



Selvitys tuomioistuinten asiakaspalveluun ja etäpalveluun liittyvien tehtävien hoitamisesta asiointipisteissä

### Asettaminen

Oikeusministeriö on tänään päättänyt asettaa työryhmän selvittämään mahdollisuuksia hoitaa tuomioistuinten asiakaspalveluun ja etäpalveluun liittyviä tehtäviä julkisen hallinnon asiointipisteissä.

### Toimikausi

Työryhmä asetetaan toimikaudeksi 16.4.–31.12.2018.

### Tausta

Julkisen hallinnon palveluiden hoitamisesta säädetään julkisen hallinnon yhteispalveluista annetussa laissa (223/2007). Lain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Lainsäädäntöä on uudistettu 1.6.2017 lukien (HE 188/2016 vp) muun muassa tarkistamalla yhteispalvelussa hoidettavien tehtävien luetteloa erityisesti sähköiset palvelut ja niihin liittyvät neuvonta- ja tukipalvelut huomioon ottaen. Lainsäädännön myötä entiset yhteispalvelupisteet ovat muuttuneet nimeltään asiointipisteiksi.

Tavoitteena on ollut edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa sekä parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta. Yhteispalvelulla tuetaan digitalisaatiokehitystä ja turvataan erityisesti niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla. Keskeisenä tavoitteena on edistää sähköistä asiointia sekä antaa niiden käyttöön neuvontaa ja tukea. Yhteispalvelun avulla asiakas saa julkisen hallinnon viranomaisten yhteisestä asiakaspalvelupisteestä palvelua

tarpeidensa mukaan joko sähköisenä palveluna asiakaspääteellä, etäpalveluna kuvayhteyden avulla viranomaisiin, mahdollisuuden asiointiin palveluneuvon kanssa tai asiointiin asiointipisteeseen tulevan viranomaisen kanssa. Asiointipisteissä tarjovat tällä hetkellä palveluitaan kuntien lisäksi esimerkiksi Kela, poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatti, TE-toimisto sekä oikeusapu ja edunvalvonta.

Tuomioistuinten rakenneuudistukset ovat viime vuosina olleet mittavia. Vuoden 2010 alusta tuli voimaan käräjäoikeuksien rakenneuudistus, jolloin käräjäoikeuksien määrää vähennettiin 51 käräjäoikeudesta nykyiseen 27 käräjäoikeuteen. Vuoden 2019 alusta lukien käräjäoikeuksia on 20 (HE 270/2016 vp, lait 860–867/2017). Samalla käräjäoikeuksien toimipaikkojen määrä vähenee nykyisestä 57 toimipaikasta 36 toimipaikkaan. Myös hovi- ja hallinto-oikeusverkostoa on uudistettu 1.4.2014 lukien siten, että tällä hetkellä hovioikeuksia on viisi ja hallinto-oikeuksia kuusi. Lisäksi Ahvenanmaan hallintotuomioistuin toimii Ahvenanmaan käräjäoikeuden yhteydessä.

Uudistusten tavoitteena on ollut muodostaa hallinnollisesti suurempia yksiköitä, joissa resurssit voidaan kohdistaa tasaisemmin ja tehokkaammin. Näin voidaan osaltaan turvata lainkäytön korkea laatu myös tulevaisuudessa. Toimipaikkojen määrän vähentyessä ja digitalisaation edetessä sähköisten palvelujen tarve ja merkitys lisääntyy.

## Tavoitteet ja tehtävät

Työryhmän tavoitteena on selvittää mahdollisuuksia tarjota tuomioistuinten asiakaspalvelua yhteispalvelulain mukaisissa asiointipisteissä hyödyntämällä sähköistä asiointia joko kansalaisen itsepalveluna tai palveluneuvojan opastamana sekä parantaa palvelua vähemmistökielillä. Tavoitteena on myös selvittää mahdollisuuksia lisätä videoneuvottelun ja muiden etäpalvelukanavien käyttöä oikeudenkäyntiin osallistumisessa.

Työryhmän tehtävänä on:

- selvittää mahdollisuudet tarjota tuomioistuinten asiakaspalvelua asiointipisteissä,
- arvioida, mitä palveluja ja missä laajuudessa olisi tarkoituksenmukaista tarjota asiointipisteessä,
- selvittää, millä edellytyksillä asianosaiset, todistajat ja muut osalliset voisivat osallistua oikeudenkäyntiin asiointipisteestä käsin,
- arvioida, onko oikeudenkäyntiin osallistuminen etäyhteydellä mahdollistettavissa vielä jollain muulla, asiointipisteitä tehokkaammalla, turvallisemmalla ja toimivammalla tavalla,
- arvioida, miten asiakaspalvelun järjestäminen tulisi organisoida asiointipisteissä ja mitä muutoksia se edellyttäisi tuomioistuimissa tarjottaviin palveluihin,
- päättää kokeilun toteuttamisesta yhdessä tai useammassa asiointipisteessä ja järjestää mahdollinen kokeilu,
- arvioida asiointipisteiden mahdollisen käytön kustannusvaikutukset,
- selvittää mahdolliset lainsäädännölliset muutostarpeet ja tarvittavat sähköiset järjestelmät

Työryhmän on otettava huomioon käräjäoikeusverkoston kehittämistä, summaaristen riita-asioiden käsittelyn keskittämistä ja oikeusprosessien keventämistä koskevat uudistukset. Valmistelussa on tarpeen mukaan otettava huomioon myös muut oikeusministeriössä ja sen hallinnonalalla vireillä olevat rakenteelliset uudistukset, kuten ulosoton rakenneuudistus ja oikeusapuviraston perustaminen.

Työryhmän tulee työssään kiinnittää huomiota myös siihen, mitä muita hallinnonalan palveluita jo nykyisellään tarjotaan asiointipisteissä sekä niitä koskeviin kehittämissuunnitelmiin.

Työryhmän tulee työssään kuulla valtiovarainministeriötä, yhteispalvelun neuvottelukuntaa ja muita tarvittavia tahoja.

## **Organisointi**

**Puheenjohtaja:** Suunnittelupäällikkö Raimo Ahola, oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto

**Jäsenet:**

Laamanni Markku Almgrén, Kymenlaakson käräjäoikeus

Hallinto-oikeustuomari Tiina Forsten, Turun hallinto-oikeus

Käräjäsihteeri Kirsi Narinen, Etelä-Savon käräjäoikeus

Kirjaaja Pirjo Väisänen, Itä-Suomen hovioikeus

Hallitussihteeri Jarkko Mannerhovi, oikeusministeriö-oikeushallinto-osasto

Projektipäällikkö Jyrki Määttä, oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto

Kehittämispäällikkö Tuula Pääkkönen, oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto

Hallitussihteeri Mika Rislä, oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto

Neuvotteleva virkamies Paula Sorjonen, oikeusministeriö, oikeushallinto-osasto

Erytisasiantuntija Erkki Saukkonen, oikeusministeriö, tietohallintoyksikkö

Paula Sorjonen toimii työryhmän sihteerinä.

## **Tasa-arvon toteutuminen**

Työryhmän kokoonpanossa on otettu huomioon naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain (609/1986) 4 a §:n vaatimus, jonka mukaan työryhmässä tulee olla vähintään 40 prosenttia sekä naisia että miehiä, jollei erityisistä syistä muuta johdu.

**Kustannukset ja Kieku-koodit**

Työryhmä hoitaa tehtävänsä virkatyönä ja matkakustannukset maksetaan oman viraston määrärahoista.



Ylijohtaja

Kari Kiesiläinen



Hallitusneuvos

Anne Hallavainio

JAKELU työryhmän puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeri  
oikeusministeriön osastot ja erillisyksiköt

ministeriöt  
Korkein oikeus  
Korkein hallinto-oikeus  
Hovioikeudet  
Hallinto-oikeudet  
Käräjäoikeudet  
Erytistuomioistuimet

Kuntaliitto