässä tilanteessa sähköistä asiointia ei ole mahdollista käyttää.

#### **5.4 Työparipäivystys**

Avustajat vuorottelevat viikoittain päivystysvuoroissa. Valmiiksi laaditun päivystyslistan mukaisesti kaksi avustajaa päivystää viikon kerrallaan. Romeon kalenteriin on merkitty päivystävät avustajat muutamaksi viikoksi eteenpäin. Avustajan sihteeri hoitaa päivystysviikon aikana muun muassa virastopostin kautta saapuvat viestit ja uudet käsiteltävät asiat, joita ei voida osoittaa kuuluvan kenellekään määrätulle työparille. Virastopostin käsittelijä jakaa vuorotellen päivystävän avustajan sihteerille virastopostiin saapuneita viestejä, pyyntöjä tai muita selvitettäviä asioita. Sihteeri tekee tarvittavat toimenpiteet esimerkiksi esteellisyytarkastuksen osalta ja on yhteydessä viestin lähettäneeseen tahoon. Sihteeri voi mahdollisesti myös ohjata asiakkaan soittamaan ajanvaraukseen tai kirjata puhelinneuvon sähköpostin perusteella.

Virastopostin kautta oikeusavustajille tulee pyyntöjä toimia edunvalvojan sijaisena tai prosessiedunvalvojana. Sihteeri tarkistaa esteellisyyden; mikäli asiassa ei ole esteellisyyttä, lisätään oi-

keusapuhakemus. Hakijaksi merkitään henkilö, joka tarvitsee edunvalvojan sijaista tai prosessiedunvalvojaa. Oikeusapuhakemus on lisättävä välittömästi suostumuspyynnön saapumisesta, jotta esteellisyystilannetta ei ehdi muodostua. Kun oikeusapuhakemus on lisätty Romeoon, välitetään sähköpostitse tullut suostumuspyyntö avustajalle yhdessä asian asianumeron kanssa. Avustaja ilmoittaa suostumuksensa kirjallisena sitä pyytäneelle taholle. Suostumuspyyntö ja avustajan suostumus lisätään toimeksiannon asiakirjoihin.

Edunvalvojan sijainen määrätään alaikäiselle henkilölle, jonka huoltaja ei voi eturistiriitatilanteen vuoksi valvoa lapsen edun toteutumista (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983 5b–5c §:t). Lapsenhuoltolain (361/1983) tarkoittamissa tilanteissa lapselle määrätään edunvalvojan sijainen viranomaisen toimesta. Prosessiedunvalvoja voidaan määrätä holhoustoimilain (442/1999) 8 luvun 82 §:ssä tarkoitetuissa tilanteissa. Edunvalvojan sijaisuuspyynnöt tulevat useimmiten poliisilta ja prosessiedunvalvojapyynnöt käräjäoikeudesta.

## **5.5 Muut työtehtävät**

Oikeusapusihteerit tekevät myös laajojen kokonaisuuksien ohella avustavia työtehtäviä. Näiden tehtävien laajuus vaihtelee hieman työpareittain. Pääsääntöisesti sihteerit laskuttaa asiakkaat, joille muodostuu omavastuuosuus. Laskutus tehdään avustajan kirjoittamien toimenpiteiden ja asiaan käyttämien tuntimäärien perusteella. Avustaja merkitsee toimenpiteet ja käytetyn ajan Romeon tehtävän tietoihin, josta se siirtyy automaattisesti laskulle. Laskun muodostuksen jälkeen se tarkistetaan ja lähetetään Romeon kautta asiakkaalle. Romeo huomioi automaattisesti asiakkaan omavastuuosuuden ja muodostaa laskun sen mukaisesti. Laskutuksen jälkeen toimeksianto päätetään heti. Mikäli asiakas tulee samassa asiassa saman vuoden sisällä uudelleen asiakkaaksi, ei uutta asiaa kirjata, vaan avataan jo aiemmin suljettu toimeksianto. (Oikeusministeriö 2006, 1–2.)

Avustajatyöparille saapuva posti toimitetaan kansliasta sihteerille, joka avaa ja kirjaa postin. Asiakirjat skannataan Romeoon toimeksiannon asiakirjoihin. Toimenpiteiden jälkeen posti viedään avustajalle. Saapuvan postin käsittelyssä voi olla eroja avustajien välillä, mutta kuitenkin lähtökohdaisesti sihteerit vastaanottaa postin.

Sihteeri voi tehdä jonkin verran valmistelevia töitä avustajalle. Näihin kuuluu luonnosten laatiminen esimerkiksi elatusapuasioissa, valtakirjoissa tai muissa vastaavissa, joissa yleensä käytetään samanlaista pohjaa. Avustaja antaa ohjeet luonnoksen laatimiseen. Romeon asiakirjapohjista löytyy myös valmiita luonnosmalleja, joihin asiakkaan tiedot siirtyvät suoraan Romeosta (Oikeusministeriö 2019a, D.4.2. Toimeksiannon asiakirjat, viitattu 7.5.2020). Usein sihteeri toimii avustajan lisäksi toisena esteettömänä todistajana asiakirjojen allekirjoitustilaisuuksissa. Tällaisia allekirjoitustilaisuuksia ovat esimerkiksi perinnönjaot, testamentit ja edunvalvontavaltuutukset. Tällöin avustaja on laatinut asiakirjan valmiiksi ja asiakas käy allekirjoittamassa sen paikan päällä.

Sihteereillä on myös avustavien työtehtävien lisäksi myös omia vastuualueita. Tällaisia vastuualueita on esimerkiksi virastoposti, jonka vastuu on jaettu useammalle sihteerille, toimistotarvikkeiden tilaus, tekninen tuki, Romeon pääkäyttäjä ja yksityisten avustajien ja tulkkien palkkiolaskujen käsittely. Osa sihteereistä toimii myös yhdyshenkilönä sidosryhmien välillä. Niiden avustajien sihteerit, jotka toimivat julkisina kaupanvahvistajina, kirjaavat ja laskuttavat kaupanvahvistusasiat Romeossa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Oikeusapusihteerin työtehtävät ovat laajat ja monipuoliset. Toimintatapoja joissain tilanteissa voi olla yhtä monta kuin tekijääkin. Tämä tuo omat haasteensa yhtenäisen toimintamallin luomiselle sekä uuden oikeusapusihteerin työhön perehdyttämiselle. Työparien toisistaan poikkeavat työmäärät ja työtehtävien laajuudet sekä erityiset vastuualueet luovat haasteensa työntekijöiden yhdenvertaisuudelle ja jaettavalle työtaakalle. Voidaan kuitenkin todeta, että vastuualueista ja toimintatavoista huolimatta osaamisen täytyy jokaisella työntekijällä olla laaja ja kattava.

Oppaalla on hyvät mahdollisuudet edistää yhtenäistä perehdytystä ja toimiston sisäisiä toimintamalleja. Oulunseudun oikeusaputoimisto ja Oulun oikeusaputoimisto ovat yhdistyneet jo kuusi vuotta sitten, mutta edelleen on nähtävissä jäänteitä erillisten toimistojen toisistaan poikkeavista toimintatavoista. Pitkään käytössä olleet toimintatavat ovat vakiintuneet ja muutoksiin voidaan suhtautua varauksella. Yhteiset toimintatavat edesauttavat asiakkaiden oikeusturvan toteutumista ja tehostavat koko toimiston toimintaa.

Virkamiehenä ja oikeusapusihteerinä työskentelyyn tarvitaan paljon tietotaitoa sekä ymmärrys työhön liittyvistä velvollisuuksista ja vastuista. Yhtenä tärkeimmistä osa-alueista voidaan pitää asiakirjajulkisuutta ja sitä säätelevän lainsäädännön vaikutuksista työtehtäviin. Sekä asiakirjajulkisuus että tähän läheisesti liittyvä esteellisyyden tarkistaminen ohjaa työskentelyä päivittäin. Oman ja asiakkaiden oikeusturvan kannalta on tärkeää, että uutta asiakasta palvellessa esteellisyys on tarkistettu ja virkamies on tietoinen asiakirjajulkisuutta säätelevän lainsäädännön vaikutuksista asiakirjojen ja niissä olevien tietojen luovuttamiseen.

Asiain sähköistyessä koko ajan enemmän, tulisi myös asiakirjojen tulostamista paperisena välttää niiden sähköisen arkistoinnin vuoksi. Niin avustajien kuin sihteereidenkin tulisi huomioida tämä omassa työssään ja vähitellen omaksua sähköiseen käsittelyyn siirtyminen kaikkien työtehtävien osalta. Tähän tuo oman haasteensa se, että kansliapäivystyksessä käytössä on sähköisten kalentereiden lisäksi myös pöytäkalenteri. Toisaalta myös järjestelmien toimimattomuustilanteessa sähköisiin asiakirjoihin voi olla vaikea päästä käsiksi, mikä taas voi väliaikaisesti hidastaa työntekoa. Pitkään käytössä olleiden toimintatapojen kehittäminen voi tuntua vaikealta, mutta yhtenäiset toimintatavat toimiston sisällä sujuvoittavat kaikkien työskentelyä.

Sihteerin työtehtävistä suoriutuminen vaatii laajan ymmärryksen oikeusavusta ja siihen liittyvästä sääntelystä. Työ on kokonaisuudessaan vaihtelevaa ja monipuolista sillä päivät eivät ole samantaisia päivystyksistä ja erilaisista oikeusaputapauksista johtuen. Tämä pitää yllä työn mielenkiintoa sekä osaltaan kannustaa itsensä haastamiseen ja uuden oivaltamiseen. Työtä tehdään itsenäisesti sekä oikeusavustajan kanssa, joten tehokkaan työn edellytyksenä ovat hyvät tiimitaidot sekä itseohjautuvuus.

Perehdytyksen roolia ei voi koskaan painottaa liikaa. Lakikin velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön. Perehdytyksen aikana työntekijälle kerrotaan myös työturvallisuuden liittyvistä tekijöistä ja siitä, miten työntekijä voi suorittaa työnsä turvallisesti. Tämän myötä laadittu opas on omiaan lisäämään tietoisuutta riittävän kattavan ja yhtenäisen perehdytyksen merkityksestä. Varsinaisen haastattelun tai tutkimuksen puuttuttua työstä, ei varsinaisia tuloksia ole nähtävissä. Johtopäätöksenä voidaan kuitenkin todeta, että laadittu työ on enemmän kuin tarpeellinen. Oppaassa tiivistyvät tärkeimmät seikat perehdytyksessä huomioitavissa asioissa sekä yleiseltä tasolta tarkasteltuna että toimiston omien toimintamallien pohjalta.

## 7 POHDINTA

Työmme tavoitteena oli luoda perehdytysopas yhtenäistämään ja nopeuttamaan perehdytysprosessia. Opas laadittiin Oulun oikeusaputoimiston oikeusapusihteereille tueksi uuden työn aloitukseen sekä toimimaan muistikirjana myös jatkossa. Uusien työtehtävien sisäistämisen voi oppaan avulla aloittaa jo ennen varsinaista työn aloitusta. Tärkeää on myös se, että uuteen työhön opastus on kaikille samanlainen ja samantasoinen, jolloin työn tekeminen on yhteneväistä ja sujuvaa. Uuden oikeusapusihteerin perehdytyksessä voi myös ilmetä eroja johtuen erilaisista toimintatavoista. Tällöin uusien työntekijöiden toimintatavat voivat mukautua toisistaan poikkeaviksi. Näkemys- ja kokemuserot pitäisi jättää perehdytyksen ulkopuolelle, jotta yhtenäisyys toteutuisi. Uusi työntekijä ei saa tuntea jäävänsä yksin tai ilman tarvitsemaansa neuvoa.

Laaja ja kattava työhön ohjaus on myös myöhemmässä vaiheessa erittäin suuressa roolissa. Uusi työntekijä oppii nopeasti työnkuvansa, eikä tarvitse jatkuvaa neuvontaa pidemmän päälle. Uudelle työntekijälle tulee laadukkaasti perehdytyksen jälkeen enemmän itsevarmuutta tehdä itsenäistä työtä eikä hän tarvitse niin sanotusti henkistä tukea omaan työskentelyynsä. Epävarmuus on stressaavaa ja voi aiheuttaa liikaa kuormitusta uuden työn alussa, mikäli työntekijä ei tunne saavansa tarvitsemaansa perehdytystä.

Halusimme käsitellä työssä käytännön työtehtävien lisäksi myös toimintaympäristöä, jotta uudelle työntekijälle olisi selkeämpää, minkälaisessa organisaatiossa tämä tulee työskentelemään. Koimme tärkeäksi esitellä myös virkamiehenä työskentelyyn liittyvät vastuut ja velvollisuudet, etenkin oikeusapusihteerinä työskentelyn näkökulmasta. Työjärjestyksessä mainittujen oikeusapusihteerin työtehtävien lisäksi käsitelimme toimiston sisäisiä käytäntöjä sekä toimintamalleja, sillä ne ovat osa jokapäiväistä työskentelyä Oulun toimipaikassa. Opinnäytetyö rajattiin koskemaan pelkästään Oulun oikeusaputoimiston Oulun toimipaikkaa, koska työskentelemme siellä itse eikä meillä ole muiden toimistojen sisäisistä käytännöistä kokemusta. Myös henkilöstömäärä on suurin Oulun toimipisteessä.

Idea perehdytysoppaan laatimisesta tuli työskennellessämme Oulun oikeusaputoimistossa. Oulun oikeusaputoimistolla ei ole ollut ajankohtaista ja käytössä olevaa perehdytysmateriaalia uudelle oikeusapusihteerille. Toinen meistä, joka työskentelee oikeusavun puolella oikeusapusihteerinä, koki laaditun kaltaiselle oppaalle olleen tarvetta. Kokonaisvaltainen opas olisi ollut virkasuhteen



alussa hyödyksi työn sisäistämisessä ja kokonaisuuden hahmottamisessa. Perehdytysopas tukee itsenäisesti työstä suoriutumista, eikä työsuhteen alkuvaiheessa ole välttämättä tarpeen laatia omia muistiinpanoja. Myöskään talous- ja velkaneuvonnan puolella, jossa toinen meistä työskentelee, ei ole vielä käytössä perehdytysmateriaalia. Päädyimme laatimaan oppaan oikeusavun puolelle sen vuoksi, että talous- ja velkaneuvonta on ollut nykyisessä muodossaan toiminnassa vasta reilun vuoden, joten käytänteet eivät ole vielä vakiintuneet.

Työn edetessä työtä koskevaa lainsäädäntöä tuli tutkittua enemmän, jolloin oma käsitys työtehtäviä säätelevästä lainsäädännöstä laajeni. Päivittäisissä työtehtävissä lainsäädäntöä muutoin kuin tarpeellisin osin, tulee harvemmin tarkasteltua. Raporttia tehdessä huomasimme, kuinka suuri vaikutus lainsäädännöllä on suoranaisesti työtehtäviin. Käytännössä kaikkia työtehtäviä ohjaa ensisijaisesti lait, minkä vuoksi tämän huomioiminen työssä oli erityisen tärkeää.

Opinnäytetyö toteutettiin molempien työskennellessä täyspäiväisesti. Kirjoituksen aloitus viivästyi alkuperäisestä suunnitelmasta noin kuukaudella. Tähän vaikutti osaksi päivätyöt sekä ajankäytön hallinta. Opinnäytetyöraportti valmistui suhteellisen nopeassa aikataulussa ja olemme tyytyväisiä työn lopputulokseen. Mielestämme opas on laadultaan sopiva käyttötarkoitukseensa ja sitä on helppo tarpeen tullen päivittää.

Opinnäytetyöraportti laadittiin itsessään toimimaan oppaana, sillä emme nähneet tarpeelliseksi erottaa teoriaosuutta varsinaisesta kehittämistyöstä. Tämän lähtökohtana oli se, että opas sisältäisi työn kannalta vain olennaisia asioita ja se olisi tiivis kattaus oikeusapusihteerin työtehtävistä. Emme halunneet laatia liian monimutkaista opasta, jonka päivittämiseen pitäisi käyttää suurta määrää resursseja. Yksinkertaista opasta on helpompi lukea ja seurata perehdytyksen edetessä.

Teimme opinnäytetyön parityönä, joten yhtenevä käsitys työn laadusta ja lopputuloksesta oli tärkeää. Koko opinnäytetyöprosessin ajan työskentelimme samassa työpaikassa, vaikka työtehtävämme eroavatkin toisistaan. Työn ohessa prosessista keskusteleminen oli helppoa, kun näimme toisiamme työpaikalla päivittäin. Saimme myös hyvin sovitettua omat aikataulumme yhteen ja löysimme yhteistä työskentelyaikaa. Koronaepidemian aiheuttamien määräysten myötä jatkoimme yhdessä kirjoittamista etäyhteyden välityksellä. Pystyimme kirjoittamaan myös itsenäisesti, koska jaoin yhteisen päämäärän ja näkemyksen tuloksesta.

Projektin loppupuolella pidimme vapaamuotoisen keskustelun perehdytyksestä vastaavan oikeusapusihterin kanssa. Keskustelun ja kehitysideoiden myötä huomasimme, että perehdytysopas erillisenä tuotoksena raportin oheen olisi ollut varteenotettava vaihtoehto. Alussa pohdimme toteutusmuotoa ja päädyimme kuitenkin laatimaan opinnäytetyön itsessään oppaaksi. Teoriaosuuden ja oppaan erottaminen toisistaan olisi antanut mahdollisuuden laatia oppaasta vapaamuotoisemman ja havainnollistavamman. Erillisessä oppaassa olisi voinut käyttää tekstin korostusta, eri värejä sekä kuvioita ja muotoja laajemmin, mikä olisi voinut tuoda työhön syvyyttä. Erikseen laaditusta oppaasta olisi voinut tehdä myös huomattavasti yksityiskohtaisemman, kun kappalerakenteita ja väliotsikoita ei olisi tarvinnut laatia opinnäytetyöpohjaan sopivaksi. Toisaalta nykyisessä muodossaan oppaasta on suoraan nähtävissä määräykset ja säädökset, joihin työtehtävät ja toiminnot pohjautuvat. Tämän myötä lukijakin saa selkeämmän kuvan työtehtäviä ohjaavista säädöksistä.

Toivomme, että opasta hyödynnetään käytännön työssä ja se annetaan uusille työntekijöille virkasuhteen alkuvaiheessa. Annamme Oulun oikeusaputoimistolle oikeuden muokata ja päivittää opasta tarpeen mukaan. Jatkotuotoksena aiheeseen liittyen voisi esimerkiksi laatia perehdyttäjälle erillisen muistilistan perehdytyksessä huomioitavista asioista. Oikeusministeriö on asettanut selvityshankkeen oikeusapu- ja edunvalvontaviraston perustamisesta. Uuden mahdollisen organisatorakenteen myötä myös toimistojen sisäisten perehdytysmateriaalien päivittäminen voi tulla tarpeeseen.

## LÄHTEET

Asetus valtion viraston aukiolosta 332/1994.

Hallintolaki 434/2003.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja siihen liittyviksi laeiksi HE 30/1998.

Laki asianajajista 496/1958.

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983.

Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Oikeusapulaki 257/2002.

Oikeusministeriö 2006. Valtion oikeusaputoimistojen diaariointi- ja tilastointiohjeet. Sisäinen lähde. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö 2013. Oikeusavun käsikirja 2013 - Oikeusavun sähköisen asioinnin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmän suositukset. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö 2019a. Romeo käsikirja 3.0. Sisäinen lähde. Helsinki: Oikeusministeriö. Päivitetty sähkökirja. Viitattu 7.5.2020.

Oikeusministeriö 2019b. Oikeusministeriön ja Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin tulossopimus kaudella 2020 - 2023. Sisäinen lähde. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö 2020a. Oulun oikeusaputoimisto - Henkilöstö. Viitattu 30.4.2020, <https://oikeus.fi/oikeusapu/oulunoikeusaputoimisto/fi/index/henkilosto.html>.

Oikeusministeriö 2020b. Oulun oikeusaputoimisto. Viitattu 30.4.2020, <https://oikeus.fi/oikeusapu/oulunoikeusaputoimisto/fi/index.html>.

Oikeusministeriön asetus valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 826/2016.

Perintö- ja lahjaverolaki 378/1940.

Perintökaari 40/1965.

Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri 2016. Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin työjärjestys. Sisäinen lähde. Oulu: Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri.

Suomen asianajajaliitto 2009. Hyvää asianajotapaa koskevat ohjeet. Porvoo: SLY-Lehtipainot Oy/Kirjapaino Uusimaa.

Työaikalaki 872/2019.

Työturvallisuuslaki 738/2002.

Valtion virkamieslaki 750/1994.

Valtioneuvoston asetus oikeusavun palkkioperusteista 290/2008.

Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 388/2002.

Valtiovarainministeriö 2018. Valtion yleinen virka- ja työehtosopimus. Helsinki: Crano Oy.

Verohallinto, 2020, Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon. Viitattu 13.4.2020, [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/perinto/perunkirjoitus\\_ja\\_perukirj/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/perinto/perunkirjoitus_ja_perukirj/).