



SELVITYKSIÄ JA OHJEITA
UTREDNINGAR OCH ANVISNINGAR

54
2018

Selvitys tuomioistuinten asiakaspalvelun ja etäpalvelun vaihtoehtoista

Selvityksiä ja ohjeita 54/2018

Selvitys tuomioistuinten asiakaspalvelun ja etäosallistumisen vaihtoehtoista

ISBN PDF: 978-952-259-733-5

Helsinki 2018

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	21.12.2018	
Tekijät	Tuula Pääkkönen		
Julkaisun nimi	Selvitys tuomioistuinten asiakaspalvelun ja etäpalvelun vaihtoehtoista		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu 54/2018		
Diaari/hankenumero	VN/542/2018	Teema	Selvityksiä ja ohjeita
ISBN PDF	978-952-259-733-5	ISSN PDF	1798-7067
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-733-5		
Sivumäärä	40	Kieli	suomi
Asiasanat	Tuomioistuin, etäpalvelu, etäosallistuminen, asiakaspalvelu, yhteispalvelu, asiointi		
Tiivistelmä	<p>Tuomioistuinverkoston harveneminen ja prosessilakien muutokset edellyttävät monipuolisia asiakaspalvelu- ja osallistumismenetelmiä. Tämän selvityksen tarkoituksena on arvioida, voidaanko yhteispalvelulain tarkoitettamia asiointipisteitä hyödyntää tuomioistuinten asiakaspalveluun ja etäpalveluun liittyvien tehtävien hoitamisessa, ja mitä muita vaihtoehtoja palvelujen saatavuuden ylläpitämiseen sekä etäosallistumiseen on.</p>		
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet	21.12.2018	
Författare	Tuula Pääkkönen		
Publikationens titel	En utredning av domstolarnas kundservice och alternativen för distansservice		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikation 54/2018		
Diarie- /projektnummer	VN/542/2018	Tema	Utredningar och anvisningar
ISBN PDF	978-952-259-733-5	ISSN PDF	1798-7067
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-733-5		
Sidantal	40	Språk	finska
Nyckelord	Domstol, distansservice, deltagande genom datakommunikation, kundservice, samservice, uträttande av ärenden		
Referat	<p>Det allt glesare domstolsnätverket och ändringarna som gjorts i processlagarna förutsätter att det skapas mångsidiga former av kundservice och möjligheter att delta på distans. Syftet med denna utredning är att bedöma om de servicepunkter som avses i samservicelagen kan utnyttjas för domstolarnas kund- och distansservice samt vilka andra alternativ det finns för att trygga tillgången till tjänster och möjligheterna att delta på distans.</p>		
Förläggare	Justitieministeriet		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

Oikeusministeriölle	7
Tiivistelmä	9
Sammandrag	10
1. Tuomioistuinverkoston muutokset.....	11
2. Tuomioistuinten asiakaspalvelu ja etäosallistuminen.....	13
2.1 Tuomioistuinten tarjoama asiakaspalvelu	13
2.2 Etäosallistuminen.....	15
3. Julkisten palveluiden tarjoaminen asiointipisteissä.....	18
3.1 Yleistä	18
3.2 Asiointipisteissä tarjottavat palvelut	19
3.3 Yhteispalvelusopimus	19
3.4 Oikeusaputoimistojen palvelut asiointipisteissä	20
3.5 Muuta selvitystä	21
4. Tuomioistuinten asiakaspalvelun ja etäosallistumisen kehittäminen.....	22
4.1 Yleistä	22
4.2 Muualla kuin tuomioistuimessa annettava asiakaspalvelu.....	22
4.3 Arvio asiointipisteiden käytettävyydestä tuomioistuinten asiakaspalvelussa	24
4.4 Etäosallistuminen.....	26
4.4.1 Tuomioistuinten välinen yhteistyö	26
4.4.2 Yhteistyö oikeusaputoimistojen kanssa	28
4.4.3 Muut vaihtoehdot.....	29
5. Vaihtoehtojen tarkastelu eräillä paikkakunnilla.....	31
Liite 1. Käräjäoikeuksien tuomiopiireissä sijaitsevat kunnat: etäisyys käräjäoikeuden kansliaan yli 80 kilometriä, istuntoihin arvioidaan osallistuvan yli 10 hlöä/kk: oikeusaputoimistot ja asiointipisteet.....	34

Liite 2. Käräjäoikeuksien tuomiopiireissä sijaitsevat kunnat: etäisyys käräjäoikeuden kansliaan yli 80 kilometriä: oikeusaputoimistot ja asiointipisteet	35
Liite 3. Arvio istuntoon osallistuvista henkilöistä.....	39
Liite 4. Julkisten palvelujen palvelukanavat.....	40

OIKEUSMINISTERIÖLLE

Oikeusministeriö asetti 16.4.2018 työryhmän selvittämään mahdollisuuksia hoitaa tuomioistuinten asiakaspalveluun ja etäpalveluun liittyviä tehtäviä yhteispalvelulain mukaisissa asiointipisteissä. Lisäksi tuli selvittää mahdollisuuksia lisätä videoneuvottelun ja muiden etäpalvelukanavien käyttöä oikeudenkäyntiin osallistumisessa. Työryhmän tuli arvioida, mitä palvelua olisi tarkoituksenmukaista tarjota asiointipisteessä ja millä edellytyksillä asianosaiset, todistajat ja muut osalliset voisivat osallistua oikeudenkäyntiin asiointipisteestä käsin. Lisäksi työryhmän tuli arvioida, onko oikeudenkäyntiin osallistuminen etäyhteydellä mahdollistettavissa vielä jollain muulla, asiointipisteitä tehokkaammalla, turvallisemmalla ja toimivammalla tavalla. Työryhmän tuli päättää koikeilun aloittamisesta yhdessä tai useammassa asiointipisteessä. Työryhmän tuli työssään kuulla valtiovarainministeriötä, yhteispalvelun neuvottelukuntaa ja muita tarvittavia tahoja.

Työryhmän puheenjohtajana toimi suunnittelupäällikkö Raimo Ahola, oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta. Työryhmän jäseninä toimivat laamanni Markku Almgrén Kymenlaakson käräjäoikeudesta, hallinto-oikeustuomari Tiina Forsten Turun hallinto-oikeudesta, käräjäsihteeri Kirsi Narinen Etelä-Savon käräjäoikeudesta, kirjaaja Pirjo Väisänen Itä-Suomen hovioikeudesta sekä hallitussihteeri Jarkko Mannerhovi, projektipäällikkö Jyrki Määttä, kehittämisspäällikkö Tuula Pääkkönen, hallitussihteeri Mika Rislä, neuvotteleva virkamies Paula Sorjonen (1.9.2018 saakka) ja erityisasiantuntija Inka Grönqvist (1.9.2018 alkaen) oikeusministeriön oikeushallinto-osastolta sekä erityisasiantuntija Erkki Saukkonen oikeusministeriön tietohallintoyksiköstä. Työryhmän sihteerinä toimi Paula Sorjonen (1.9.2018 saakka) ja Tuula Pääkkönen (1.9.2018 alkaen).

Työryhmä kokoontui seitsemän kertaa. Työryhmässä kuultiin oikeusministeriön lainvalmisteluosastoa, kehittämisjohtaja Marko Puttosta valtiovarainministeriöstä ja johtavaa julkista oikeusavustaja Juha Kärkeä Etelä-Savon oikeusaputoimistosta. Työryhmä kävi myös tutustumassa Mikkelin asiointipisteeseen ja sen toimintaan.

Työryhmä luovuttaa tämän selvityksen oikeusministeriölle.

Helsingissä 4.12.2018

Raimo Ahola

Markku Almgrén

Tiina Forsten

Inka Grönqvist

Jarkko Mannerhovi

Jyrki Määttä

Kirsi Narinen

Tuula Pääkkönen

Mika Rislä

Erkki Saukkonen

Pirjo Väisänen

TIIVISTELMÄ

Tuomioistuinverkoston harveneminen ja prosessilakien muutokset edellyttävät monipuolisia asiakaspalvelu- ja osallistumismenetelmiä. Tämän selvityksen tarkoituksena on arvioida, voidaanko yhteispalvelulain tarkoittamia asiointipisteitä hyödyntää tuomioistuinten asiakaspalveluun ja etäpalveluun liittyvien tehtävien hoitamisessa, ja mitä muita vaihtoehtoja palvelujen saatavuuden ylläpitämiseen sekä etäosallistumiseen on.

Tuomioistuinten asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä voitaisiin hoitaa vain rajatusti asiointipisteissä. Asiointipisteissä tarjottavat palvelut voisivat olla luonteeltaan yleistä neuvontaa sekä sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuden ja niihin liittyvän neuvonnan tarjoamista. Työryhmä on katsonut, että puhelimitse annettava asiakaspalvelu ja käytävissä olevat sähköiset menetelmät huomioon ottaen asiointipisteiden laajamittaisesta käytöstä ei ole saatavilla merkittävää hyötyä tuomioistuinten asiakaspalveluiden tarjoamisessa eri paikkakunnilla. Vaikka tuomioistuimissa voi jatkossa laittaa asioita vireille sähköisiä järjestelmiä käyttäen, asiointi perinteisen postin välityksellä on edelleen mahdollista niille, joille ei ole mahdollista käyttää sähköisiä järjestelmiä.

Etäosallistumisen osalta tulisi ensisijaisesti kehittää tuomioistuinten välistä yhteistyötä. Oikeusaputoimistojen kattavaa verkostoa tulee myös voida hyödyntää. Myös asiointipisteet tai muut kuntien ylläpitämät tilat voivat olla joillain paikkakunnilla hyvä vaihtoehto etäosallistumiseen. Vaikka työryhmä ei järjestä pilottia asiointipisteissä, asiointipisteiden hyödyntämistä etäosallistumisessa olisi tarkoituksenmukaista kokeilla tuomioistuinvetoisesti sellaisten tuomioistuinten alueilla, joissa tähän on tarvetta ja mahdollisuuksia. Asiointipisteissä olisi myös mahdollista tarjota asiakkaille sähköiset palvelut käyttöön asiakaspääteellä joko itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella.

Etäosallistuminen on istunnon puheenjohtajan harkinnassa. Lainsäädäntö ei rajoita tekniikkaa, jolla etäosallistuminen oikeudenkäyntiin toteutetaan. Tällä hetkellä tuomioistuimilla on käytävissä videoneuvottelulaitteet ja Skype-yhteys. Videoneuvottelulaitetta voidaan pitää lähtökohtaisesti tietoturvasempana vaihtoehtona, mutta työryhmä ei myöskään sulje pois Skypen tai muun vastaavan sovelluksen kautta osallistumista, koska Skype-yhteys mahdollistaa etäosallistumisen useammista paikoista, kuten esimerkiksi avustajan toimistolta. Valtori selvittää edelleen näiden menetelmien tieturvaa. Tuomioistuinten olisi tarkoituksenmukaista etsiä yhteistyössä yhdenmukaiset käytännöt etäosallistumisen tekniseen toteutukseen.

SAMMANDRAG

Det allt glesare domstolsnätverket och ändringarna som gjorts i processlagarna förutsätter att det skapas mångsidiga former av kundservice och möjligheter att delta på distans. Syftet med denna utredning är att bedöma om de servicepunkter som avses i samservicelagen kan utnyttjas för domstolarnas kund- och distansservice samt vilka andra alternativ det finns för att trygga tillgången till tjänster och möjligheterna att delta på distans.

Domstolarnas kundservice skulle enbart i begränsad grad kunna skötas via servicepunkterna. Vid en servicepunkt skulle man kunna ge allmän rådgivning samt ordna möjlighet att använda domstolarnas e-tjänster och erbjuda handledning i användningen av dem. Med tanke på den kundservice som för närvarande ges per telefon och domstolarnas nuvarande e-tjänster, skulle utnyttjandet av servicepunkterna inte medföra någon betydande nytta i fråga om ordnandet av domstolarnas kundservice på olika orter. Trots att man i framtiden kan inleda ärenden hos domstolarna via e-tjänsterna, kan de som inte har möjlighet att använda de elektroniska systemen fortsättningsvis sköta sina ärenden på traditionellt sätt per post.

När det gäller distansdeltagande bör man i första hand utveckla samarbetet mellan domstolarna. Också det omfattande nätverket av rättshjälpsbyråer ska utnyttjas. Dessutom kan servicepunkterna eller andra kommunala lokaler vara ett bra alternativ när det gäller att ordna möjlighet till distansdeltagande på vissa orter. Trots att arbetsgruppen inte kommer att ordna ett pilotförsök med användning av servicepunkterna, är det ändamålsenligt att domstolarna själva testar dem för distansdeltagande inom sådana områden där det finns behov för och möjligheter till detta. Vid servicepunkterna kan kunderna ordnas möjlighet att använda e-tjänsterna på en kunddator antingen självständigt eller med hjälp av en servicerådgivare.

Sammanträdets ordförande avgör om distansdeltagande kan tillåtas. Lagstiftningen ställer inga begränsningar för vilken teknik som används för distansdeltagande i en rättegång. För tillfället kan domstolarna använda videokonferenstechnik och Skype för detta ändamål. Videokonferenstechnik kan i princip anses vara mer informationssäker, men arbetsgruppen utesluter inte heller deltagande via Skype eller någon motsvarande applikation, eftersom man med dessa kan delta från flera ställen, såsom t.ex. från bitrådets kontor. Statens informations- och kommunikationstekniska center utreder fortfarande dessa teknikers informationssäkerhet. Domstolarna bör i samarbete finna enhetliga lösningar för det tekniska genomförandet av distansdeltagande.

1. Tuomioistuinverkoston muutokset

Tuomioistuinten rakenneuudistukset ovat viime vuosina olleet mittavia. Vuoden 2010 alusta tuli voimaan kärjäoikeuksien rakenneuudistus, jolloin kärjäoikeuksien määrää vähennettiin 51 kärjäoikeudesta nykyiseen 27 kärjäoikeuteen. Hovi- ja hallinto-oikeusverkostoa on uudistettu 1.4.2014 lukien siten, että tällä hetkellä hovioikeuksia on viidellä ja hallinto-oikeuksia kuudella paikkakunnalla. Vuoden 2019 alusta voimaan tulevalla tuomioistuinlain muutoksella (laki 860/2017) toteutetaan kärjäoikeuksien rakenneuudistus, jolloin kärjäoikeuksien lukumäärä vähenee 20 kärjäoikeuteen. Kärjäoikeuspaikkakunnat tulevat olemaan Espoo, Helsinki, Hämeenlinna, Joensuu, Jyväskylä, Kajaani, Kouvola, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Maarianhamina, Mikkelä, Oulu, Pori, Rovaniemi, Seinäjoki, Tampere, Turku, Vaasa ja Vantaa. Kärjäoikeuksien toimipaikkojen määrää vähenee nykyisestä 57:stä 36:een. Kärjäoikeuksien 20 hallinnollisen kanslian lisäksi erillisiä kanslioita jää 4 ja istuntopaikkoja 12 paikkakunnalle.

Kärjäoikeusverkoston muutosta koskevassa hallituksen esityksessä (HE 270/2018 vp) todettiin, että muutokset tarkoittavat väistämättä sitä, että joissain tapauksissa välimatka tuomioistuimeen jonkin verran kasvaa. Ehdotetun toimipaikkaverkoston todettiin olevan kuitenkin varsin kattava. Lisäksi digitalisaation myötä asiointi tuomioistuinmessä muuttuu, ja välimatkojen pitenemisestä aiheutuvaa haittaa voidaan vähentää sähköistä asiointia ja etäyhteyksien käyttömahdollisuuksia lisäämällä. Hallituksen esityksessä todetaan myös, että tulevaisuudessa kärjäoikeuksien palveluita voitaisiin tuottaa myös valtion yhteispalvelupisteissä.

Perustuslakivaliokunta antoi lakivaliokunnalle lausunnon (PeVL 12/2017), jossa katsottiin, että tuomioistuinverkosto säilyy toteutettavien muutosten jälkeen edelleen perustuslain 21 §:n kannalta riittävän kattavana. Muutoksen ei katsottu vaarantavan oikeutta saada asiansa käsitellyksi eikä myöskään oikeutta oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin. Valiokunta katsoi, että välimatkojen pitenemisestä aiheutuvaa haittaa voidaan vähentää sähköisen asioinnin ja etäyhteyksien käytön avulla.

Lakivaliokunnan mietinnössä (LaVM 11/2017 vp) katsottiin, että toimipaikkaverkosto on ehdotettujen muutostenkin jälkeen riittävän kattava. Valiokunta kiinnitti huomiota siihen, että tarvetta matkustaa tuomioistuimiin voidaan vähentää lisäämällä sähköistä asiointia ja videoneuvottelumahdollisuuksia sekä käyttämällä valtion yhteispalvelupisteitä tuomioistuinten asiakaspalvelujen tarjoamiseen. Valiokunta kiinnitti myös huomiota siihen, että erityisesti Porvoon ja Raaseporin kanslioiden lakkauttamisen vuoksi kielellisten oikeuksien toteutumiseen on jatkossa kiinnitettävä huomiota erilaisin käytännön toimin. Tällaisina käytännön toimina mainittiin muun muassa ruotsinkielisen kansliahenkilökunnan jääminen etätyömahdollisuutta hyödyntäen työskentelemään Raaseporiin ja Porvooseen jääviin istuntopaikkoihin.

Oikeusministeriö antoi lakivaliokunnalle lausuman, jossa todettiin, ettei sähköisen asiointiin ole tarkoitus poistaa kokonaan mahdollisuutta asioida käräjäoikeudessa tai sen palvelupisteessä henkilökohtaisesti. Ministeriön lausumassa todettiin myös, että joitakin käräjäoikeuksien palveluita voitaisiin tarjota myös yhteispalvelupisteissä. Näitä palveluita pidettiin mahdollisena sijoittaa sellaisten paikkakuntien yhteispalvelupisteisiin, joilta käräjäoikeuden kanslia uudistuksen myötä lakkaa ja joilta etäisyydet kansliaan ovat pitkät tai kulkuyhteydet ovat huonot.

2. Tuomioistuinten asiakaspalvelu ja etäosallistuminen

2.1 Tuomioistuinten tarjoama asiakaspalvelu

Tuomioistuinten edustajat työryhmässä toimittivat lyhyen kuvauksen asiakaspalvelun nykytilasta tuomioistuimissa. Kuvaukset sisälsivät selvityksen siitä, miten asiakaspalvelu on nykyisin tuomioistuimissa järjestetty ja millaisissa asioissa asiakkaat ottavat yhteyttä tuomioistuihin. Selvityksen perusteella asiakaskäyntien määrä vaihtelee tuomioistuimittain, mutta kaikki tuomioistuimet hoitavat asiakaspalvelua paikan päällä kansliassa tai kirjaamossa, puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Hallintotuomioistuimissa on voinut kesäkuusta 2018 alkaen asioida myös sähköisen asiointipalvelun kautta. Kukin tuomioistuin vastaa siinä tuomioistuimessa käsiteltäviä ja vireillä olevia tai ratkaistuja asioita koskeviin kysymyksiin sekä antaa neuvontaa asioiden vireille tulon, asian käsittelyvaiheisiin ja prosessiin liittyen.

Asiakaspalvelu tuomioistuimissa on organisoitu yleensä siten, että tuomioistuimen kansliassa tai kirjaamossa työskentelevät henkilöt vastaavat puheluihin ja huolehtivat virastossa paikan päällä asioiden palvelusta. Asiakaspalvelua hoitavien henkilöiden määrä riippuu tuomioistuimen koosta ja hallintotehtäviin osoitetuista henkilöstöresursseista. Tuomioistuimet eivät järjestä samanlaista asiakaspalvelua ja neuvontaa kuin esimerkiksi oikeusaputoimistot ja avustajat. Viranomaisen neuvontavelvollisuutta rajoittaa tuomioistuimen puolueettomuus, mikä ei mahdollista yksityiskohtaisen neuvonnan antamista. Yleisluontoista neuvontaa voi antaa puhelimitse tai sähköpostitse. Tuomioistuimen asiakaspalvelua voidaan lähes aina toteuttaa ilman henkilökohtaista läsnäoloa.

Syyttäjälaitoksen ja yleisten tuomioistuinten asian- ja dokumentinhallinnan kehittämishanke AIPA:n päätavoitteena on siirtyä lainkäytössä sähköisiin työmenetelmiin ja luoda uusia työtapoja tukeva yhtenäinen järjestelmä, jossa syyttäjänvirastot ja yleiset tuomioistuimet käsittelevät sähköisesti kaikki lainkäyttöasioita koskevat toimintonsa asian vireille tulosta sen ratkaisemiseen ja arkistointiin saakka. Hallinto- ja erityistuomioistuinten toiminnanohjaus- ja dokumentinhallintajärjestelmän kehittämishanke HAIPA:n tavoitteena on uudistaa hallinto- ja erityistuomioistuinten työtapoja ja -menetelmä sekä mahdollistaa sähköinen yhteistyö muiden viranomaisten, yksityisoikeudellisten yhteisöjen ja kansalaisten kanssa. Hallintotuomioistuimissa on voinut jo kesäkuusta 2018 alkaen asioida myös sähköisen asiointipalvelun kautta. Sekä AIPA että HAIPA mahdollistavat entistä sujuvamman sähköisen asioinnin tuomioistuimen

kanssa. Vaikka tuomioistuimissa voi jatkossa laittaa asioita vireille sähköisiä järjestelmiä käyttäen, asiointi perinteisen postin välityksellä on edelleen mahdollista niille, joille ei ole mahdollista käyttää sähköisiä järjestelmiä. Lisäksi suurimmalla osalla yleisissä tuomioistuimissa asioivilla on avustaja, jolla on käytettävissä tekniset valmiudet asian hoitamiseen sähköisesti.

Hovioikeuksissa virastossa asioivien määrä vaihtelee siten, että Helsingin hovioikeudessa asioivia on 20 päivässä ja muissa hovioikeuksissa 1–9 käyntiä kuukaudessa. Pääosin palvelukäynnit koskevat valituslupahakemusten, vastausten ja lausumien toimittamista tuomioistuimelle.

Hallinto-oikeuksissa virastossa asioivien määrä päivässä vaihtelee 0–12 asiakaskäynnin välillä. Tyypillisimpiä asiakaspalvelutilanteita ovat valitusten, lausuntojen ja lisäselvitysten jättäminen ja niihin liittyvä neuvonta, vireillä olevan asian käsittelyvaiheeseen liittyvät tiedustelut sekä lainvoimaisuustodistusten noutaminen ja oikeudenkäyntiasiakirjoihin tutustuminen tuomioistuimen tiloissa.

Käräjäoikeuksissa asiakaskäynnillä hoidettavat asiat koskevat muun muassa hakemusasioita, velkomusasioita, asiakirjan kuolettamisia, lähestymiskieltoasioita, poliisin antamia sakkoja sekä perukirjoja koskevia kysymyksiä ja neuvontaa. Lisäksi asiakaskäynnillä kysytään neuvoa määräaikoihin, asioiden vireille saattamiseen, vireillä olevien asioiden käsittelyvaiheisiin, maksuihin ja tyytymättömyyden ilmoittamiseen liittyvissä asioissa.

Puhelinyhteydenottojen määrä vaihtelee eri tuomioistuimissa. Hovioikeuksissa puhelimitse hoidetaan tuomioistuimen koosta riippuen 15–70 yhteydenottoa päivittäin. Lisäksi hovioikeuksiin saapuviin sähköpostikyselyihin vastataan 35–75 kyselyyn päivittäin. Hallinto-oikeuksissa asiakaskontakteja puhelimitse tuomioistuimen koosta ja vireille tulevien asioiden määrästä riippuen on 15–40 puhelun päivittäin. Vastausta vaativia tiedusteluja tulee myös sähköpostitse päivittäin.

Tyypillisimpiä asiakaspuheluissa ja sähköpostiyhteydenotoissa esitettyjä kysymyksiä ovat tiedustelut toimivaltaisesta viranomaisesta, kysymykset valituksen vireille saattamisesta ja valitusajan laskemisesta, kyselyt joilla halutaan varmistaa valituksen tai muun lähetetyn asiakirjan perille saapuminen, tiedustelut käsittelyajasta ja prosessin vaiheesta, kiirehtimispyynnöt, välitoimia ja näihin liittyviä määräaikoja koskevat tiedustelut ja lisäaikapyynnöt, lainvoimaisuustodistuksen saamiseen liittyvät kyselyt, tiedustelut hallintoviranomaisen tekemän päätöksen lainvoimaisuudesta tai niistä tehdyistä valituksista, asiakirjatilaukset sekä oikeudenkäyntimaksuihin liittyvät tiedustelut. Lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse annetaan yleistä tuomioistuintoimintaan liittyvää

neuvontaa ja ohjausta. Tuomioistuimissa ei ole nähty tarpeellisena järjestää asiakaspalvelua sellaisena etäpalveluna, jossa asiakas pääsisi asioimaan tuomioistuimen asiakaspalvelussa etäyhteyden kautta.

Uudemmissa asioista tiedot ovat haettavissa sähköisestä järjestelmästä mutta vanhemmissa asioista tiedot löytyvät vain manuaalisesti käytettävistä hakemistoista ja arkistoasiakirjoista. Tutkijat ja opiskelijat esittävät sekä asiakirja-aineiston osalta, että ajallisesti laajoja, useita vuosia kattavia tietopyyntöjä. Näiden tietopyyntöihin vastaaminen edellyttää arkistoasiakirjojen käsittelyä ja aineiston kopiointia.

Asiakaspalvelu on suurelta osin vuorovaikutusta oman tuomioistuimen henkilöstön kanssa, jossa asiakaspalvelua hoitava toimii asiakkaan ja asian valmistelijan, käsittelijän tai esittelijän välillä. Tuomioistuimen asiakaspalvelussa toimivan henkilökunnan tulee hallita tuomioistuinten toimintaan liittyvät julkisuus- ja salassapitosäännökset.

Haastemiehet huolehtivat käräjäoikeuden ja yksityisten kansalaisten sekä yritysten tiedoksiannoista silloin, kun asiakirja on annettava todisteellisesti tiedoksi. Haastemiehet antavat tiedoksi käräjäoikeuden ja muiden tuomioistuinten kutsuja ja haasteita sekä tiedoksiantoja muilta viranomaisilta ja yksityisiltä toimeksiantajilta. Pääsääntöisesti tiedoksiannot toimitetaan postitse, mutta jos on todennäköistä, että tiedoksianto ei onnistu postitse tai puhelimitse, hoidetaan ne henkilökohtaisesti. Haastemiehen työ on liikkuvaa ja suuri osa siitä tapahtuu käräjäoikeuden ulkopuolella tiedoksiantoja toimittaen.

2.2 Etäosallistuminen

Edellä kuvattu tuomioistuimen asiakaspalvelu ei pääsääntöisesti edellytä asiakkaan henkilökohtaista läsnäoloa. Sen sijaan oikeudenkäyntiin osallistuminen edellyttää tietyissä tapauksissa henkilökohtaista paikallaoloa, jolloin myös asuinpaikkojen ja istuntopaikkojen välisellä etäisyydellä on merkitystä. Oikeudenkäyntiin osallistumista on helpotettu siten, että fyysistä läsnäoloa ei lainsäädännön perusteella edellytetä kuin harvoin ja läsnäolo voi toteutua myös etäyhteydellä.

Asian käsittelyyn tuomioistuimessa on mahdollista osallistua tietyin edellytyksin etäyhteyden tai muun soveltuvan teknisen tiedonvälitystavan välityksellä. Etäosallistuminen rinnastuu istunnossa paikan päällä olemiseen. Tällöin istuntoon osallistuvat sekä varsinaisella istuntopaikalla läsnä olevat, että etäyhteyden päässä olevat osapuolet, joilla on puhe- ja näköyhteys keskenään. Kaikissa tuomioistuimissa on nykyisin vähintäänkin yksi videoneuvottelulaite ja suurimmassa osassa tuomioistuimia on useita videoneuvottelulaitteita. Kaikissa istuntosaleissa ei ole videoneuvottelulaitteita. Lisäksi

tuomioistuimissa on käytettävissä Skype-yhteys. Etäosallistumisen edellyttämää tekniikkaa on käsitelty tarkemmin jäljempänä luvussa 4.4.1.

Etäosallistumista, jolla tarkoitetaan tässä sekä istuntoon osallistumista asianosaisena että henkilön kuulemista todistajana, on selvitetty useissa eri yhteyksissä. Etäyhteyden käytön lisääminen asetettiin tavoitteeksi Oikeudenhoidon uudistamisohjelmassa (Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013–2020, oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 16/2013). Etäyhteyden käytön kehittämistä käsiteltiin oikeusministeriön työryhmämietinnöissä 19/2013 ja 7/2015. Jälkimmäisessä esitettiin menettelytapasuositukset videoyhteydellä tapahtuvia kuulemisia varten. Videoneuvottelun käytön laajentamista arvioitiin Oikeusprosessien keventämistyöryhmän mietinnössä (Oikeusministeriön julkaisu 39/2017).

Etäyhteyden käyttöalaa, käytön tehostamista, käyttökokemuksia ja menettelytapasuosituksia on lisäksi käsitelty sähköisen oikeudenkäynnin manuaalissa. (<https://oikeus.fi/fi/index/ajankohtaista/sahkoisenoikeudenkaynninmanuaali.html>). Oikeus.fi -sivustolla olevaa manuaalia päivitetään säännöllisesti.

Oikeusprosessien keventämistyöryhmän mietinnössään tekemien lakiehdotusten ja niistä kerätyn lausuntopalautteen pohjalta laaditussa hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi oikeudenkäymiskaaren muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 200/2017) esitettiin laajennuksia videoyhteyden käyttömahdollisuuksiin. Eduskunnan hyväksymät Laki oikeudenkäymiskaaren muuttamisesta (422/2018, 12 luku 8 §) ja laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa annetun lain muuttamisesta (423/2018, 8 luku 13 §) sekä laki sakon täytäntöönpanosta annetun lain muuttamisesta (425/2018, 30 §) tulevat voimaan 1.1.2019. Näillä muutoksilla laajennetaan entisestään oikeudenkäynnin osapuolten mahdollisuuksia osallistua asian käsittelyyn tuomioistuimessa teknistä tiedonvälitystapaa käyttäen.

Etäosallistuminen oikeudenkäyntiin lisääntyy hyvää vauhtia ja käyttäjäkokemukset ovat olleet hyviä. Jatkossa lainsäädäntö ei enää pääsääntöisesti rajoita etäosallistumista, kunhan tuomioistuin katsoo sen soveliaaksi ja asianosaiset siihen suostuvat. Asianosaisella (tai todistajalla) on yleensä suurin intressi etäyhteyden hyödyntämiseen, koska se parhaimmillaan vähentää merkittävästi oikeudenkäynnistä hänelle aiheutuvaa haittaa ja kustannuksia. Tilanteita, joihin etäosallistuminen ei ehdottomasti sovellu, on käytännössä vähän. Oikeudenkäynnin osapuolilla ei kuitenkaan ole subjektiivista oikeutta osallistua oikeudenkäyntiin etäyhteydellä, vaan tästä mahdollisuudesta päättää yksittäisessä tapauksessa aina istunnon puheenjohtaja.

Hallintolainkäyttölaki ei sisällä säännöksiä kuulemisesta teknisellä tiedonvälitystavalla. Hallintolainkäyttölain 39 f §:ssä, joka koskee todistajan kuulemista, viitataan oikeudenkäymiskaaren 17 luvun 52 §:ään. Hallituksen esityksessä laiksi oikeudenkäynnistä

hallintoasioissa ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (HE 29/2018 vp) on ehdotettu eduskunnassa tällä hetkellä käsiteltävänä olevan uuden hallintoprosessilain 73 §:ään säännöstä, jonka mukaan todistajaa tai muuta henkilöä voidaan kuulla suullisesti myös käyttäen videoneuvottelua tai muuta tiedonvälitystapaa. Pykälän yksityiskohtaisissa perusteluissa on todettu, että teknisellä tiedonvälitystavalla voitaisiin kuulla oikeudenkäynnin osapuolia, todistajaa, asiantuntijaa tai muuta oikeudenkäynnissä kuultavaa henkilöä.

Hallinto-oikeuksissa prosessi on lähtökohtaisesti kirjallista ja suullinen käsittely on yksi käytävissä oleva selvityskeino. Suullisia käsittelyitä järjestetään eniten lastensuojeluasioissa ja turvapaikka-asioissa ja kyse on tilanteista, joissa asianosainen haluaa itse tulla kuulluksi. Suullisissa käsittelyissä kuullaan myös todistajia. Esimerkiksi lastensuojeluasiassa muiden osallisten kuuleminen voisi olla soveltuvaa etäyhteydellä, jos tämä muuten joutuisi tulemaan pidemmän etäisyyden päästä. Edellä mainitussa hallituksen esityksessä on mahdollisena syynä videoyhteydellä kuulemiseen mainittu muun muassa se, että kuultava on laitoshoidossa. Lisäksi hallituksen esityksessä todetaan, että tuomioistuimen tulisi kuulemisen toteuttamistapaa harkitessaan ottaa huomioon myös esimerkiksi hallintotuomioistuimeen saapumisesta aiheutuvat matkakustannukset.

3. Julkisten palveluiden tarjoaminen asiointipisteissä

3.1 Yleistä

Asiointipisteiden toimintaa säätelee laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (HE 223/2007 vp), jäljempänä yhteispalvelulaki. Yhteispalvelulaki on oikeudelliselta luonteeltaan yleislaki. Lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Yhteispalvelulain perusteella viranomainen ei voi antaa hoidettavaksi tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä, eli joissa tehdään kansalaisten oikeuksia tai velvollisuuksia koskevia päätöksiä. Lisäksi lain ulkopuolelle rajautuvat lähtökohtaisesti tehtävät, jotka edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa.

Yhteispalvelulain tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa sekä parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta. Pyrkimyksenä on tukea digitalisaatiokehitystä ja mahdollistaa riittävän asiointipisteverkon kustannustehokas ylläpitäminen luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalveluna. Tavoitteena on turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla.

Asiointipisteeksi kutsutaan asiakaspalvelupistettä, josta on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Keskeisimmät toimijat asiointipisteissä ovat niitä ylläpitävien kuntien lisäksi niissä palvelujaan tarjoavat Kela, poliisilaitokset, maistraatit, työ- ja elinkeinohallinto sekä Verohallinto. Asiointipiste on yleensä kunnan ylläpitämää palvelua ja toiminta tapahtuu kunnan ylläpitämissä tiloissa. Palveluneuvojat ovat kunnan palveluksessa olevia henkilöitä.

Yhteisiä asiointipisteitä on koko maassa 188, ja ne sijoittuvat 16 maakuntaan. Näistä viisi on laajemman ja yhtenäisen palveluvalikoiman asiointipisteitä (Mikkeli, Oulu-Kiiminki, Paraisten kaupunki, Pelkosenniemi ja Saarijärvi). Useimmissa asiointipisteissä on käytettävissä etäpalvelulaitteisto. Kaikissa ei ole kuitenkaan erillistä tilaa, joissa näitä laitteita voi ilman ulkopuolisten läsnäoloa käyttää. Tässä selvityksessä käytetään kaikista yhteispalvelulain tarkoittamista asiakaspalvelupisteistä termiä asiointipiste.

3.2 Asiointipisteissä tarjottavat palvelut

Asiointipiste-toimintamallin tavoitteena on, että asiakas saa yhteisestä asiakaspalvelupisteestä palvelua tarpeidensa mukaan neljän palvelukanavan välityksellä. Sähköinen asiointi asiakaspäätteellä on mahdollista itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella. Etäpalveluasointi tapahtuu ottamalla kuvayhteys viranomaisiin, jolloin asiakaspalvelua tarjoaa viranomaisen henkilökunta, joko videoneuvottelulaitteiden tai työasemien välityksellä. Asiointipisteessä on mahdollista järjestää myös asiantuntijatapaaminen, jolloin viranomaisen edustaja joko päivystää asiointipisteessä tai ajanvarauksella sopii ajan tietyn asiakkaan palvelemiseen. Palveluneuvojan luona asioimalla asiakas voi saada yleistä neuvontaa ja täyttää lomakkeita käsin, minkä jälkeen palveluneuvojan on mahdollista skannata lomakkeet ja toimittaa ne viranomaiseen sähköpostilla.

Asiointipisteessä työskentelevät palveluneuvojat hoitavat lähinnä asioiden vireillepääntöön ja yleiseen neuvontaan liittyviä tehtäviä. Päätöksenteko tapahtuu kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastossa. Etäpalveluratkaisuna asiointipisteissä on käytössä Skype for Business/ Lync-yhteys.

3.3 Yhteispalvelusopimus

Viranomaisen (toimeksiantaja), joka haluaa tuoda toimintansa saataville asiointipisteeseen, tulee tehdä jokaisen kunnan (toimeksisaaja) kanssa oma yhteispalvelusopimus. Sopimuksessa määritellään muun muassa asiakaspalvelun laajuus, toimitilat, aukioloajat, tekniset käyttöyhteydet, henkilöstön koulutus ja maksettavat korvaukset. Toimeksiantaja maksaa toimeksisaajalle korvauksen toimeksiantajan asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta yhteispalvelussa siten kuin siitä sovitaan yhteispalvelusopimuksessa. Korvauksen perusteena ovat toimeksiantajalle asiointipisteen ylläpitämisestä ja asiakaspalvelusta toimeksiantajan palveluiden osalta aiheutuvat kustannukset omakustannusperiaatteen mukaisesti. Korvauksien osalta voidaan käytännössä sopia, että maksetaan suoritepohjainen korvaus asiakaspalvelutehtävien lukumäärän ja luonteen perusteella (kappalemäärä), tai aikaan perustuva korvaus (kuukausi- tai vuositasolla). On myös mahdollista sopia näiden yhdistelmästä.

Yhteispalvelulakia tarkennetaan maakuntalakupaketin yhteydessä. Tämän jälkeen on mahdollista, että jatkossa kuntien sijasta maakunnat vastaavat yhteispalvelun kehittämisestä edistämistä alueellaan ja soveltavat alueellisesti yhteen viranomaisten yhteispalveluita koskevia toimenpiteitä.

3.4 Oikeusaputoimistojen palvelut asiointipisteissä

Työryhmän toimeksiannon mukaan selvityksessä tuli kiinnittää huomiota myös siihen, mitä muita hallinnonalan palveluita jo nykyisellään tarjotaan asiointipisteissä sekä niitä koskeviin kehittämissuunnitelmiin. Tässä tarkoituksessa on selvitetty tarkemmin oikeusaputoimistojen ja asiointipisteiden yhteistyötä. Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojekti on toteutettu 18.2.2014–31.12.2015 ja siitä on julkaistu loppuraportti Etäpalvelut oikeusaputoimistoissa, etäpalveluprojektin loppuraportti (OM Selvityksiä ja ohjeita 9/2016). Loppuraportissa todetaan, että oikeusaputoimistojen näkökulmasta kunnat voivat tarjota oikeusaputoimistojen asiakkaille mahdollisuuden etäpalveluihin monella eri tavalla. Näitä tapoja ovat asiointipisteet, muut kuntien palvelupisteet, VIRTU-järjestelmä ja muut kuntien tai yksityisten tahojen videolaitteet. VIRTU-järjestelmällä tarkoitetaan tässä yhteydessä Lapissa muun muassa kuntien ja aluehallintoviranomaisten yhteistyönä kehitettyä VIRTU-palvelujärjestelmää, jonka avulla asiakkailta on mahdollista saada etäpalveluja. Lapin oikeusaputoimisto on tarjonnut tämän palvelujärjestelmän kautta edunvalvonnan palveluja asiakkailleen.

Oikeusaputoimistot tekivät projektin aikana yhteispalvelusopimuksia etäpalveluiden tuottamisesta 21 kunnan kanssa. Oikeusaputoimistojen etäpalveluita oli saatavilla vuonna 2016 yhteensä 25 pisteessä. Valtaosin yhteispalvelupisteet tarjoavat palvelua oikeusaputoimistoille maksutta. Oikeusaputoimistojen tekemistä yhteispalvelusopimuksista vain kahdesta aiheutui raportin mukaan virastolle kustannuksia. Sisällöltään asiointipisteistä tarjottava palvelu on ollut etäyhteyden mahdollistamista, asiointipisteisiin ei ole viety esimerkiksi oikeusapuun liittyvää neuvontapalvelua. Loppuraportin mukaan vuonna 2015 oikeusaputoimistot toteuttivat yhteensä 2466 asiakastapaamista videoneuvottelulaitteiden avulla, ja näistä 40 tapauksessa asiakas oli kunnan yhteispalvelupisteessä. Selvitysten mukaan tekniset yhteydet olivat sujuneet pääsääntöisesti hyvin. Teknisenä puutteena koettiin se, että kuntien palvelupisteissä ei yleensä ollut dokumenttikameraa, jonka avulla asiakas olisi voinut esittää oikeusaputoimiston virkamiehelle asiaan liittyviä asiakirjoja.

Muilla kuntien palvelupisteillä on selvityksessä tarkoitettu muita kuin yhteispalvelupiste-mallin mukaisia kuntien toimipisteitä, joissa kunta on järjestänyt kuntalaisille mahdollisuuden käyttää videoneuvottelulaitteita. Raportin mukaan kaksi oikeusaputoimistoa teki etäpalveluprojektin aikana tällaisia sopimuksia kolmen kunnan kanssa.

Raportissa todetaan myös, että monissa kuntien kouluissa, sosiaalivirastoissa ja muissa kuntien ylläpitämissä tiloissa on videoneuvottelulaitteita, joiden avulla on mahdollista järjestää asiakastapaamisia ja niihin liittyviä sidosryhmätapaamisia. Oikeusaputoimistojen etäpalveluprojektin aikana tätä mahdollisuutta on käytetty muutamissa

edunvalvonnan asiakkaiden tapaamisissa. Myös yksityisillä tahoilla on käytössään videoneuvottelulaitteita, joita voidaan hyödyntää asiakastyössä.

Loppuraportissa on esitetty myös arvioita etäpalvelun jatkokehittämisestä. Yhteistyö kuntien kanssa oli sujunut pääsääntöisesti erittäin hyvin ja sitä on katsottu olevan syytä jatkaa tiiviisti eri muodoissaan. Tekniikan osalta todettiin, että kuntien etäpalvelupisteisiin on tarpeen hankkia dokumenttikamerat, jotta asiakkailla on videotapaamisen yhteydessä mahdollisuus esittää paperimuotoisia asiakirjoja. Yhteispalvelupisteiden merkitystä oikeusaputoimistojen palvelutuotannossa tulee raportin mukaan pohtia tarkemmin sen jälkeen, kun kotikäyttöä varten on saatu asiakkaiden käyttöön helppokäyttöinen video-ohjelma.

Loppuraportissa esitettiin näkemys, että jatkossa etäpalvelujen kehittämisen painopisteen tulisi olla erityisesti kotikäytössä. Kotikäytöllä on raportissa viitattu etäpalvelumalliin, jossa asiointikanava on paikkariippumaton, eli etäpalveluna tarjottavia palveluita voisi käyttää videoyhteydellä esimerkiksi asiakkaan kotoa tai työpaikalta. Haasteena on asiakkaan kannalta helposti toimivan teknisen ratkaisun löytyminen.

3.5 Muuta selvitystä

Työryhmä on kuullut valtiovarainministeriön kehittämisjohtaja Marko Puttosta ja johtavaa julkista oikeusavustajaa Juha Kärkeä.

Marko Puttonen esitteli yleisesti julkisen hallinnon palvelukanavia ja asiointipisteiden osalta kuntien kanssa tehtävää yhteistyötä sekä asiointipisteistä kunnille maksettavien korvausten perusteita. Puttonen selosti myös maakuntaudistukseen liittyviä muutoksia yhteispalvelun kehittämisessä. Juha Kärki on selostanut työryhmälle Etelä-Savon oikeusaputoimiston käytännön kokemuksia yhteistyöstä asiointipisteiden kanssa. Oikeusaputoimistoihin ollaan oltu videoyhteydessä asiointipisteestä käsin tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Oikeusavustajat pitävät toteuttamiskelpoisena myös oikeudenkäyntiin osallistumista asiointipisteestä käsin. Teknisiä ongelmia ei ole ollut ja yhteydet ovat toimineet hyvin. Videoyhteyden lisäksi käytössä on ollut dokumenttikamera ja lisäksi asiakasneuvoja on voinut skannata asiakirjan ja toimittaa sen avustajalle. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun.

4. Tuomioistuinten asiakaspalvelun ja etäosallistumisen kehittäminen

4.1 Yleistä

Tuomioistuinverkosto harvenee ja keskittyy isompiin yksiköihin. Palveluiden tason ylläpitämisessä luotetaan pitkälti sähköisten menetelmien korvaavan tuomioistuimessa tapahtuvan henkilökohtaisen asioinnin. Näihin mahdollisuuksiin on viitattu muun muassa käräjäoikeusverkostoa uudistettaessa.

On kuitenkin otettava huomioon, että kaikki tuomioistuinten palveluja käyttävät henkilöt eivät osaa tai pysty käyttämään sähköisiä työvälineitä vaan heillä on edelleen tarve henkilökohtaiseen palveluun. Lisäksi oikeudessa kuultavana oleminen voi olla tarpeen järjestää etäyhteydellä tuomioistuimen etäisyyden vuoksi. Näin ollen on tarpeen arvioida asiointipisteiden mahdollisuuksia toimia myös tuomioistuinten palvelukanavina alueilla, joista on pitkä etäisyys eri tuomioistumiin. Asiointipisteet muodostavat valmiin alueellisen verkoston, jonka avulla on mahdollista tukea kansalaisten sähköistä asiointia. Asiointipisteiden henkilökunta voi myös muilla tavoin tarjota palvelua niille, jotka eivät kykene sähköisiä menetelmiä käyttämään.

Julkisen hallinnon yhteispalveluista annetun lain esitöiden mukaan yhteispalvelun tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Yhteispalvelun on tarkoitus toimia viranomaisten asiakaspalvelun kanavana viranomaisten omien asiakaspalveluiden rinnalla, eikä ainoastaan viranomaisen omaa asiakaspalvelua avustavana palvelumuotona. Tuomioistuinten toimintaa koskevat säännökset asettavat kuitenkin rajoituksia sille, mitä tuomioistuinten asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä asiointipisteissä voidaan antaa.

4.2 Muualla kuin tuomioistuimessa annettava asiakaspalvelu

Tuomioistuimissa annettava asiakaspalvelu eroaa muista julkisen hallinnon palveluista merkittäväällä tavalla. Oikeudenkäyntimenettely ei rinnastu hallintomenettelyyn, vaan siinä on kyse riippumattomille tuomioistuimille kuuluvasta lainkäytöstä, jossa oikeusturvanäkökohdat painottuvat enemmän kuin hallinnossa. Euroopan ihmisoikeus-

sopimuksen 6 artikla ja Suomen perustuslain 21 § sääntelevät oikeudenmukaista oikeudenkäyntiä oikeusturvan saatavuuden osalta. Näiden lisäksi prosessilainsäädännössä säädetään yksityiskohtaisesti muun muassa lainkäyttöasioiden vireille tulosta, valitusajasta sekä tuomioistuinten prosessinjohtovelvollisuuksista. Asiointipisteiden soveltuvuus lainkäyttöasioiden yhteyteen on rajallista, koska edellä mainitussa säädöksissä oikeudenkäynnille asetettuja vaatimuksia ei voida asiointipisteissä toteuttaa. Muun muassa lainkäyttöasian vireille tulon ajankohta ja sen luotettava dokumentointi ovat oikeudenkäynnissä ensiarvoisen tärkeää, eikä oikeudenkäynnin vireille tulo kunnan asiointipisteessä ole asianosaisen oikeusturvan kannalta asianmukaista. Vireille tulon oikeusvaikutukset on voimassa olevassa laissa kytketty asiakirjan toimittamiseen tuomioistuimeen. Myöskään oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin kuuluva tuomioistuimen velvollisuus johtaa oikeudenkäyntiä asian vireille tulosta alkaen ei voisi toteutua, jos asian voi saattaa vireille asiointipisteessä. Lisäksi täytäntöönpanon kieltämistä ja keskeyttämistä koskevilla tilanteilla tuomioistuimen on toimittava erityisen nopeasti, eikä näissä tilanteissa ole tarkoituksenmukaista, että asiakirjat voisivat kulkea asiointipisteen kautta.

Lisäksi hallinto-oikeuksissa käsitellään kunnallisten viranomaisten päätöksistä tehtyjä valitusasioita. Kunnat voivat olla oikeudenkäynnin osapuolina myös muissa tuomioistuimissa. Suurimmassa osassa julkisen hallinnon asiointipisteissä palvelun antamisesta huolehtii kunta. Yhteispalvelu asiointipisteessä perustuisi toimeksisaajan (kunta) ja toimeksiantajan (tuomioistuin) väliseen sopimukseen. Tuomioistuinten riippumattomuuden kannalta voidaan kyseenalaistaa tilanne, jossa tuomioistuimen ja tuomioistuimessa osapuolena olevan kunnan välillä olisi edellä mainittu sopimussuhde. Tuomioistuinviraston on tarkoitus aloittaa toimintansa vuonna 2020. On mahdollista, että tulevaisuudessa tuomioistuinvirasto voisi olla sopijapuolena tällaisissa sopimuksissa. Tällöin edellä mainittu sopimussuhteeseen liittyvä ongelma voidaan todennäköisesti välttää.

Edellä mainituilla perusteilla asiointipisteissä voitaisiin tarjota vain rajatusti niitä palveluita, joita tuomioistuinten kanslioissa ja kirjaamoissa on saatavilla. Tällaisia tehtäviä olisivat vireillepanoon liittyvä yleinen ohjaus ja neuvonta, etukäteen sovittujen tiedoksiantojen toimittaminen vastaanottotodistuksella asiointipisteeseen, etukäteen sovittusti oikeudenkäyntiasiakirjoihin tutustuminen asiointipisteessä, sähköisen järjestelmän käytön avustaminen ja kirjallisen materiaalin kuten esitteiden tai lomakkeiden antaminen. Vaikka tuomioistuimissa voi jatkossa laittaa asioita vireille sähköisiä järjestelmiä käyttäen, asiointi perinteisesti postin välityksellä on edelleen mahdollista niille, joille ei ole mahdollista käyttää sähköisiä järjestelmiä. Suurella osalla yleisissä tuomioistuimissa istuntoon osallistuvilla on avustaja, jolla on käytettävissä tekniset valmiudet asian hoitamiseen sähköisesti.

Lisäksi oikeudenkäyntiin voisi olla mahdollista osallistua asiointipisteestä etäyhteyden kautta. Tämä edellyttäisi, että asiointipisteessä on asianmukaiset tilat ja laitteisto tätä tarkoitusta varten. Suuressa osassa asiointipisteitä laitteisto on jo olemassa, ja etäpalveluyhteyden rakentaminen on nykyisin nopeasti ja edullisesti toteutettavissa. Asianmukaisen tilan osoittaminen on suurempi haaste, koska kaikissa asiointipisteissä ei ole heti osoitettavissa erillistä huonetta tähän käyttöön.

4.3 Arvio asiointipisteiden käytettävyydestä tuomioistuinten asiakaspalvelussa

Työryhmän tehtävänä on ollut muun muassa arvioida mahdollisuudet tarjota tuomioistuinten asiakaspalvelua yhteispalvelupisteissä ja päättää kokeilun aloittamisesta yhdessä tai useammassa asiointipisteessä sekä järjestää mahdollinen kokeilu. Työryhmä on päätenyt siihen, ettei se aloita kokeilua asiointipisteissä. Työryhmä arvioi, että tuomioistuimen ulkopuolisten toteutettavaksi ei ole mahdollista siirtää lainkäyttöasioiden neuvontaa tai asiakirjojen vastaanottoa. Etäyhteys tuomioistuimeen joko neuvonnan tai etäosallistumisen vuoksi voidaan toteuttaa muualtakin kuin tuomioistuimen tuomiopiirissä olevasta toimipisteestä.

Tuomioistuinten asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä voitaisiin hoitaa vain rajatusti asiointipisteissä. Asiointipisteissä tarjottavat palvelut voisivat olla luonteeltaan yleistä neuvontaa sekä sähköisten palveluiden käyttömahdollisuuden ja niihin liittyvän neuvonnan tarjoamista. Asiointipisteiden henkilökunnalle ei voida antaa pääsyä tuomioistuinten asianhallintajärjestelmiin, joten asiakas ei juurikaan voisi saada lisäpalvelua asiointipisteistä käsin, vaan asian hoitaminen asiointipisteessä olisi lisävaihe asiakaspalveluketjussa. Näin ollen sähköisten asiointipalveluiden käytön mahdollistaminen asiointipalvelupisteissä ei tuo ennalta arvioiden niin merkittävää hyötyä, että laajempaa kokeilua kannattaisi aloittaa. Asiointipisteissä olisi kuitenkin mahdollista tarjota asiakkaille sähköiset palvelut käyttöön asiakaspääteellä joko itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella. Vastaava sähköisen palvelukanavan käyttö on mahdollista omalta tietokoneelta tai jos sellaista ei ole, kuntien tarjoamia kirjastoissa käytettäviä tietokoneita voi hyödyntää myös tuomioistuihin suuntautuvassa asiointissa.

Puhelimitse saatava asiakaspalvelu kattaa pitkälti sen yleisen neuvonnan ja eteenpäin ohjauksen, mitä asiointipisteessä olisi mahdollista tarjota. Tuomioistuinten puhelunvälityksen uudelleen järjestämistä (mm. ulkoistamista) selvittänyt työryhmä jätti loppuraporttinsa vuonna 2013 (Puhelinvälitystoiminnan järjestäminen oikeusministeriön hallinnonalalla, raportti 3.1.2013). Raportin mukaan, jotta viranomaisen neuvontavollisuuden toteuttaminen olisi mahdollista puhelunvälittäjien toimesta, puhelunvälitys

säilytetään hallinnonalalla. Tällä hetkellä hallinnollista neuvontaa ei kuitenkaan juurikaan anneta. Puhelunvälittäjien antaman hallinnollisen neuvonnan lisäämistä tulisi erikseen pohtia. Välittäjille on tällä hetkellä osittain mahdollisuus selvittää tuomioistuinten käytössä olevista tietojärjestelmistä asian käsittelijä, jolloin asiakkaan tavoittellessa asian käsittelijää, puhelua ei tarvitse ohjata tuomioistuimen asiakaspalveluun, vaan puhelu voidaan yhdistää suoraan käsittelijälle. Tuomioistuimen järjestelmästä voi myös antaa tiedon asian käsittelyn vaiheesta tai siitä ovatko asiakirjat saapuneet tuomioistuimeen. Tuomioistuimissa lähivuosina käyttöön otettavat uudet asiankäsittelyjärjestelmät perustuvat aineistojen sähköiseen käsittelyyn. Myös asianosaisten saavat aikanaan käyttöoikeuden itseään koskeviin sähköisiin aineistoihin. Tämä tulee vähentämään asian tilaa koskevia kysymyksiä, mutta toisaalta järjestelmän käyttöön liittyvä opastustarve voi lisätä kyselyjä. Myös tuomioistuinten henkilöstö tulee tarvitsemaan käytön tukea. Vielä ei ole päätetty, miten asianosaisten tuki tullaan järjestämään. Joka tapauksessa on selvää, ettei käytön tukea ole tarkoituksenmukaista levittää kovin laajalle, esimerkiksi useisiin asiointipisteisiin. Asianosaisten käyttäjätuki voisi olla mahdollista kytkeä puhelunvälityksen yhteyteen. Jos puhelunvälittäjän tehtäväkuvaa ei laajennettaisi ainakaan kovin syväälle järjestelmätuen antamiseen, tarkoituksenmukaista olisi toteuttaa keskitetty puhelimitse tarjottava tuki omana hallinnonalan sisäisenä toimintona.

Tuomioistuimet vastaavat asiakaspalvelunsa asianmukaisuudesta. Tuomioistuimet voivat toteuttaa asiakaspalvelua muutoinkin kuin itse tuotettuna. Muiden palvelukanavien tarkoituksenmukaisuus tulee kuitenkin arvioida ja analysoida mitä palveluja ylipäättänsä on mahdollista ulkoistaa. Mikäli tuomioistuimissa on halukkuutta kokeilla eri palvelukanavien käyttöä, työryhmän käsityksen mukaan oikeusministeriön olisi hyödyllistä tukea näitä hankkeita ja suhtautua myönteisesti mahdollisiin lisärahoitustarpeisiin ainakin määrältään rajatuissa kohteissa siten, että erilaisista toimintamalleista saataisiin käytännön kokemuksia.

Yksittäiset tuomioistuimet, käytännössä käräjäoikeudet, voivat harkintansa mukaan toteuttaa omalla alueellaan esimerkiksi kokeilun yhden tai useamman asiointipisteen kanssa. Tältä osin kiinnitetään huomiota siihen, että käräjäoikeusverkoston uudistamisen yhteydessä on nimenomaan viitattu siihen, että käräjäoikeuksien palveluja on mahdollista tuottaa myös yhteispalvelupisteissä (HE 270/2016 vp, s. 38). Kuntien asiointipisteissä tai muissa kunnan ylläpitämissä tiloissa voidaan pitää asiakkaiden käytössä tietokoneita, joita voidaan käyttää sähköisessä asiointissa sekä etäosallistumisessa tai muodostettaessa etäyhteys käräjäoikeuden kansliaan ohjeiden saamista varten.

Mikäli tuomioistuin päättää ryhtyä yhteistyöhön tuomiopiirinsä kuntien kanssa asiakaspalvelun järjestämiseksi, tämä edellyttää käytännön yhteistyötä muun muassa asianmukaisten toimintatapojen sekä tilojen ja laitteiden varmistamiseksi. Näistä kokeiluista

olisi hyödyllistä laatia raportti, jotta muutkin tuomioistuimet saavat tietoa käytännön kokemuksista. Etäosallistumiseen tarvittavista tiloista ja laitteista on esitetty arvio jäljempänä tässä selvityksessä kohdassa 4.4.1.

4.4 Etäosallistuminen

Kuten edellä tässä selvityksessä on todettu, etäosallistuminen vähentää oikeudenkäynnin osapuolille oikeudenkäynnistä aiheutuvaa haittaa ja kustannuksia. Tuomioistuinten palveluita voidaan näin ollen merkittäväällä tavalla parantaa edistämällä etäosallistumisen käyttöä niin, ettei istuntoon osallistuminen edellytä aina paikan päälle tuomioistuimeen tulemistä. Tällä lievennetään myös niitä vaikutuksia, joita tuomioistuinverkoston supistamisesta aiheutuu, ja lisäksi saavutetaan säästöjä vähentämällä matkustamisesta aiheutuvia kustannuksia. Tämän vuoksi mahdollisuuksia etäosallistumisen käyttöön tulee lisätä sekä tuomioistuimissa että muissa vaihtoehtoisissa paikoissa.

Seuraavana esitetään vaihtoehtoja etäosallistumiseen käytettävissä olevien paikkojen lisäämiseksi, sekä niitä reunaehtoja, joita etäosallistumisen käytössä on lainsäädännön lisäksi otettava huomioon. Yksittäisessä tilanteessa mahdollisuudesta etäosallistumiseen päättää aina istunnon puheenjohtaja. Joka tapauksessa etäosallistumisen hyödyntäminen edellyttää tuomioistuimilta määrätietoista työtä sen eteen, että etäosallistuminen tarjotaan oikeudenkäyntiin osallistumisen vaihtoehdoksi, silloin kun se on yksittäisessä tilanteessa istunnon puheenjohtajan harkinnan mukaan mahdollista. Etäosallistumisen lisääminen edellyttää käytännössä myös yleisölle tiedottamista.

4.4.1 Tuomioistuinten välinen yhteistyö

Kaikissa tuomioistuimissa on nykyisin videoneuvottelulaitteet. Tämän vuoksi on tarkoituksenmukaista, että oikeudenkäyntiin osallistuva henkilö voi mennä itseään lähimpään tuomioistuimeen ja osallistua tuon tuomioistuimen videoneuvottelulaitteilta istuntoon. Tuomioistuinlaitoksen sisällä tuotettava videoyhteyspalvelu on myös tietoturvasiin tapa järjestää etäosallistuminen. Asiakkaille tulisi siis ensisijaisesti tarjota etäosallistumisen mahdollistavia palveluja tuomioistuinlaitoksen sisällä sekä hyödyntämällä tuomiopiirin eri toimipaikkoja, että tarjoamalla etäosallistumista eri tuomioistuinten välisenä yhteistyönä. Tuomioistuimet ovat jo nykyisin toimineet yhteistyössä etäosallistumisen mahdollistamiseksi toisesta tuomioistuimesta käsin. Asiasta ei ole olemassa yhteisesti sovittuja käytäntöjä, vaan kyse on ollut kahden tuomioistuimen yksittäisessä tilanteessa erikseen sopimasta yhteistyöstä.

Etäosallistumisen järjestäminen on joka tilanteessa riippuvainen ensisijaisesti puheenjohtajan tekemästä arviosta, sopiiko etäosallistuminen kyseisen asian käsittelyyn. Seikkoja, jotka voivat vaikuttaa tähän ratkaisuun, ovat muun muassa asian laatu (rikos/riita-asia), asian vaihe (valmistelu/pääkäsittely) ja se, onko asiassa osapuoliin liittyvää syytä, jonka perusteella voidaan epäillä painostusta kuulemisen aikana. Lisäksi etäosallistuminen on lähtökohtaisesti toteutettavissa niissä tilanteissa, kun poissaoloa ei ole sanktioitu istunnon toteutumisen turvaamiseksi. Sanktiomahdollisuus voidaan asettaa myös etäosallistumistilanteessa, jos etäosallistuminen tapahtuu viranomaisen tiloissa. Yleisön läsnäolo on lähtökohtaisesti mahdollista vain varsinaisessa tuomioistuimen istuntosalissa, ei etäosallistumiseen käytettävässä tilassa.

Etäosallistuminen edellyttää myös, että tuomioistuimessa on asianmukaiset tilat etäosallistumista varten. Tuomioistuimissa tulisi olla tähän tarkoitukseen erikseen varattu videoneuvotteluhuone, jotta etäosallistuminen ei varaisi istuntosaleja muuhun kuin istuntokäyttöön. Etäosallistumiseen käytettävässä tilassa tulee olla riittävä äänieristys, ja sen valvomisen tulee olla mahdollista joko siten, että tilassa on takakamera, tai niin, että oikeudenkäyntiin osallistuvat henkilöt saatetaan tilaan ja samalla varmistetaan, ettei tilassa ole tai sinne ei tule ulkopuolisia.

Etäosallistumistilassa tulee olla tekniikka, joka mahdollistaa puhe- ja näköyhteyden molempiin suuntiin istuntopaikan ja etäosallistumispaikan välillä. Lisäksi tilassa tulisi olla dokumenttikamera, joka mahdollistaa asiakirjojen näyttämisen. Käytössä olevan tekniikan tulee tarjota niin laadukas kuva- ja ääniyhteys, että etäyhteyttä käyttämällä voi tosiasiallisesti osallistua oikeudenkäyntiin. Etäosallistujan pitää voida kuulla ja nähdä muut oikeudenkäyntiin osalliset ja päinvastoin. Tuomioistuimesta käsin voidaan näyttää asiassa esillä olevia oikeudenkäyntiasiakirjoja etäosallistujalle, ja hän voi myös omalta laitteeltaan saada sähköiset oikeudenkäyntiasiakirjat käyttöönsä.

Käräjäoikeuksien sivuistuntopaikkoja tulee myös voida hyödyntää etäosallistumisessa. Sivuistuntopaikoilla ei ole pysyvästi henkilökuntaa, minkä vuoksi etäosallistumisen järjestäminen sivuistuntopaikoilta käsin edellyttää ennakkointia ja istuntojen yhteensovittamista. Mikäli sivuistuntopaikan tiloihin on muulloin kuin istuntopäivänä tulossa joku etäosallistumislaitteita käyttämään, on käräjäoikeuden henkilökunnan tultava avaamaan tilat sekä valvomaan tilojen ja laitteiden käyttöä. Mahdollista voi olla myös ulkopuolisen henkilökunnan palkkaaminen tähän tarkoitukseen.

Suomessa on viisi hovioikeutta, ja etäisyydet ovat tämän vuoksi käräjäoikeusverkostoa pidemmät. Hovioikeuksissa käsittely on kuitenkin pääsääntöisesti kirjallista, ja noin kolmasosa asioista käsitellään pääkäsittelyssä. Hovioikeuksissa asian käsittelyyn voi lähtökohtaisesti osallistua etänä samojen periaatteiden mukaisesti kuin käräjäoikeuksissa.

Suomessa on kuusi hallinto-oikeutta ja Ahvenanmaan hallintotuomioistuin. Lisäksi vaakuutus- ja markkinaoikeus sijaitsevat Helsingissä. Verkosto on siis melko harva, ja muiden tuomioistuinten etäosallistumistilojen hyödyntäminen voisi olla tarkoituksenmukaista silloin, kun suulliseen käsittelyyn kutsutaan asianosaisia pidemmän etäisyyden päästä. Hallintotuomioistuimissa myös asiantuntijajäsenet voisivat osallistua etäyhteydellä asian käsittelyyn. Asiantuntijajäsenten tarvetta asioida hallinto-oikeuksissa on jo pyritty vähentämään siten, että heidän käytössä on nykyisin palvelu, josta he voivat vahvan suomi.fi -tunnistautumisen avulla hakea istuntoihin liittyviä asiakirjoja. Hallinto-oikeuksien asiantuntijajäsenten osallistumista istuntoihin etänä tulee myös edistää siten, että hekin voivat mahdollisuuksien mukaan käyttää käräjäoikeuksien etäosallistumiseen varattuja tiloja. Näin säästetään asiantuntijajäsenille maksettavissa matkakustannuksissa ja lisäksi edistetään mahdollisuuksia asiantuntijajäsenten rekrytointiin eri puolilta maata.

4.4.2 Yhteistyö oikeusaputoimistojen kanssa

Työryhmä on arvioinut, että tuomioistuinten välisen yhteistyön lisäksi tulisi ottaa huomioon, että tuomioistuinlaitoksen kanssa samalle hallinnonalalle sijoittuvan oikeusavun mahdollisuudet etäosallistumisvälineiden yhteiskäyttöön. Suomessa on 23 oikeusaputoimistoa ja 158 oikeusavun sivutoimipistettä. Helpon etäyhteyden oikeusaputoimistojen tiloista onnistuvat silloin, kun kyseessä on oikeusaputoimiston oma asiakas. Valtion rahoittamaan oikeusapuun sisältyy myös yksityisille avustajille maksettavat palkkiot, joten oikeusavun kustannuksia laskee, jos yksityiset avustajat voivat myös tulla asiakkaidensa kanssa kuultaviksi oikeusaputoimistoihin. Myös tuomioistuinten asiakkaiden tulisi voida käyttää myös oikeusaputoimistoissa olevia etäosallistumismahdollisuuksia.

Tämän selvityksen liitteenä on taulukko, jossa on tarkasteltu käräjäoikeuksien tuomiopiireissä sijaitsevia kuntia, joissa etäisyys käräjäoikeuden kansliaan on yli 80 kilometriä, ja joista on kuukausittain odotettavissa yli 10 henkilön osallistuvan istuntoihin. Tarkastelun kohteena ovat olleet käräjäoikeuksien sijainnit, etäisyydet käräjäoikeuden kansliasta kuntiin sekä kuntien väkiluku. Taulukosta ilmenee, että näillä paikkakunnilla on oikeusaputoimiston palvelut saatavilla joko samassa kunnassa tai enintään 35 kilometrin etäisyydellä.

Oikeusavun tilojen ja laitteiden osalta yhteiskäytössä etuna on se, että virastot toimivat samassa valtion verkossa kuin tuomioistuimet, minkä vuoksi tietoverkkoyhteydet ovat turvallisempia kuin valtion verkon ulkopuolelle mentäessä. Työryhmä katsoo, että oikeusavun toimintaedellytyksiä tulee jatkossa tarkastella ottaen huomioon etäyhteyksien lisääntyvä tarve. Oikeusaputoimistoissa tulisi olla käytettävissä erilliset tarkoitukseen sopivat tilat ja laitteet etäosallistumista varten. Lisäksi henkilökuntaa tarvitaan

avustamaan yhteyksien avaamisessa ja etäosallistumislaitteen käytössä. Laitteistoon liittyviä tarpeita on selvitetty edellisessä luvussa.

Myös oikeusaputoimistojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä on tarpeen kerätä kokemuksia. Tämän vuoksi ne tuomioistuimet, jotka tällaiseen yhteistyöhön ryhtyvät, voisivat kerätä kokemuksia yhteen.

4.4.3 Muut vaihtoehdot

Edellä on esitetty etäosallistumisen pääasiallisina vaihtoehtoina tuomioistuinlaitoksen sisällä tehtävää yhteistyötä sekä toisaalta oikeusministeriön hallinnonalan sisällä tuomioistuinten ja oikeusaputoimistojen välillä tehtävää yhteistyötä. Tämä tapahtuisi pääasiassa etäosallistumislaitteita hyödyntämällä. Tämän lisäksi työryhmä on arvioinut myös muita vaihtoehtoja ja katsonut, että etäosallistumista myös muualta kuin toisista tuomioistuimista tai oikeusaputoimistoista tulee edistää. Asiointipisteet tai muut kuntien ylläpitämät tilat soveltuisivat hyvin etäosallistumiseen, silloin kun siellä on asianmukaiset tilat ja laitteet. Tähän saakka tuomioistuimiin on voitu olla etäyhteydessä muun muassa poliisin toimipaikoista, vankiloista, sairaaloista ja ulkomaan edustustoista. Jotta etäosallistumisen mahdollisuuksista saadaan suurin hyöty, tulee etäosallistuminen ulottaa viranomaisten toimipaikkojen lisäksi myös mahdollisimman laajalle yksityisten toimijoiden käyttöön heidän tiloissaan. Samankaltaiseen arvioon oli päädytty myös edellä selostetussa oikeusaputoimistojen etäpalveluja koskevassa raportissa.

Jatkossa tulisi olla mahdollista osallistua oikeudenkäyntiin etäyhteydellä esimerkiksi asianajajan tai muun avustajan toimistolta tai asiakkaan kotoa. Tällöin etäyhteys muodostettaisiin avustajan tai henkilön itsensä tietokoneelta. Tulevaisuudessa pitää harkita myös sitä, onko etäosallistujan sijainnilla tai laitteilla enää merkitystä, vai voisiko olla jossain tapauksessa mahdollista, että henkilö on omalta mobiililaitteeltaan Skype-yhteydessä tuomioistuimeen olinpaikastaan riippumatta. Tämä on mahdollista, koska lainsäädäntö ei rajaa käytettävää tekniikkaa. Lisäksi muun muassa todistajia kuullaan jo nykyisin joissain tapauksissa puhelimitse.

Tällä hetkellä on arvioitavissa, että Skype-ohjelman käyttäminen tuomioistuinten tai valtionhallinnon ulkopuolisessa verkossa ei ole täysin varmasti tietoturallinen tapa etäosallistumisen toteuttamiseen. Tekniikan voi olettaa tietoturvan osalta kehittyvän, ja toisaalta jo nyt Skype-ohjelmaa voisi käyttää asioissa, joissa ei ole ennakoitavissa tarvetta käsitellä muuta kuin julkista tietoa. Tällä tavalla voidaan minimoida tietoturvaongelmista mahdollisesti aiheutuvia seurauksia.

Työryhmän toimeksiannon mukaan selvityksen valmistelussa tuli myös tarpeen mukaan ottaa huomioon muut oikeusministeriössä ja sen hallinnonalalla vireillä olevat rakenteelliset uudistukset, kuten ulosoton rakenneuudistus ja oikeusapuviraston perustaminen. Työryhmä ei esitä ulosoton toimipaikkaverkoston hyödyntämistä tuomioistuinten asiakaspalvelussa, koska oikeusapuverkostossa toimipisteiden määrä on riittävä alueellisesti palvelujen kattamiseksi. Ulosoton organisaatiouudistuksella ei siten ole merkitystä työryhmän työn kannalta.

5. Vaihtoehtojen tarkastelu eräillä paikkakunnilla

Tässä luvussa tarkastellaan niitä vaihtoehtoja, joita käräjäoikeusverkoston uudistamisen yhteydessä kansliapalveluiden menettäneillä paikkakunnilla on tuomioistuinpalveluiden järjestämiseen edellä selostettujen puhelinpalveluiden ja sähköisen asioinnin lisäksi. Huomiota on myös kiinnitetty niihin paikkakuntiin, joissa kielelliset kysymykset ovat nousseet esiin käräjäoikeusverkoston harvetessa.

Tämän selvityksen liitteenä on taulukossa esitetty ne kunnat, joista on yli 80 kilometrin matka lähimpään käräjäoikeuden kansliaan tai istuntopaikkaan. Samassa taulukossa on esitetty myös etäisyys lähimpään oikeusavun toimipaikkaan tai sivuvastaanottoon. Lisäksi on esitetty etäisyydet asiointipisteisiin. Taulukosta ilmenee myös kunnan väkiluku ja väkiluvun osuus koko tuomiopiirin väkiluvusta ja näiden lukujen perusteella laskettu arvio istuntoon osallistuvista henkilöistä kuukausittain. Erilliseen taulukkoon on koottu vielä ne paikkakunnat, joilta on väestöpohjan perusteella laskettuna odotettavissa yli 10 henkilön osallistuminen käräjäoikeuden istuntoon.

Etelä-Karjalan käräjäoikeus sijaitsee Lappeenrannassa. Käräjäoikeuden tuomiopiirin alueella kansliapalvelut loppuvat Imatralla. Imatralla sijaitsee yhteispalvelupiste, jossa on asiakaspääte. Imatralla on myös Lappeenrannan oikeusaputoimiston Imatran sivuvastaanotto. Tuomiopiirin kunnista kauimpana Lappeenrannasta sijaitsee Parikkala, josta on noin 97 kilometriä Lappeenrantaan. Parikkalaa lähin oikeusavun toimipaikka on Etelä-Savon oikeusaputoimiston Savonlinnan toimipaikka 62 kilometrin päässä. Rautjärvellä 17 kilometrin päässä Parikkalasta on asiointipiste.

Etelä-Savon käräjäoikeus sijaitsee Mikkelissä. Käräjäoikeuden kanslia lakkaa Savonlinnasta, jonne jää kuitenkin istuntopaikka. Savonlinnassa on myös Etelä-Savon oikeusaputoimiston toimipaikka. Käräjäoikeuden tuomiopiirin kunnista pisimmät etäisyydet Mikkeliin ovat Heinävedeltä 138 kilometriä, Enonkoskelta 136 kilometriä ja Rantasalmelta 82 kilometriä. Heinävedellä ja Rantasalmella sijaitsee oikeusaputoimiston sivuvastaanotot. Enonkoskelta on matkaa oikeusavun Savonlinnan toimipaikkaan 32 kilometriä. Rantasalmella on asiointipiste, joka on tehnyt Etelä-Savon oikeusaputoimiston kanssa sopimuksen yhteispalvelusta.

Itä-Uudenmaan käräjäoikeus sijaitsee Vantaalla ja käräjäoikeudella on kanslia myös Hyvinkäällä. Kansliapalvelut lakkaavat Järvenpäässä ja Porvoossa. Järvenpäästä asiakkaiden matka kansliaan ei pitene merkittävästi. Alueella on myös hyvät julkiset liikenneyhteydet. Porvoo sijaitsee 36 kilometrin päässä Vantaalta, ja käräjäoikeuden

kanslia on sieltäkin saavutettavissa julkisilla liikenneyhteyksillä. Porvooseen jää edelleen istuntopaikka. Porvoon osalta on kiinnitettävä huomiota siihen, että alueella on erityinen tarve turvata myös ruotsinkieliset palvelut. Porvoossa ei ole asiointipistettä. Porvoossa on Itä-Uudenmaan oikeusaputoimiston toimipaikka.

Kymenlaakson kärjäoikeus sijaitsee Kouvolassa. Kärjäoikeusuudistuksen yhteydessä kanslia lakkaa Kotkasta. Kymenlaakson oikeusaputoimistolla on toimipaikat Kotkassa ja Haminassa. Kotkassa tai Haminassa ei ole yhteispalvelupistettä. Etäisyys Kotkan keskusta Kouvolan kansliaan on noin 58 kilometriä ja etäisyys Haminan keskustasta vastaavasti noin 55 kilometriä.

Lapin kärjäoikeus sijaitsee Rovaniemellä ja toinen kanslia on Kemissä. Kärjäoikeuden tuomiopiirin alueelta kanslia lakkaa Sodankylästä ja istuntopaikka Kemijärveltä. Istuntopaikka jää edelleen Utsjoelle, Kittilään, Sodankylään ja Inariin (Ivaloon). Lapin kärjäoikeuden tuomiopiirissä välimatka kansliaan on pisimmillään Enontekiöstä, josta matkaa kärjäoikeuden kansliaan on 305 kilometriä. Lapin oikeusaputoimiston Muonion toimipaikka sijaitsee 76 kilometrin päässä Enontekiöstä. Oikeusaputoimistolla on toimipaikkoja myös Sodankylässä, Pellossa, Kuusamossa ja Kemissä. Asiointipisteitä on Lapin kärjäoikeuden tuomiopiirin alueella muun muassa Hetassa, Utsjoella, Savukoskella, Kemijärvellä ja Sodankylässä.

Länsi-Uudenmaan kärjäoikeus sijaitsee Espoossa. Tuomiopiirin alueella kanslia lakkaa Raaseporissa ja Lohjalla, mutta Raaseporiin jää edelleen istuntopaikka. Raaseporissa on erityinen tarve taata asiakkaille ruotsinkieliset palvelut. Raaseporissa on Länsi-Uudenmaan oikeusaputoimiston Raaseporin toimipaikka, jonka mahdollinen käyttö etäosallistumisessa edistäisi ruotsinkielisten palveluita alueella. Oikeusaputoimistolla on toimipaikka myös Lohjalla. Kummassakaan kaupungissa ei ole asiointipistettä.

Oulun kärjäoikeuden alueella kansliapalvelut lakkaavat Kuusamosta ja Raahesta. Kärjäoikeudella on kanslia Oulun lisäksi Ylivieskassa ja istuntopaikka Kuusamossa. Jatkossa Raahesta on matkaa lähempänä olevaan Oulun kansliaan 75 kilometriä ja Kuusamosta Oulun kansliaan on yli 200 kilometriä. Raahessa ja Kuusamossa on Oulun oikeusaputoimiston toimipaikka, mutta kummassakaan kaupungissa ei ole asiointipistettä. Kiimingissä sijaitsee asiointipiste.

Pohjois-Savon kärjäoikeuden kanslia sijaitsee Kuopiossa. Kärjäoikeuden tuomiopiirin alueella kanslia lakkaa Iisalmesta ja Varkaudesta. Iisalmesta on Kuopioon matkaa 88 kilometriä ja Varkaudesta noin 70 kilometriä. Pohjois-Savon oikeusaputoimistolla on toimipaikka Iisalmessa ja Etelä-Savon oikeusaputoimistolla Varkaudessa. Lähin asiointipiste on 23 kilometrin päässä Iisalmesta Sonkajärvellä. Varkaudessa sijaitsee Kangaslammin asiointipiste.

Kainuun kärjäoikeus sijaitsee Kajaanissa, eikä tuomiopiiri ole kärjäoikeusverkon uudistamisen yhteydessä menettämässä kansliaa, mutta Kuhmon ja Suomussalmen istuntopaikat lakkaavat. Kainuun kärjäoikeudessa on ilmennyt kiinnostusta lähteä kokeilemaan etäkuulemista Kuhmossa oikeusaputoimistosta käsin ja Suomussalmella kunnan ylläpitämästä paikasta, jossa on valmiina tila ja laitteet. Työryhmän arvioon mukaan kyseiset paikkakunnat ovat etäisyyksien ja asukasmäärien perusteella sellaisia kohteita, joissa etäosallistumismahdollisuuksien lisäämisellä olisi erityisiä hyötyjä. Tämän vuoksi työryhmä kannustaa kärjäoikeutta suunnittelemaan ja edistämään etäosallistumista. Tulosohtajan eli vuoden 2020 alusta lukien Tuomioistuinviraston voisi olla hyödyllistä pyytää tehdyistä toimenpiteistä ja niiden vaikutusten seurantatiedoista selvitys, jota voidaan hyödyntää arvioitaessa kehittämistarpeita muissa tuomioistuimissa.

Liite 1. Käräjäoikeuksien tuomiopiireissä sijaitsevat kunnat: etäisyys käräjäoikeuden kansliaan yli 80 kilometriä, istuntoihin arvioidaan osallistuvan yli 10 hlöä/kk: oikeusaputoimistot ja asiointipisteet

TUOMIOPIIRI/ 2019	KUNTA	KÄRÄJÄ- OIKEUS K/lp, (km)	Etäisyys K(km)	OIKEUSAPU- TOIMISTO	Etäisyys (km)	ASIOINTI- PISTE KUNNASSA	LÄHIN TOISSIJAINEN ASIOINTIPISTE	Etäisyys (km)	KUNNAN VÄKILUKU 31.12.2017	TUOMIO- PIIRIN VÄKILUKU (%) 31.12.2017	Koko maa	5 513 130	Arvio istuntoon osallistuvista/kk
Pohjois-Savon Ko	Iisalmi	K Kuopio	88	Iisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	0 km		Sonkajärvi	23 km	21639	8,8 %	0,4 %		27,80
Pohjois-Karjalan Ko	Lieksa	K Joensuu	95	Lieksan Tp./ Pohjois-Karjalan OAT	0 km	Lieksa			11297	6,9 %	0,2 %		14,51
Pirkanmaan Ko	Mänttä-Vilppula	K Tampere	92	Mänttä-Vilppulan Tp./ Pirkanmaan OAT	0 km	Vilppula			10256	2,0 %	0,2 %		13,18
Pohjanmaan Ko	Närpiö	K Vaasa	83	Närpion Tp./ Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan OAT	0 km		Teuva (Etelä-Pohjan- maan Ko)	23 km	9507	3,8 %	0,2 %		12,21
Varsinais-Suomen Ko	Somero	K Turku	86	Forssan Tp./ Kanta-Hämeen OAT	26 km		Lieto/ Kunnanvirasto	74 km	8919	1,9 %	0,2 %		11,46
Länsi-Uudenmaan Ko	Hanko	K Espoo	115	Raaseporin Tp./ Länsi-Uudenmaan OAT	35 km		Espoo	115 km	8517	1,8 %	0,0 %		10,94
Kainuun Ko	Kuhmo	K Kajaani	102	Kuhmon Tp./ Kainuun OAT	0 km		Ristijärvi	100 km	8499	11,5 %	0,2 %		10,92
Pohjois-Savon Ko	Kiuruvesi	K Kuopio	121	Iisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	35 km		Vieremä	29 km	8283	3,4 %	0,2 %		10,64
Oulun Ko	Pudasjärvi	K Oulu	88	Pudasjärven Sv./ Oulun OAT	0 km	Pudasjärvi			8103	2,0 %	0,1 %		10,41
Kainuun Ko	Suomussalmi	K Kajaani	108	Suomussalmen Tp./ Kainuun OAT	0 km		Ristijärvi	65 km	8051	10,9 %	0,1 %		10,34

Liite 2. Käräjäoikeuksien tuomiopiireissä sijaitsevat kunnat: etäisyys käräjäoikeuden kansliaan yli 80 kilometriä: oikeusaputoimistot ja asiointipisteet

TUOMIOPIIRI/ 2019	KUNTA	KÄRÄJÄOIKEUS K/lp, (km)	Etäisyys K(km)	OIKEUSAPU- TOIMISTO	Etäisyys (km)	ASIOINTIPISTE KUNNASSA	LÄHIN TOISSIJAINEN ASIOINTIPISTE	Etäisyys (km)	KUNNAN VÄKILUKU 31.12.2017	TUOMIO- PIIRIN VÄKILUKU (%) 31.12.2017	Koko maa	5 513 130	Arvio istuntoon osallistuvista/kk
Etelä-Karjalan Ko	Parikkala	K Lappeenranta	97	Savonlinnan Tp./ Etelä-Savon OAT	62 km		Rautjärvi	17 km	4969	3,8 %	0,1 %		6,38
Etelä-Pohjan- maan Ko	Isojoki	K Seinäjoki	101	Kauhajoen Tp./ Etelä-Pohjanmaan OAT	42 km	Isojoki			2032	1,1 %	0,0 %		2,61
Etelä-Pohjan- maan Ko	Karjoki	K Seinäjoki	92	Teuvan Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	21 km	Karjoki			1329	0,7 %	0,0 %		1,71
Etelä-Pohjan- maan Ko	Teuva	K Seinäjoki	83	Teuvan Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	0 km	Teuva			5269	2,8 %	0,1 %		6,77
Etelä-Pohjan- maan Ko	Evijärvi	K Seinäjoki	82	Lappajärven Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	19 km		Vimpeli	31 km	2499	1,3 %	0,0 %		3,21
Etelä-Savon Ko	Heinävesi	K Mikkeli	138	Heinäveden Sv./ Etelä-Savon OAT	0 km	Hasumäki			3455	2,3 %	0,1 %		4,44
Etelä-Savon Ko	Enonkoski	K Mikkeli	136	Savonlinnan Tp./ Etelä-Savon OAT	32 km		Heinävesi/ Hasumäki	53 km	1416	1,0 %	0,0 %		1,82
Etelä-Savon Ko	Rantasalmi	K Mikkeli	82	Rantasalmen Sv./ Etelä-Savon OAT	0 km	Kunnanvirasto			3553	2,4 %	0,1 %		4,56
Itä-Uuden- maan Ko	Pyhtää	K Vantaa	98	Loviisan Sv./ Itä-Uudenmaan OAT	19 km		Lapinjärvi	40 km	5264	0,9 %	0,1 %		6,76
Itä-Uuden- maan Ko	Lapinjärvi	K Vantaa	84	Loviisan Sv./ Itä-Uudenmaan OAT	22 km	Kirkonkylä			2706	0,5 %	0,0 %		3,48
Kainuun Ko	Suomussalmi	K Kajaani	108	Suomussalmen Tp./ Kainuun OAT	0 km		Ristijärvi	65 km	8051	10,9 %	0,1 %		10,34
Kainuun Ko	Kuhmo	K Kajaani	102	Kuhmon Tp./ Kainuun OAT	0 km		Ristijärvi	100 km	8499	11,5 %	0,2 %		10,92
Kainuun Ko	Puolanka	K Kajaani	99	Puolangan Tp./ Kainuun OAT	0 km		Ristijärvi	57 km	2669	3,6 %	0,0 %		3,43
Keski-Suomen Ko	Kinnula	K Jyväskylä	156	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	63 km	Kinnula			1656	0,6 %	0,0 %		2,13
Keski-Suomen Ko	Pihtipudas	K Jyväskylä	137	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	38 km	Pihtipudas			4127	1,5 %	0,1 %		5,30

TUOMIOPIIRI/ 2019	KUNTA	KÄRÄJÄOIKEUS K/lp, (km)	Etäisyys K(km)	OIKEUSAPU- TOIMISTO	Etäisyys (km)	ASIOINTIPISTE KUNNASSA	LÄHIN TOISSIJAINEN ASIOINTIPISTE	Etäisyys (km)	KUNNAN VÄKILUKU 31.12.2017	TUOMIO- PIIRIN VÄKILUKU (%) 31.12.2017	Koko maa	5 513 130	Arvio istuntoon osallistuvista/kk
Keski-Suomen Ko	Kivijärvi	K Jyväskylä	124	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	64 km	Kivijärvi			1132	0,4 %	0,0 %		1,45
Keski-Suomen Ko	Kyyjärvi	K Jyväskylä	119	Alajärven Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	42 km	Kirkonkylä			1352	0,5 %	0,0 %		1,74
Keski-Suomen Ko	Karstula	K Jyväskylä	102	Alajärven Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	71 km	Karstula			4146	1,5 %	0,1 %		5,33
Keski-Suomen Ko	Viitasaari	K Jyväskylä	100	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	0 km	Viitasaari			6411	2,3 %	0,1 %		8,24
Keski-Suomen Ko	Kannonkoski	K Jyväskylä	99	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	38 km	Kirkonkylä			1408	0,5 %	0,0 %		1,81
Keski-Suomen Ko	Kuhmoinen	K Jyväskylä	95	Jämsän Tp./ Keski-Suomen OAT	39 km	Kuhmoinen			2252	0,8 %	0,0 %		2,89
Kymenlaakson Ko	Vironlahti	K Kouvola	83	Haminan Tp./ Kymenlaakson OAT	35 km		Lemi (Etelä- Karjalan Ko)	80 km	3207	1,9 %	0,1 %		4,12
Lapin Ko	Enontekiö	K Rovaniemi	305	Muonion Tp./ Lapin OAT	76 km	Hetta, Karesu- vanto			1893	1,1 %	0,0 %		2,43
Lapin Ko	Muonio	K Rovaniemi	229	Muonion Tp./ Lapin OAT	0 km		Enontekiö/ Hetta	77 km	2332	1,3 %	0,0 %		3,00
Lapin Ko	Savukoski	K Rovaniemi	174	Sodankylän Tp./ Lapin OAT	90 km	Savukoski			1012	0,6 %	0,0 %		1,30
Lapin Ko	Kolari	K Rovaniemi	167	Pellon Tp./ Lapin OAT	68 km		Pello	69 km	3854	2,2 %	0,1 %		4,95
Lapin Ko	Salla	K Rovaniemi	136	Kuusamo Tp/ Oulun OAT	112 km	Kirkonkylä			3575	2,0 %	0,1 %		4,59
Lapin Ko	Posio	K Rovaniemi	132	Kuusamo Tp/ Oulun OAT	68 km	Posio			3310	1,8 %	0,1 %		4,25
Lapin Ko	Pelkoseniemi	K Rovaniemi	131	Sodankylän Tp./ Lapin OAT	58 km		Savukoski	42 km	958	0,5 %	0,0 %		1,23
Lapin Ko	Simo	K Rovaniemi	128	Kemin Tp./ Lapin OAT	27 km		Tervola	68 km	3110	1,7 %	0,1 %		4,00
Lapin Ko	Pello	K Rovaniemi	101	Pellon Tp./ Lapin OAT	0 km	Pello			3510	2,0 %	0,1 %		4,51
Lapin Ko	Ylitornio	K Kemi	90	Pellon Tp./ Lapin OAT	56 km	Ylitornio			4118	2,3 %	0,1 %		5,29
Lapin Ko	Kemijärvi	K Rovaniemi	86	Rovaniemen Tp./ Lapin OAT	86 km	Sairaala Lappo- nia			7534	4,2 %	0,1 %		9,68
Lapin Ko	Ranua	K Rovaniemi	82	Pudasjärven Sv./ Oulun OAT	73 km		Posio	87 km	3972	2,2 %	0,1 %		5,10

TUOMIOPIIRI/ 2019	KUNTA	KÄRÄJÄOIKEUS K/lp, (km)	Etäisyys K(km)	OIKEUSAPU- TOIMISTO	Etäisyys (km)	ASIOINTIPISTE KUNNASSA	LÄHIN TOISSIJAINEN ASIOINTIPISTE	Etäisyys (km)	KUNNAN VÄKILUKU 31.12.2017	TUOMIO- PIIRIN VÄKILUKU (%) 31.12.2017	Koko maa	5 513 130	Arvio istuntoon osallistuvista/kk
Länsi-Uuden- maan Ko	Hanko	K Espoo	115	Raaseporin Tp./ Länsi-Uudenmaan OAT	35 km		Espoo	115 km	8517	1,8 %	0,001545		10,94
Oulun Ko	Taivalkoski	K Oulu	154	Kuusamon Tp./ Oulun OAT	63 km	Kirkonkylä			4058	1,0 %	0,1 %		5,21
Oulun Ko	Pyhäntä	K Ylivieska	101	Haapajärven Tp./ Ylivieskan OAT	70 km		Kärsämäki	34 km	1579	0,4 %	0,0 %		2,03
Oulun Ko	Vaala	K Oulu	93	Puolangan Tp./ Kainuun OAT	62 km	Vaala			2941	0,7 %	0,1 %		3,78
Oulun Ko	Pyhäjärvi	K Ylivieska	92	Haapajärven Tp./ Ylivieskan OAT	37 km	Pyhäsalmi			5337	1,3 %	0,1 %		6,86
Oulun Ko	Pudasjärvi	K Oulu	88	Pudasjärven Sv./ Oulun OAT	0 km	Pudasjärvi			8103	2,0 %	0,1 %		10,41
Oulun Ko	Siikalatva	K Oulu	84	Haapajärven Tp./ Ylivieskan OAT	87 km		Haapavesi	49 km	5447	1,3 %	0,1 %		7,00
Pirkanmaan Ko	Kihniö	K Tampere	105	Parkanon Sv./ Pirkanmaan OAT	26 km		Parkano/ Kihniö	26 km	1967	0,4 %	0,0 %		2,53
Pirkanmaan Ko	Virrat	K Tampere	105	Virtain Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	0 km	Virrat			6844	1,3 %	0,1 %		8,79
Pirkanmaan Ko	Mänttä-Vilp- pula	K Tampere	92	Mänttä-Vilppulan Tp./ Pirkanmaan OAT	0 km	Vilppula			10256	2,0 %	0,2 %		13,18
Pirkanmaan Ko	Parkano	K Tampere	84	Parkanon Sv./ Pirkanmaan OAT	0 km	Kihniö			6562	1,3 %	0,1 %		8,43
Pohjanmaan Ko	Lestijärvi	K Kokkola	106	Haapajärven Tp./ Ylivieskan OAT	57 km	Lestijärvi			789	0,3 %	0,0 %		1,01
Pohjanmaan Ko	Kristiinankau- punki	K Vaasa	101	Närpion Tp./ Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan OAT	25 km	Kristiinankau- punki			6638	2,7 %	0,1 %		8,53
Pohjanmaan Ko	Perho	K Kokkola	98	Lappajärven Sv./ Etelä-Pohjanmaan OAT	56 km	Perho			2860	1,1 %	0,1 %		3,67
Pohjanmaan Ko	Kaskinen	K Vaasa	95	Närpion Tp./ Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan OAT	12 km		Kristiinan- kaupunki	26 km	1274	0,5 %	0,0 %		1,64
Pohjanmaan Ko	Närpiö	K Vaasa	83	Närpion Tp./ Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan OAT	0 km		Teuva (Etelä-Pohjan- maan Ko)	23 km	9507	3,8 %	0,2 %		12,21
Pohjois- Karjalan Ko	Valtimo	K Joensuu	142	Nurmeksien Tp./ Pohjois-Karjalan OAT	25 km		Rautavaara (Pohjois- Savon Ko)	45 km	2218	1,4 %	0,0 %		2,85

TUOMIOPIIRI/ 2019	KUNTA	KÄRÄJÄOIKEUS K/lp, (km)	Etäisyys K(km)	OIKEUSAPU- TOIMISTO	Etäisyys (km)	ASIOINTIPISTE KUNNASSA	LÄHIN TOISSIJAINEN ASIOINTIPISTE	Etäisyys (km)	KUNNAN VÄKILUKU 31.12.2017	TUOMIO- PIIRIN VÄKILUKU (%) 31.12.2017	Koko maa	5 513 130	Arvio istuntoon osallistuvista/kk
Pohjois- Karjalan Ko	Lieksa	K Joensuu	95	Lieksan Tp./ Pohjois-Karjalan OAT	0 km	Lieksa			11297	6,9 %	0,2 %		14,51
Pohjois- Karjalan Ko	Juuka	K Joensuu	87	Nurmeksens Tp./ Pohjois-Karjalan OAT	42 km	Juuka			4817	3,0 %	0,1 %		6,19
Pohjois-Savon Ko	Kiuruvesi	K Kuopio	121	lisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	35 km		Vieremä	29 km	8283	3,4 %	0,2 %		10,64
Pohjois-Savon Ko	Vieremä	K Kuopio	109	lisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	24 km	Vieremä			3685	1,5 %	0,1 %		4,73
Pohjois-Savon Ko	Sonkajärvi	K Kuopio	105	lisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	24 km	Sonkajärvi, Sukeva			4075	1,7 %	0,1 %		5,24
Pohjois-Savon Ko	Rautavaara	K Kuopio	102	Nurmeksens Tp./ Pohjois-Karjalan OAT	50 km	Rautavaara			1698	0,7 %	0,0 %		2,18
Pohjois-Savon Ko	Keitele	K Kuopio	98	Viitasaaren Tp./ Keski-Suomen OAT	41 km	Keskusta			2309	0,9 %	0,0 %		2,97
Pohjois-Savon Ko	Vesanto	K Kuopio	93	Suonenjoen Tp./ Pohjois-Savon OAT	48 km		Tervo	35 km	2094	0,8 %	0,0 %		2,69
Pohjois-Savon Ko	lialmi	K Kuopio	88	lisalmen Tp./ Pohjois-Savon OAT	0 km		Sonkajärvi	23 km	21639	8,8 %	0,4 %		27,80
Päijät-Hämeen Ko	Sysmä	K Lahti	85	Heinolan Sv./ Päivät-Hämeen OAT	49 km	Sysmä			3859	1,9 %	0,1 %		4,96
Satakunnan Ko	Karvia	K Pori	91	Parkanon Sv./ Pirkanmaan OAT	32 km	Karvia			2403	1,1 %	0,0 %		3,09
Varsinais- Suomen Ko	Somero	K Turku	86	Forssan Tp./ Kanta-Hämeen OAT	26 km		Lieto/ Kunnanvirasto	74 km	8919	1,9 %	0,2 %		11,46
Varsinais- Suomen Ko	Pyhäranta	K Turku	81	Rauman Tp./ Rauman OAT	31 km		Laitila	21 km	2077	0,4 %	0,0 %		2,67

Liite 3. Arvio istuntoon osallistuvista henkilöistä

KÄRÄJÄOIKEUKSIEN ISTUNTOASIAT VUOSITASOLLA

Rikosasiat

Yhteensä 55000

Kirjallisesti 16500

Istunnossa 38500

Laajat riita-asiat

Yhteensä 8000

Kirjallisesti 4000

Istunnossa 4000

Istunnossa yhteensä

42500

Mikäli asianosaisia on keskimäärin 2 asiaa kohti

Asianosaisia 85000

Väestö 5 513 130

0,0154

Asianosaisia tuhatta asukasta kohti

15,41773911

Kuukausitasolla tuhatta asukasta kohti

1,284811592

Liite 4. Julkisten palveluiden palvelukanavat

Sähköinen palvelu



Palvelunäkymät

- sähköinen asiointi
- suomi.fi/kansalaiselle
- suomi.fi/yritykselle
- suomi.fi/viranomaiselle

Viranomaisten sähköiset palvelut

- informaatiopalvelut
- sähköinen asiointi

Asiakasneuvonta (puhelin, chat)



Kansalaisneuvonta

- yleisneuvonta julkisiin palveluihin
- suomi.fin käytön tuki

Valtakunnalliset sektorikohtaiset asiantuntija- ja neuvontapalvelut

Organisaatiokohtainen asiantuntija- ja neuvontapalvelu

Käyntiasiointi



Yhteispalvelu/Asiointipisteet

- asiakaspalvelut
- asiantuntijapalvelu etäpalveluna tai paikanpäällä
- sähköisen asioinnin tuki

Viranomaisten toimipaikat

- asioiden vireillepano
- asiantuntijan antama palvelu



OIKEUSMINISTERIÖ  JUSTITIEMINISTERIET

ISSN 1798-7067 (PDF)
ISBN 978-952-259-733-5 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi