

Jessica Sieppo ja Reetta Kurttila

**OPAS OULUN KÄRÄJÄOIKEUDEN OULUN KANSLIAN  
ASIAKASPALVELIJOILLE**

**OPAS OULUN KÄRÄJÄOIKEUDEN OULUN KANSLIAN  
ASIAKASPALVELIJOILLE**

Jessica Sieppo ja Reetta Kurttila  
Opinnäytetyö  
Syksy 2017  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijät: Jessica Sieppo ja Reetta Kurttila  
Opinnäytetyön nimi: Opas Oulun käräjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelijoille  
Työn ohjaaja: Suvi Röytiö  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2017 Sivumäärä: 46+47

---

Opinnäytetyömme tarkoituksena on luoda opas Oulun käräjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelijoille. Opinnäytetyö on laadittu toimeksiantona Oulun käräjäoikeudelle, jonka palveluksessa työskennellessä opinnäytetyön aihe syntyi. Omien työkokemusten kautta tehtyjen havaintojen perusteella ehdotimme toimeksiantajalle ideaa, joka otettiin tarpeellisenä vastaan.

Oppaan tavoitteena on käytännön työn ohjeistaminen. Aiemmin asiakaspalvelijoilla oli käytettävissä irrallisia ohjeistuksia tai tarvittava ohjeistus puuttui kokonaan. Tästä syystä loimme oppaan, jossa yhdistetään olemassa olevaa ja luodaan uutta tietoa. Oppaan tarkoitus on toimia perehdytysoppaana uusille asiakaspalvelijoille sekä olla jokapäiväisen työn tukena. Opas nopeuttaa tarvittavan tiedon löytymistä ja tehostaa toiminnan sujuvuutta.

Työ on toiminnallinen opinnäytetyö eli se sisältää varsinaisen oppaan sekä raportointiosuuden. Opinnäytetyön raportointiosuus toteutettiin lainopillisena tutkimuksena ja siinä on tutkittu ajantasaista lainsäädäntöä, josta valitsimme tutkittavaksi mitä velvollisuuksia ja laadullisia vaatimuksia virkamiehen toiminnalle on laissa säädetty sekä käräjäoikeuden tietopyyntöjä koskevan julkisuuslainsäädännön. Oppaassa on lainsäädännön lisäksi hyödynnetty toimeksiantajan olemassa olevia ohjeistuksia.

Olemme onnistuneet työllämme kehittämään käytännön asiakaspalvelutyötä käräjäoikeudessa luomalla yhtenäisen ohjeistuksen asiakaspalvelijoille. Tärkeimpänä havaintonamme oli, että useita oppaaseen valittuja asiakokonaisuuksia ei aiemmin oltu huomioitu asiakaspalvelijoiden perehdyttämisessä. Näiden asiakokonaisuuksien lisäämisellä oppaaseen kehitetään asiakaspalvelijoiden osaamista ja turvataan asiakkaiden saaman palvelun asianmukaisuus.

Olemme luovuttaneet oppaan muuntelu-oikeuden käräjäoikeudelle, jotta opasta voidaan päivittää tarpeen tullen ja opas säilyy hyödyllisenä myös tulevaisuudessa.

---

Asiasanat: käräjäoikeus, julkisuusperiaate, hyvä hallinto, asiakaspalvelu, virkavelvollisuudet

## ABSTRACT

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

---

Authors: Jessica Sieppo and Reetta Kurttila

Title of thesis: Guide for the customer service staff in District Court of Oulu, Oulu's Office

Supervisor: Suvi Röytiö

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2017      Number of pages: 46+47

---

This thesis aims to create a comprehensive guide for the customer service staff in District court of Oulu, Oulu's Office.

Thesis was commissioned by District court of Oulu. The idea for the thesis was originated when the authors were employed there. The idea was proposed to the Commissioner which accepted it and also found it necessary.

The aim of this thesis is to create a guide for practical work in Commissioner's organization. Prior to this guide, customer service employees had either inadequate guidance or the instructions were non-existent. For this reason, a guide was created, combining existing and newly created knowledge. A guide was created for this reason and it combines already existing knowledge to a newly created knowledge.

The function of this guide is to serve as a familiarization guide for new customer service employees and to support customer service in everyday work. The guide also speeds up finding of critical information and also enhances proficient operations.

The thesis is functional by its nature, and as such contains the guide itself and the reporting part. The reporting part was carried out as a legal research and it examines up-to-date legislation, in particular the obligations and qualitative requirements for the civil servants. The information requests based on the Act on the Openness of Government Activity were also part of this thesis. In addition to legislation, existing instructions from the Commissioner were utilized.

With this work we succeeded in developing daily customer service in District court of Oulu by creating a coherent guide for customer servants. One of the key findings was that several of the topics selected for the guide had not been taken into consideration before in training the new customer servants. By adding these topics to the guide, know-how of customer servants improves, and also proper customer service will be ensured.

The authors have granted right of altering and revising the guide to District Court of Oulu, so the guide will preserve its utility in the future as well.

---

Keywords: district court, principle of transparency, good governance, customer service, official duty

# SISÄLLYS

LYHENTEET.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	9
3 TUOMIOISTUINTEN TOIMIVALLAN MÄÄRÄYTYMINEN.....	11
4 YLEISET VIRKAVELVOLLISUUDET JA VIRKAVASTUU.....	13
4.1 Yleiset virkavelvollisuudet.....	13
4.2 Virkavastuu.....	15
5 HYVÄN HALLINNON PERUSTEET.....	18
5.1 Hallinnon oikeusperiaatteet.....	20
5.2 Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus.....	22
5.3 Neuvonta.....	23
5.4 Hyvän kielenkäytön vaatimus.....	25
6 TIETOPYYNNÖT JA JULKISUUS.....	27
6.1 Diaarijulkisuus.....	28
6.2 Asiakirjajulkisuus.....	29
6.3 Ratkaisujulkisuus.....	32
6.4 Käsittelyjulkisuus.....	33
6.5 Asianosaisjulkisuus.....	34
7 OPPAAN KOKOAMINEN.....	35
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	39
9 POHDINTA.....	42
LÄHTEET.....	45
LIITTEET.....	47

## LYHENTEET

HaVM	hallintovaliokunnan mietintö
HE	hallituksen esitys
HL	hallintolaki
JulKL	laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta
KieliL	kielilaki
OK	oikeudenkäymiskaari
PL	Suomen perustuslaki
RL	rikoslaki
ROL	laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa
VahL	vahingonkorvauslaki
VirkamL	valtion virkamieslaki
vp	valtiopäivät
YTJulKL	laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa

# 1 JOHDANTO

Oulun kärjäoikeuden asiakaspalvelussa asioidaan moniin eri kysymyksiin liittyen; kysymyksiä esitetään uuden asian vireilletulosta, oman asian käsittelyn vaiheista, tulevista istuntokäsittelyistä ja ratkaisiasiakirjoista. Asiakkaiden avun tarve voi olla hyvin vaihteleva, mutta kaikkea sitä kuitenkin yhdistää neuvonnan ja tiedon tarve. Oulun kärjäoikeuden tehtävänä on osaltaan oikeusturvan antaminen, joten on tärkeää, että siellä tarjottava asiakaspalvelu on asianmukaista. Työkokemuksemme perusteella kiinnostuimme pohtimaan, mitkä ovat lainsäädännön vaatimukset kärjäoikeudessa tarjottavalle asiakaspalvelulle ja tähän samaan pohdintaan perustuu myös tämän opinnäytetyön aihevalinta.

Opinnäytetyömme tehdään toimeksiantona Oulun kärjäoikeudelle. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö eli sisältää varsinaisen tuotoksen sekä raportointiosuuden. Tavoitteenamme on käytännön työn ohjeistaminen, joten työmme tuotoksena olemme laatineet oppaan Oulun kärjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelijoille. Oppaan tarkoituksena on olla hyödyksi perehdyttämisoppaana uusille asiakaspalvelussa aloittajille sekä olla tukena jo kokeneemmille asiakaspalvelijoille. Opas on tarkoitettu jokapäiväiseen asiakaspalvelutyöhön ja sen tehtävänä on helpottaa ja nopeuttaa asiakaspalvelussa tarvittavan tiedon löytymistä. Oppaan pikaohjeiden tarkoituksena on lisäksi varmistaa se, että asiakaspalvelija osaa asian vireilletulovaiheessa huomioida asiakirjassa tarvittavat tiedot prosessin etenemisen kannalta. Tiedon löytymisen nopeuttamisen lisäksi haluamme tuoda esille myös asiakaspalvelun laadullisen puolen sekä asiakaspalvelijan velvollisuudet.

Työn raportointiosuus on toteutettu lainopillisena tutkimuksena eli tutkimme voimassa olevan oikeuden sisältöä tutkimusongelmaamme nähden. Lisäksi raportoimme oppaan kokoamisprosessia. Opinnäytetyön raportointiosuuden teoreettiseksi viitekehyykseksi olemme valinneet käsiteltäväksi virkamiehen velvollisuudet, hyvän hallinnon perusteet sekä kärjäoikeuden tietopyyntöihin vastaamiseen liittyvän julkisuusnäkökulman. Kaikkia näitä kokonaisuuksia tarkastellaan lainsäädännön kautta.

Virkamiehen velvollisuuksia käsitellessämme olemme tarkastelleet virkavastuuta sekä yleisiä virkavelvollisuuksia keskittyen virkamiehen ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Hyvän hallinnon perusteista tuomme esille laissa säädetyt viranomaisten toimintaa koskevat laadulliset vähimmäisvaatimukset, jotka koskevat myös kärjäoikeuden asiakaspalvelijan työtä. Julkisuutta

käsitlemme käräjäoikeudessa käsiteltäviin asioihin kohdistuvien tietopyyntöjen kautta. Halusimme lisätä tällä asiakaspalvelijoiden varmuutta vastata tietopyyntöihin. Käräjäoikeuden asiakaspalvelijoiden tulee tuntea julkisuuslainsäädäntö ja osata vastata tietopyyntöihin menettelystä riippumatta. Raportointiosuudessa pohdimme tutkimusongelmaa seuraavien tutkintakysymysten avulla:

- mitä yleisiä vastuita lainsäädäntö asettaa virkamiehelle?
- mitkä ovat lainsäädännöllä asetetut laadulliset vähimmäisvaatimukset asiakaspalvelulle?
- miten julkisuusperiaate toteutuu käräjäoikeudessa?
- mitkä ovat julkisuusperiaatteen rajoitukset käräjäoikeudessa ja miten ne vaikuttavat tietopyyntöihin vastattaessa?

Opinnäytetyössämme käsiteltävä kokonaisuus on laaja, joten olemme tehneet rajauksia aiheeseen, jotta käsiteltävä kokonaisuus pysyy hallittuna. Opinnäytetyössä käsitellään lakia yleisten tuomioistuinten oikeudenkäynnin julkisuudesta (YTJulkL, 370/2007) ainoastaan siltä osin, kuin se säätelee käräjäoikeuden toiminnan julkisuudesta, opinnäytetyön ulkopuolelle on selkeästi rajattu muut tuomioistuimet. Pakkokeinoasiat on myös rajattu julkisuutta käsitellessämme käsittelyn ulkopuolelle. Rajaus on tehty julkisuusaiheen laaja-alaisuuden ja oppaan toimivuuden vuoksi. Oulun käräjäoikeuden Kuusamon kanslian asiakaspalvelu on rajattu työn ulkopuolelle, sillä tekijöinä tunnemme ainoastaan Oulun kanslian toimintatavat, joskin opasta voidaan suurelta osaltaan hyödyntää myös Kuusamossa. Hyvän hallinnon perusteita käsitellessämme olemme rajanneet hallintolain menettelysäännökset käsittelyn ulkopuolelle, sillä niiden soveltuminen tuomioistuihin on rajallinen, eivätkä ne näin ollen suoranaisesti kosketa käräjäoikeuden asiakaspalvelijan työtä.

Aiheen valinta perustuu omiin kokemuksiimme työskentelystä käräjäoikeuden asiakaspalvelussa. Opinnäytetyötä aloittaessamme olimme molemmat työskennelleet Oulun käräjäoikeudessa käräjäsihteereinä noin vuoden ajan ja molemmat ovat saaneet perehdytyksen asiakaspalvelussa toimiseen. Yhteinen havaintomme oli kuitenkin se, että varsinaista perehdytysmateriaalia ei ole, vaan ohjeistukset olivat joko kokonaan suullisia tai irrallisiin kirjallisiin ohjeisiin perustuvia. Työkokemuksemme edelleen kertyessä koimme, että kokemuksemme perusteella olisimme asiantuntevat parantamaan asiakaspalvelijoiden ohjeistusta ja samalla myös kehittämään työskentelyä asiakaspalvelussa. Aihe oli siis meidän yhdessä kehittämämme, mutta oppaalle oli myös toimeksiantajan puolesta tarvetta. Näin ollen ideamme otettiin tervetulleena vastaan ja suunnittelu voitiin aloittaa heti.



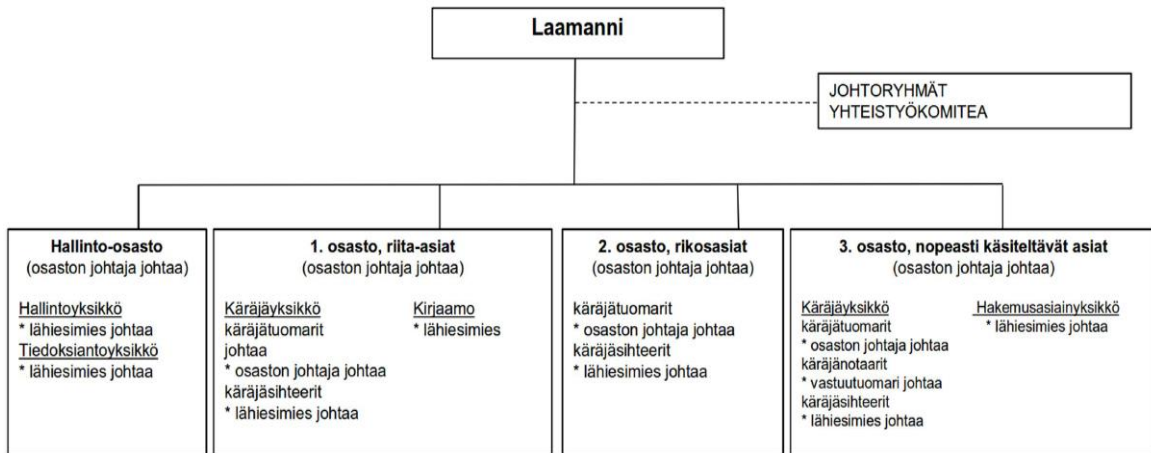
## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Oulun kärjäoikeus on yleisiin tuomioistuimiin lukeutuva alioikeus ja se käsittelee sekä ratkaisee ensimmäisenä oikeusasteena riita-, rikos- ja hakemusasioita. Oulun kärjäoikeuden tuomiopiiri käsittää 13 kuntaa, joihin lukeutuvat Oulu, Hailuoto, Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä, Utajärvi, Vaala sekä Koillismaan kunnat Kuusamo, Taivalkoski ja Pudasjärvi. Tuomiopiiri on kuitenkin eri ja osin laajempi kärjäoikeuden käsitellessä joko maa- ja merioikeusasioita, yrityssaneerauksia tai ulosottovalituksia. Oulun kärjäoikeudella on istuntopaikat Oulussa, Pudasjärvellä sekä Kuusamossa, mutta ainoastaan Oulussa ja Kuusamossa on myös asiakaspalvelukansliat. (Oulun kärjäoikeus 2017a, 13.)

Vuonna 2016 Oulun kärjäoikeuteen saapui 23 205 asiaa ja samana vuonna asioita ratkaistiin 20 637 kappaletta. Suurimpina asiaryhminä mainittakoon riidattomat velkomusasiat sekä rikosasiat. Vakituiseen henkilöstöön vuonna 2016 kuului laamannin eli virastopäällikön lisäksi hallinto- ja talouspäällikkö, 22 kärjätuomaria, 10 haastemiestä, 45 kärjäsihteeriä sekä virastomestari. Tuomareiden lisäksi lainkäyttötoimintaan osallistui vuonna 2016 kahdeksan kärjänotaaria sekä 80 lautamiestä eli maallikkotuomaria. (Oulun kärjäoikeus 2017a, 10, 24, 31.)

Tuomioistuinlain (673/2016) 1:4 §:n mukaan tuomioistuimet vastaavat itse toimintansa järjestämisestä laissa säädetyissä rajoissa ja tarkemmat määräykset annetaan tuomioistuimen hyväksymässä työjärjestyksessä. Oulun kärjäoikeuden työjärjestyksen 2 §:ssä on määrätty kärjäoikeuden tehtävästä. Sen mukaan kärjäoikeus antaa oikeusturvaa tuomiopiirissään ratkaisemalla käsiteltävät asiat varmasti, luotettavasti, nopeasti ja kohtuullisin kustannuksin. (Oulun kärjäoikeus 2017b, 2.) Varmuudella viitataan oikeaan ratkaisuun ja luotettavuudella viitataan oikean ratkaisun lisäksi siihen, että menettelyä pidetään luotettavana (Oulun kärjäoikeus 2017a, 13).

Oulun kärjäoikeuden työjärjestyksen 3 §:n mukaan kärjäoikeuden organisaatio on jaettu kolmeen lainkäyttöosastoon ja hallinto-osastoon. Pääpiirteissään tehtävät on jaettu lainkäyttöosastoiden välillä siten, että 1. osastolla käsitellään riita-asioita, 2. osastolla käsitellään rikosasioita ja 3. osastolla on nopeasti käsiteltävät asiat. (Oulun kärjäoikeus 2017b, 2.) Kuviossa 1 kuvataan Oulun kärjäoikeuden organisaation rakennetta ja johtosuhteita. Laamanni johtaa toimintaa tukenaan johtoryhmät. Hallinto-osasto ja lainkäyttöosastot toimivat jaettuina yksiköihin. Kansliahenkilökuntaa johtaa yksikkötasolla oma lähiesimies ja koko osastoa johtaa osaston johtaja.



KUVIO 1. Käräjäoikeuden organisaatio ja johtosuhteet (Oulun käräjäoikeus 2017b, 12).

Oulun käräjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelusta vastaa työjärjestyksen 4 §:n mukaisesti kirjaamo (Oulun käräjäoikeus 2017b, 3). Asetus valtion virastojen aukiolosta (332/1994) 1 § säättää valtion virastojen aukiolosta ja näin ollen kanslioiden asiakaspalveluiden aukioloajaksi 8.00–16.15. Lain nojalla on myös mahdollisuus säätää poikkeavista aukioloajoista, mutta Oulun käräjäoikeuden asiakaspalvelu on avoinna viraston aukiolopäivinä kello 8.00–16.15. Asiakaspalvelua hoidetaan päivittäin kärjäsihteerien toimesta kahdessa vuorossa. Asiapalvelijan päivittäisiin työtehtäviin kuuluu asiakkaiden neuvonta ja tietopyyntöihin vastaaminen, asiakirjojen vastaanottaminen, asiantuntijajärjestelmiin kirjaaminen sekä laamannin delegointimääräyksellä tiedoksiantotehtävien hoitaminen.

### 3 TUOMIOISTUINTEN TOIMIVALLAN MÄÄRÄYTYMINEN

Suomessa valtiolliset tehtävät eli lainsäädäntö-, hallitus- ja tuomiovalta on jaettu vallan kolmijako-opin mukaisesti. Suomen perustuslain (PL, 731/1999) 3.1 §:n mukaan Suomessa tuomiovaltaa käyttävät riippumattomat tuomioistuimet. Tuomioistuimet eroavat muista hallinnollisista viranomaisista juurikin riippumattomuutensa ja harjoittamansa tuomiovallan käytön vuoksi, mutta niillä on myös erikseen säädetty vakinainen asema (Jokela 2016, 193).

Tuomioistuinten riippumattomuus tarkoittaa sitä, että muut tahot eivät voi vaikuttaa niiden lainkäyttötoimintaan. Riippumattomuus tulee ymmärtää laajasti, sillä toimintaan eivät saa vaikuttaa muut valtiollisten tehtävien hoitajat tai viranomaiset, muttei myöskään tuomioistuimessa oikeusriidan osapuolina olevat. Riippumattomuus on turvattu myös oikeuslaitoksen sisällä, sillä ylempät tuomioistuimet eivät voi puuttua alioikeudessa annettavaan yksittäisen asian ratkaisuun, vaan sitä varten on odotettava muutoksenhakua. Ylempien tuomioistuinten antamilla ennakkopäätöksillä ei ole välitöntä oikeudellista sitovuutta vaan ne harmonisoivat oikeuskäytäntöä. (HE 1/1998 vp, 76.)

Tuomioistuinten vakinainen asema on säädetty PL 98.4 §:ssä, jonka mukaan on kiellettyä asettaa satunnaisia tuomioistuimia. Säädös estää yksittäistapauksia varten asetettavat tuomioistuimet, mutta kieltää myös yksittäisten poikkeuksien tekemisen alueellisessa, oikeusasteellisessa ja asiallisessa toimivallassa (HE 1/1998 vp, 156).

Tuomioistuimet käyttävät siis tuomiovaltaa, mutta niiden oikeudesta ja velvollisuudesta käyttää sitä määritetään toimivallalla eli kompetenssilla. Toimivalta määräytyy lainsäädännön vaatimusten mukaan. Lainsäädännöllä jaetaan oikeudenkäyntiasiat eri tuomioistuinten välillä ja sillä määritetään myös yksittäisen tuomioistuimen toimivalta. Toimivalta on tuomioistuinten prosessinedellytys, sillä tuomioistuin ei voi tutkia asiaa ilman toimivaltaa. (Jokela 2016, 261.)

Asiallisella toimivallalla tarkoitetaan asioiden jakamista tuomioistuinten välillä asioiden laadun perusteella. Erilaatuiset asiat on katsottu tarpeelliseksi saattaa erilaisten tuomioistuinten käsiteltäväksi, mikä on ollut myös yhtenä perusteena erityistuomioistuinten perustamiseen. Asiallinen toimivalta on selkeimmin esillä verrattaessa toimivaltaa yleisten-, hallinto- ja erityistuomioistuinten välillä, sillä jako niiden välillä on tehty laadullisin perustein. Jakoa voi kuvata pääpiirteittäin siten, että yleiset tuomioistuimet käsittelevät riita- ja rikosasioita,

hallintotuomioistuimet käsittelevät hallintoasioita ja erityistuomioistuimet käsittelevät heille lailla rajatut asiaryhmät. (Jokela 2016, 202, 266, 270.)

Oikeusasteellisella toimivallalla tarkoitetaan tuomioistuinten hierarkkista järjestystä ja toimivaltaa suhteessa ylä- ja alapuolella samaa riitaa käsitteleviin tuomioistuimiin. Asia on pääsääntöisesti laitettava vireille ensimmäisessä oikeusasteessa, josta asian käsittely voi siirtyä muutoksenhakuteitse tutkittavaksi ylempiin oikeusasteisiin. Asiallinen ja oikeusasteellinen toimivalta ovat ehdottomia prosessinedellytyksiä, mikä tarkoittaa, ettei niitä voi sivuuttaa eikä asianosaisilla ei ole lupaa niistä sopia. (Jokela 2016, 274.)

Alueellisella toimivallalla on jaettu samanarvoisten tuomioistuinten kesken toimivalta maantieteellisiksi alueiksi. Maantieteellinen alue määrittelee tuomioistuimen tuomiopiirin, jossa se on toimivaltainen. Oikeuspaikkasääntely vaihtelee riippuen menettelyjärjestyksestä, oikeuspaikka voi olla säännelty yleiseksi, valinnaisiksi, ehdottomiksi tai toissijaiseksi. Esimerkiksi riita-asioissa asianosaiset voivat sopia, että asia tutkitaan muussa kuin lain nojalla toimivaltaisessa käräjäoikeudessa, kun taas erilaisten perheoikeudellisten asioiden oikeuspaikka on ehdoton. (Jokela 2016, 276.)

Tuomioistuinlain 1:2.1 §:n mukaan yleisiä tuomioistuinta Suomessa ovat käräjäoikeudet, hovioikeudet sekä korkein oikeus. Tuomioistuinlain 2:1.1 §:n mukaan käräjäoikeus on näistä ensimmäinen oikeusaste ja sen tehtävänä on käsitellä riita-, rikos- ja hakemusasiat, ellei toisin ole lailla säädetty. Käräjäoikeus käsittelee siis kaikki ne asiat, joita ei ole lailla erikseen säädetty muiden tuomioistuinten käsiteltäväksi. Käräjäoikeuden alueellinen toimivalta määräytyy tuomiopiirin mukaan. Yksittäiseen tuomiopiiriin kuuluvat kunnat on säädetty valtioneuvoston asetuksella käräjäoikeuksien tuomiopiireistä (1053/2014).

Käräjäoikeudet käsittelevät suurimman osan kaikista tuomioistuimiin vireille tuoduista asioista. Vaikka muutoksenhakuaktiivisuus on Suomessa korkea, suurin osa käräjäoikeuden ratkaisuista jää lainvoimaiseksi. Näistä syistä käräjäoikeuksien rooli tuomioistuinlaitoksessa on merkittävä. (Jokela 2016, 218.)

## 4 YLEISET VIRKAVELVOLLISUUDET JA VIRKAVASTUU

Valtion virkamiehellä tarkoitetaan valtion virkamieslain (VirkamL, 750/1994) 1.2 § mukaan työn suorittajaa, joka on julkisoikeudellisessa palvelusuhteessa valtiolle. PL 125.2 §:n mukaiset yleiset perusteet julkisiin virkoihin nimityksestä ovat taito, kyky ja koeteltu kansalaiskunto. Taidolla viitataan koulutuksen ja työkokemusten myötä saatuun osaamiseen, kyvyillä henkilön tuloksellisen työskentelyn ominaisuuksiin ja koetellulla kansalaiskunnolla viran hoidon kannalta merkityksellisiin ansioihin ja nuhteettomaan käytökseen. Tiettyyn virkaan nimitettäessä yleisiä nimitysperusteita on verrattava kyseisen viran yleisiin ja erityisiin kelpoisuusehtoihin ja huomioon on otettava lisäksi viran nimi ja tehtäväpiiri sekä viran mukaiset työtehtävät. (HE 1/1998 vp, 180.)

Virkamiehelle on virka-asemansa puolesta asetettu tiettyjä velvollisuuksia, joita hänen tulee noudattaa virkasuhteensa aikana ja joskus myös sen päätyttyä. Näiden velvollisuuksien rikkominen voi johtaa virkavastuun rikkomiseen, josta on lailla säädetty seuraamuksia. Virkamiehen yleisiä velvollisuuksia käsitellessä tämän luvun näkökulma on rajattu koskemaan niitä velvollisuuksia, jotka koskevat lähimmin virkamiehen ja asiakkaan välistä suhdetta.

### 4.1 Yleiset virkavelvollisuudet

Suomen perustuslain 80.1 §:n mukaan yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien perusteista on säädettävä lailla. Tämä tarkoittaa sitä, että myös virkamiehen yleisistä virkavelvollisuuksista tulee säätää lailla (HE 1/1998 vp, 131). Näistä velvollisuuksista osa on säädetty jo perustuslaissa, mutta tärkein virkamiehen velvollisuuksia koskeva laki on laki valtion virkamiehistä. Kunnallisia viranhaltijoita koskee oma lakinsa.

Perustuslaissa säädetty oikeusvaltioperiaatteen olennaiset ainesosat ylettyvät myös virkamiehen velvollisuuksiin. PL 2.3 §:n mukaan: ”Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia.” Tässä yhteydessä julkisella vallalla tarkoitetaan toiminnallista käsitettä, jonka laajuuteen kuuluvat myös valtionkoneiston ulkopuolelle annetut julkista valtaa sisältävät tehtävät. Julkisen vallan käyttöä on ainakin yksityisiin oikeussubjekteihin ulottuvat, yksipuolisesti tehtävät norminanto-, lainkäyttö- ja hallintopäätökset. Julkisen vallan käytön toinen keskeinen muoto on välitön voimakeinojen käyttö. (HE 1/1998 vp,

74.) Näin ollen myös jokaisen virkamiehen tulee osaltaan huolehtia tämän vaatimuksen täyttämisestä.

Virkamiehen on VirkamL 14.1 §:n mukaan hoidettava tehtävänsä asianmukaisesti. Tästä virkamiehen velvollisuudesta suorittaa hänelle kuuluvat virkatehtävät käytetään myös nimitystä virantoimitusvelvollisuus (HE 196/2002 vp, 37). Pykälässä säädetään siis virkatehtävien suoritustavasta. Virkatehtävien asianmukaisella suorittamisella tarkoitetaan ainakin tehtävien suorittamista lainsäädännön mukaisesti, mutta myös tehtävien hoitamista tehokkaasti ja taloudellisesti. Tämä vaatimus edellyttää, että virkamies huomioi virkansa laadusta ilmeisesti johtuvat vaatimukset ja virkamieheltä voidaan edellyttää myös normaalia ja tavanomaista huolellisuutta. (HE 238/1984 vp, 30.)

VirkamL 14.1 §:ssä säädetään myös virkamiehen velvollisuudesta hoitaa virkatehtävät viivytyksettä. Tämä tarkoittaa sitä, että virkamies ei saa perusteetta laiminlyödä eikä lykätä tehtäviensä hoitamista (Koskinen & Kulla 2016, 192).

Valtion virkamieslain 14.1 § edellyttää, että virkamies noudattaa hänelle annettuja työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Näillä määräyksillä tarkoitetaan esimiehen yksittäistapauksissa antamia määräyksiä, mutta myös viranomaisen antamia pysyviä määräyksiä. Tällaiset pysyvät määräykset voivat olla viraston omia työjärjestyksiä, toimintaohjelmia tai suunnitelmia. (HE 238/1984 vp, 30.) Oulun käräjäoikeuden työjärjestyksen 15 §:ssä esimerkiksi määrätään kansliahenkilökunnan tehtäviin kuuluvan annettujen yleisten toimintaohjeiden mukaiset tehtävät sekä kansliahenkilökuntaan kuuluvalla erikseen määrätyt tehtävät (Oulun käräjäoikeus 2017b, 10).

Virkamiehen on VirkamL 14.2 §:n mukaan käyttäydyttävä tavalla, jota hänen asemansa ja tehtävänsä edellyttävät. Asiallinen ja hyvä käyttäytyminen on siis sidottu virkamiehen asemaan ja tehtäviin. Näiden velvollisuuksien arviointi on tapauskohtaista ja käytännössä asianmukaisen käytöksen vaatimus korostuu juuri asiakaspalvelussa, joskin se koskee myös viraston sisäistä toimintaa. Virantoimituksen ulkopuolella virkamiehelle ei yleensä aseteta korkeampia käytösvaatimuksia kuin muillekaan. Johtavassa asemassa olevalta virkamieheltä voidaan kuitenkin odottaa asemaansa sopivaa käytöstä myös virka-ajan ulkopuolella. Virkamies ei saa käytöksellään kuitenkaan aiheuttaa vahinkoa viranomaiselle. (HE 238/1984 vp, 31; Koskinen ym. 2016, 199–200.)

Virkamiehen täytyy VirkamL 15 §:n mukaan pidättäytyä sellaisen edun vaatimisesta, hyväksymisestä tai vastaanottamisesta, joka voisi heikentää luottamusta virkamieheen itseensä tai

viranomaiseen. Lahjuksen vastaanottamisesta löytyy rangaistussäädökset rikoslaista (RL, 39/1889), mutta periaatteellisen merkityksen vuoksi se on sisällytetty myös valtion virkamieslakiin. Virkamieslaissa lahjonnankieltoa tarkastellaan virkamiehen ja viranomaisen luottamuksen kannalta. Teon kiellettävyyden kannalta ei ole merkitystä, onko etuus otettu vastaan vain jonkun suosimiseksi. (HE 238/1984 vp, 31.) Säännöksellä estetään sen käsityksen syntyminen, että viranomaisen toimiin voitaisiin vaikuttaa epäasiallisella tavalla (Koskinen ym. 2016, 204).

VirkamL 15 §:ssä on viittaussäännös viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettuun lakiin (JulKL, 621/1999) koskien virkamiehen vaitiolovelvollisuutta. Pykälän mukaan vaitiolovelvollisuudesta on voimassa mitä julkisuuslaissa ja muussa laissa säädetään. Viittaussäännös valtion virkamieslaissa on haluttu säilyttää, sillä vaitioloa pidetään keskeisenä virkamiehen velvollisuutena (HE 30/1998 vp, 83).

JulKL 23.1 §:n mukaan virkamies ei saa virkasuhteensa aikana eikä sen päättymisenkään jälkeen paljastaa tiedossaan olevaa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Hän ei saa myöskään paljastaa asiakirjasta salassa pidettävää tietoa tai sellaista tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävää. Vaitiolovelvollisuus tarkoittaa siis kieltoa ilmaista salassa pidettävää sisältöä asiakirjasta. Vaitiolovelvollisuus on kuitenkin asiakirjasalaisuutta hieman laajempi käsite, sillä se kattaa myös kiellon ilmaista salassa pidettävät tallentamattomat tiedot. Vaitiolovelvollisuus pitääkin sisällään myös ilmaisukiellon, joka estää suullisen ilmaisun lisäksi passiivisen ilmaisun, kuten asiakirjan nähtäville jättämisen. (HE 30/1998 vp, 84.)

Tämän lisäksi JulKL 23.3 §:ssä määritellään hyväksikäyttökielto, jonka mukaan virkamies ei saa käyttää hyödykseen salassa pidettäviä tietoja eikä niitä ei saa myöskään käyttää hyödyttämään tai vahingoittamaan toisia.

## **4.2 Virkavastuu**

Yleisesti rikosoikeudelliseksi vastuuksi ymmärretyn yleisen oikeudellisen vastuun lisäksi valtion virkamiehiin kohdistuu erityinen tiukempi vastuu, jota kutsutaan virkavastuuksi. Virkavastuun perusteet säädetään PL 118.1 §:ssä, jonka mukaan virkamies on itse vastuussa toimiensa lainmukaisuudesta. PL 118.3 §:n mukaan virkamiehen lainvastaisesta toimesta tai laiminlyönnistä kärsinyt henkilö on oikeutettu vaatimaan tälle rangaistusta sekä vaatimaan vahingonkorvausta julkisyhteisöltä tai virkamieheltä. Virkavastuu käsittää siis rikosoikeudellisen vastuun lisäksi vahingonkorvausvastuun ja kurinpidollisen vastuun. Tiukempaa virkavastuuta on perusteltu

virkamiesten käyttämällä julkisella vallalla, jolla puututaan mm. yksityisten oikeuksiin (Koskinen ym. 2016, 274).

Rikosoikeudellinen virkavastuu perustuu virkavelvollisuuden rikkomisesta eli virkarikoksesta tai virkavastuun laiminlyönnistä säädettyyn rangaistukseen (Koskinen ym. 2016, 277). Rikosoikeudellisen virkavastuun rikkomisen seuraamuksista on säädetty RL 40 luvussa. Virkarikosten ulkopuolelle jäävät virkamiesten yksityiselämässä tekemät rikokset ja virkarikosten edellytyksenä on virkavelvollisuuden rikkominen virkatehtäviä suorittaessa. Raja virkarikoksiin tuomitsemisesta ei kuitenkaan ulotu pelkästään virka-ajalla tehtäviin rikkeisiin, sillä virkamies voi yksityiselämässäänkin rikkoa virkamiehen velvollisuuksia, joilla on haitallisia seuraamuksia viranhoitoon. (Parviainen 2010, 29.) Virkarikoksia ovat lahjuksen ottaminen, lahjusrikkomus, virkasalaisuuden rikkominen, virka-aseman väärinkäyttäminen ja virkavelvollisuuden rikkominen (RL 40 luku). Rangaistusseuraamuksena virkarikoksista ovat sakkorangaistus, vankeus ja erityisrangaistuksena viraltapano.

Virkamiehen vahingonkorvausvastuun tarkoituksena on estää vahingon syntymistä ja hyvittää kärsineelle osapuolelle. Vahingonkorvausvastuun syntyminen edellyttää aina tapahtunutta vahinkoa ja korvausvastuu määräytyy pääasiassa vahingonkorvauslain (VahL, 412/1974) 3–4 lukujen mukaan. Kuten aiemmin on mainittu, virkamies on perustuslain mukaan vastuussa virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneesta vahingosta. Vahingonkorvausvastuu ulottuu myös julkisyhteisöön työnantajana ja virkasuhteessa aiheutuneesta vahingosta. Työnantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, jonka virkamies työssään aiheuttaa ja vahingosta aiheutuva suoritusvelvollisuus voidaan velvoittaa julkisyhteisön korvattavaksi (VahL 3:2.1 §). Julkisyhteisön korvausvastuu on ensisijainen ja virkamiehen toissijainen. Työnantajan korvausvastuu edellyttää virkamieheltä tuottamuksellista ja tahallista aiheuttamista.

Virkamiehen korvausvastuu määräytyy kohtuullisuusarvion ja aiheuttamisasteen mukaan, ja vaikka julkisyhteisö ja virkamies vastaisivat vahingosta yhdessä, voivat korvaukset olla määrältään erisuuruiset. Virkamiehen korvausvastuussa käytetään harkintaa, korvauksen arvioinnissa virkamiehen kannalta kohtuulliseksi huomioidaan vahingon suuruus ja aiheuttajan asema, teon laatu, vahingon kärsijän tarve ja muut olosuhteet. Lähtökohtaisesti lievistä tuottamuksellisuudesta ei tuomita korvausta, mutta tahallisesti aiheutetusta vahingosta korvaus tuomitaan täysimääräisesti. (Koskinen ym. 2016, 288–289.) Viranomaisten vahingonkorvausvastuun arvioinnissa keskeistä on selvittää, onko virheestä tai laiminlyönnistä tapahtunut vahinko aiheutunut julkista valtaa käytettäessä (Ståhlberg & Karhu 2013, 233).



Kurinpidollisesta vastuusta on säädetty vanhassa virkamieslaissa, mutta uudesta virkamieslaista yksityiskohtaiset säädökset kurinpitomenettelystä on poistettu. Virkavastuun tehostamiseksi on alun perin säädetty kyseinen seuraamusjärjestelmä, jolla on mahdollisuus virkavelvollisuuksiaan laiminlyöväälle tai niitä vastoin toimivalle määrätä kurinpitorangaistuksena kirjallinen varoitus, virantoimituksesta erottaminen tai jopa viraltapano. Vaikka VirkamL ei säädi kurinpitomenettelystä enää, on hallinnonalakohtaisia erityissäädöksiä edelleen olemassa esimerkiksi puolustusvoimissa. (Koskinen ym. 2016, 282.)

VirkamL 24 § säätelee kuitenkin kirjallisesta varoituksesta, joka voidaan antaa virkamiehelle, joka toimii virkavelvollisuuksiaan vastoin tai laiminlyö niitä. Varoituksen antaminen tulee yleensä kysymykseen, kun irtisanomisperuste ei täyty. Varoitus voidaan antaa lievemmistä pienistä rikkeistä, jolloin virkarikosten tunnusmerkistöt eivät täyty eikä rikkeellä ole loukattu ulkopuolisen oikeuksia. (Parviainen 2010, 243.)

## 5 HYVÄN HALLINNON PERUSTEET

Hallintolaissa (HL, 434/2003) säädetään hyvän hallinnon perusteista, jotka asettavat vähimmäistason viranomaisten toiminnalle. Hyvä hallinto on kuitenkin vielä hallintolakia laajempi kokonaisuus, sillä sen perusteet säädetään jo Suomen perustuslaissa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään sellaisiin toiminnan laadullisiin vaatimuksiin, jotka korostuvat virkamiehen ja asiakkaan välisessä suhteessa.

Suomen perustuslaki määrittää perusoikeuden hyvään hallintoon sekä menettelyä koskevat perusoikeudet. Oikeusturva on perusoikeus, joka kuuluu jokaiselle. Oikeusturvasta säädetään PL 21.1 §:ssä, jonka mukaan kaikilla on oikeus saada asiansa käsitellyksi lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai viranomaisessa. Asian käsittelyn tulee tapahtua asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Jokaisella on myös oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai riippumattoman lainkäyttöelimen käsittelyyn.

Näiden osaoikeuksien lisäksi PL 21.2 §:n mukaan oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Näistä takeista momentissa mainitaan käsittelyn julkisuus, oikeus tulla kuulluksi ja saada perusteltu päätös sekä oikeus hakea muutosta. Hyvällä hallinnolla on siis perusoikeusasema, joten viranomaisilla on PL 22 §:ssä säädetyn mukaisesti velvollisuus turvata sen ja muidenkin perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

Perustuslaki asettaa myös vaatimuksen viranomaistoiminnan asianmukaisuudelle. Oikeusvaltioperiaatteesta säädetään PL 2.3 §:ssä, jonka mukaan julkisen vallan käyttö perustuu lakiin ja julkisessa toiminnassa on noudatettava lakia. Vastuu virkatoimista ja niiden lainmukaisuudesta kuuluu PL 118.1 §:n mukaan virkamiehelle itselleen. Tämä virkavastuun perusteita säätelevä pykälä kuuluu siten osanaan hyvän hallinnon takeisiin. PL 118.3 §:n mukaan virkamiehen tai julkista tehtävää hoitavan henkilön lainvastaisesta toimesta tai laiminlyönnistä kärsinyt henkilö on oikeutettu vaatimaan tämän tuomitsemista rangaistukseen sekä vaatimaan vahingonkorvausta.

Perustuslaissa säädetään hallintomenettelyn menettelylliset perusoikeudet ja perustuslaki turvaa hyvän hallinnon takeet lailla. Niiden toteutumista määrittelee erityisesti hallintolaki, joka on hallintoa koskevista varsinaisista menettelysäädöksistä keskeisin. HL 1 §:n tarkoitussäännöksen mukaan lailla toteutetaan ja edistetään hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistetään

hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Tarkoitussäännös viittaa perustuslain 21 §:ssä säädettyyn oikeusturvan perusoikeuteen ja se ohjaa viranomaisen toimintaa yleisesti.

Lain tarkoitus toteutetaan hallintolaissa säätämällä viranomaistoimintaa koskevista vähimmäisvaatimuksista eli hyvän hallinnon perusteista sekä säätämällä hallintoasioissa noudatettavista yleisistä menettelyvaatimuksista. Vähimmäisvaatimukset asettavat palvelulle vähimmäistason, mutta eivät kiellä paremman palvelun tarjoamista. Menettelysäännökset turvaavat yksityisen oikeussuojaa sekä harkinnan puolueettomuutta ja monipuolisuutta. (HE 72/2002 vp, 48.) Hallintolaista voidaan HL 5.1 §:n mukaan poiketa erityysäännöksillä eli hallintolaki on yleislaki.

Hallintolain organisatoriseen soveltamisalaan kuuluvat HL 2 §:n mukaan valtion ja kunnan viranomaiset, itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset sekä eduskunnan virasto ja presidentin kanslia. Lakia sovelletaan myös julkisia hallintotehtäviä hoitaviin yksityisiin toimijoihin ja toimielimiin.

Hallintolain asiallinen soveltamisala taas määrää sen minkälaisissa asioissa hallintolaki tulee sovellettavaksi. HL 2.1 §:n mukaan hallintolaissa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja hallintoasiassa noudatettavasta menettelytavasta. Lain soveltaminen määräytyy siis tehtävien laadun perusteella. Hallintolain asiallisen soveltamisalan mukaisesti hallintolain säännöksiä sovelletaan hallintoasian käsittelyyn, joten lain asiallinen soveltamisala on ensisijainen organisatoriseen soveltamisalaan nähden (HE 72/2002 vp, 50).

HL 4.1 §:ssä säädetään lain soveltamisalan rajoituksista. Pykälän mukaan hallintolakia ei sovelleta lainkäyttöön, esitutkintaan, poliisitutkintaan eikä ulosottoon. Lainkäytöllä tarkoitetaan oikeudenkäyntimenettelyä siviili- ja rikosoikeudellisissa asioissa sekä hallintolainkäyttöä (HE 72/2002 vp, 56). Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Oulun käräjäoikeus, jonka ydintehtävänä on lainkäyttö. Tästä syystä on tärkeää vielä selvittää, miltä osin hallintolaki tulee sovellettavaksi tuomioistuimessa.

Tuomioistuimet tekevät ydintehtävänsä lisäksi hallintopäätöksiä siinä missä muutkin viranomaiset. Näitä kutsutaan oikeushallintoasioiksi. Oikeushallintoasiat voivat koskea niin tuomioistuimen sisäistä hallintoa sekä toimintaa kuin myös tuomioistuimen ulkopuolisia tahoja. Esimerkkinä voidaan mainita nimitys-, henkilöstö-, talous- sekä hankinta-asiat. Oikeushallintoasioihin sovelletaan hallintolakia. (Renvall 2010, 249.) Lainkäyttö ei siis kuulu hallintolain soveltamisalaan vaan oikeudenkäyntimenettelyä ja tuomiovallan käyttöä koskevat omat menettelysäädöksensä,

joista tärkeimpinä voidaan mainita oikeudenkäymiskaari (OK, 4/1734) sekä laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa (ROL, 689/1997).

Hallintolaissa säädetyt hyvän hallinnon perusteet toimivat kuitenkin myös tuomioistuimien toimintaa yleisesti ohjaavina periaatteina. Hyvän hallinnon perusteita säädettäessä on otettu lähtökohdaksi se, että niitä sovelletaan viranomaistoimintaan yleisesti. Hyvän hallinnon perusteet tulevat siten sovellettavaksi myös tosiasiallisessa hallintotoiminnassa eli sellaisessa toiminnassa, jolla ei varsinaisesti tavoitella oikeusvaikutuksia ja jossa ei tehdä varsinaista hallintopäätöstä. Tällaisia toimia ovat muun muassa opetuksen antaminen tai potilaan hoito. (HE 72/2002 vp, 49.) Perusoikeus hyvään hallintoon turvataan perustuslain 21 §:ssä, mikä on pohjana sille, että hyvän hallinnon perusteita tulee soveltaa laajasti viranomaistoimintaan.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista, joita tutkitaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Kyseessä ovat laatua koskevat vähimmäisvaatimukset, joten laki ei estä tarjoamasta parempaa palvelua. Toiminnan tehokkuutta ja laatua voidaan edistää muillakin tavoin.

## **5.1 Hallinnon oikeusperiaatteet**

Hallintolain 6 §:ssä on säädetty hallinnon oikeusperiaatteet, joihin kuuluvat yhdenvertaisuus-, tarkoitussidonnaisuus-, puolueettomuus-, suhteellisuus- sekä luottamuksensuojaperiaatteet. Nämä periaatteet ohjaavat viranomaisen harkintavaltaa eikä niiden soveltaminen rajoitu ainoastaan päätöksentekoon, vaan oikeusperiaatteet ulottuvat viranomaisen kaikkeen toimintaan sen sisällöstä riippumatta. Periaatteet voivat tulla sovellettavaksi myös yhtäaikaisesti. Näiden oikeusperiaatteiden noudattaminen kuuluu hallintotoiminnassa myös virkavelvollisuuksiin ja niitä sovelletaan yksittäistapauksissa myös itsenäisesti. (HaVM 29/2002 vp, 8; Mäenpää 2016a, 80–82.)

Yhdenvertaisuusperiaate ilmenee HL 6 §:ssä vaatimuksena hallinnossa asioivien tasapuolisesta kohtelusta. Vaatimuksella on vahva yhteys PL 6 §:ään, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Yhdenvertaisuus on siis myös perusoikeus, jota hallintolain yhdenvertaisuusperiaate täydentää hallintotoiminnassa. Hallintomenettelyssä tasapuolinen kohtelu on sitä, että asiakkaille turvataan yhdenvertaiset mahdollisuudet hoitaa asiansa ja valvoa oikeuksiaan. Tasapuolinen kohtelu korostuu viranomaisen harkinnassa, sillä se edellyttää eriyttävää arviointia: samankaltaisia tapauksia kohdellaan samalla tavoin ja erilaisissa tapauksissa poikkeamisen tulee perustua

tapauksen erityislaatuun. Tämän erottelun tulee olla objektiivista, sillä päätöstä ei saa tehdä syrjivästi perustuen jo perusoikeuteen. (HE 72/2002 vp, 59.)

Syrjintäkiellosta säädetään PL 6.2 §:ssä ja sen mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella. Positiivinen erityiskohtelu on kuitenkin sallittu tosiasiallisen tasa-arvon turvaamiseksi, mikäli erottelu on tehty perusoikeusjärjestelmän mukaan hyväksyttävästi (HE 72/2002 vp, 59).

Tarkoitussidonnaisuuden periaatteesta säädetään hallintolain 6 §:ssä, jolla viranomainen veloitetaan käyttämään toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Periaate asettaa siis toimivallan väärinkäyttökiellon. Viranomainen ei saa käyttää toimivaltaansa edistääkseen oman tehtäväpiirinsä ulkopuolisia tarkoituksia, toisin sanoen käyttää toimivaltaansa sellaiseen tarkoitukseen, johon se ei ole käytettävissä. Mikä sitten on viranomaisen toimivallan oikea käyttötarkoitus? Kysymykseen vastaaminen vaatii tapauskohtaista selvittämistä tilanteessa sovellettavan normin sisällöstä. Tarkoitussidonnaisuuden periaate soveltuukin keskeisesti harkintavallankäyttöön, jota käytettäessä on huomioitava lainsäädännön tavoitteet. Toimivallan väärinkäytön lisäksi periaatteella estetään myös viranomaisaseman väärinkäyttö. Viranomainen ei saa väärinkäyttää erityisasemaansa omien tarkoituksien ajamiseksi. (HE 72/2002 vp 59–60; Mäenpää 2016a, 89–91.)

Puolueettomuusperiaatteen vaatimuksena on viranomaisen toimien puolueettomuus (HL 6 §). Periaate ottaa kantaa toiminnan perusteisiin, jotka eivät saa epäasiallisia tai hyvälle hallinnolle vieraita. Periaate lisää viranomaisen toimintaan kohdistuvaa luottamusta ja tavoitteena on, että toiminnan objektiivisuuteen ja riippumattomuuteen voidaan luottaa. Periaatteeseen sisältyy myös riippumattomuus eli viranomaisen on toiminta ei saa olla vaikutettavissa ulkopuolelta. (HE 72/2002 vp, 60; Mäenpää 2016a, 92–93.)

Riippumattomuutta ja puolueettomuutta säädellään myös muilla normeilla. VirkamL 15 §:n mukaan virkamies ei saa vaatia, hyväksyä tai ottaa vastaan sellaista etua, joka voi heikentää luottamusta häneen taikka viranomaiseen. Myös rikoslain 40 luvun säädökset virkarikoksista vahvistavat puolueettomuusperiaatteen toteutumista. Nämä auttavat osaltaan toteuttamaan ja vahvistamaan puolueettomuusperiaatetta.

Suhteellisuusperiaatteen mukaan viranomaisten toimien on oltava oikeassa suhteessa päämäärään nähden (HL 6 §). Viranomaisen toimien tulee siis olla tavoitteen kannalta asianmukaisia, tarpeellisia sekä oikein mitoitettuja. Viranomaisen tulee myös arvioida

toimenpiteidensä voimakkuutta niiden kohteen etujen ja oikeuksien kannalta eli toimenpiteen tulee olla tarpeen ja välttämätön. Toimenpiteen kohteen oikeuksia tulee rajoittaa mahdollisimman vähän ja viranomaisen toiminta tulee mitoittaa alimmalle mahdolliselle tasolle, jolla tarvittava vaikutus saadaan aikaiseksi. (HE 72/2002 vp, 60.)

Suhteellisuusperiaatteen merkitys korostuu sellaisissa tilanteissa, joissa viranomaisen toimet ovat toimenpiteen kohteen kannalta rajoittavia tai negatiivisia. Näin periaatteella on myös kohtuullistava vaikutus toimivallan käyttöön ja se määrittää harkintavallan rajoja. Hallintopäätöksen kohtuullistaminen kuitenkin yleensä edellyttää kohtuullistamisen toimivaltasäännöstä. (HE 72/2002 vp, 60; Mäenpää 2016a, 96–97.)

Luottamuksensuojaperiaatteen mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia (HL 6 §). Periaate siis vahvistaa yksilön suoja suhteessa julkiseen valtaan. Periaatteen peruselementteihin kuuluvat toiminnan virheettömyys ja oikeellisuus sekä päätösten pysyvyys. Näin ollen vilpittömästi toimivalla oikeussubjektilla on oikeus luottaa viranomaisen toimintaan ja siihen, että se ei arvaamatta tai taannehtien muutu. Myös periaatteen soveltamisessa otetaan tämä huomioon. (HE 72/2002 vp, 60; Mäenpää 2016a, 98.)

Luottamuksensuojaperiaatteeseen sisältyy kuitenkin oikeutettujen odotuksien rajoitus, mikä tarkoittaa sitä, että oikeutettujen odotuksien tulee perustua oikeusjärjestykseen kuuluviin normeihin. Periaatteen soveltamisen edellytyksiin kuuluu siis, että yksityinen ei ole toiminut lainvastaisesti tai antanut virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Myöskin viranomaisen antamat käsitykset ja lupaukset jäävät periaatteen soveltamisen ulkopuolelle ja kuten aina, tulee käyttää tapauskohtaista harkintaa. (HE 72/2002 vp, 61; Mäenpää 2016a, 99.)

## **5.2 Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus**

Hallintolain 7.1 § määrittellään hallinnon palveluperiaate. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Periaate siis ohjaa viranomaisen suhdetta hallinnon asiakkaisiin. Hallinnon asiakkaat tulee ymmärtää tässä suhteessa laajana käsitteenä, jotta ymmärretään, että periaate ylettyy kaikkiin asiakassuhteisiin riippumatta niiden sisällöstä (HE 72/2002 vp, 61).

Palveluperiaate sisältää osanaan asiakasnäkökulman sekä tuloksellisuusvaatimuksen. Näiden näkökulmien välinen suhde on yhdistetty siten, että asioinnin tulisi olla mahdollisimman nopeaa, joustavaa, yksinkertaisesta ja kustannuksia säästävää sekä asiakkaan että viranomaisen kannalta. Asioinnin tulisi olla sellaista, että asiakas saa helposti käsityksen tarvitsemansa palvelun sisällöstä ja tarvittavista toimista. Asiakkaan kannalta tätä voidaan edistää asiakaspaikkojen toimivuudella sekä valmiilla lomakepohjilla. (HE 72/2002 vp, 61–62.)

Tuloksellisuuden ja asiakaskeskeisyyden välisessä suhteessa tuloksellisuus täydentää sisällöllisesti asiakaskeskeisyyttä, sillä asiakassuhteen hyvä laatu tarkoittaa myös sitä, että palvelut on tuotettu tuloksellisesti. Asiakasnäkökulmaan luonnollisesti sisältyy myös asiakkaan oikeuksien etujen ja velvollisuuksien huomioon ottaminen. (Mäenpää 2016a, 104.)

Palveluperiaatteeseen sisältyy myös palvelun asianmukaisuusnäkökulma. Menettelyllinen asianmukaisuus tarkoittaa sitä, että menettelysäädösten noudattaminen ei saa olla asiakkaalle kohtuuttoman vaikeaa, vaan tarvitaan riittävää joustavuutta, yksinkertaisuutta ja valintamahdollisuuksia. Kaikilla tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelusta riippumatta ja asiakkaiden väliset erot tiedoissa ja valmiuksissa eivät saisi vaikuttaa haitallisesti menettelyssä eikä palvelussa. Tästä syystä asianmukaisuuteen sisältyy vahvasti palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet, jotta kaikkien mahdollisuudet asioidensa hoitamiseksi tulisi turvatuksi. (HE 72/2002 vp, 61; Mäenpää 2016a, 105–106.)

### **5.3 Neuvonta**

Hallintolain 8.1 §:n mukaan viranomaisella on toimivaltansa rajoissa velvollisuus antaa asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Neuvontaan kuuluu vireillepanoon ja käsittelyyn liittyviin kysymyksiin vastaaminen sekä neuvojen anto, mutta neuvontavelvollisuus koskee ylipäätään kaikkea hallintoasian hoitamiseen liittyvää toimintaa. Viranomaisella on tähän liittyen myös vastausvelvollisuus, joka koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä. (HE 72/2002 vp, 62–63.)

Vaikka viranomaisella on vastaamisvelvoite, neuvontavelvollisuutta on rajoitettu siten, että neuvontaa täytyy antaa vain viranomaisen toimivaltaan sekä tehtäviin liittyvissä kysymyksissä ja silloin kun neuvonnalle on tarvetta. Rajaus toimivaltaan on helposti ymmärrettävissä, sillä viranomaisella on paras asiantuntemus omista tehtävistään. Lisäksi oman toimivallan

ulkopuoliseen neuvonnan tarpeeseen vastaaminen aiheuttaisi viranomaiselle lisätyötä. (HE 72/2002 vp, 63.)

Mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on muistettava, että HL 8.2 §:n mukaan asiakas on pyrittävä opastamaan toimivaltaiseen viranomaiseen. Momentti on tärkeä, sillä se luo paremmat edellytykset asiakkaille hoitaa itse omat asiansa onnistuneesti ja tukee niitä asiakkaita, jotka harvemmin asioivat viranomaisten kanssa (HE 72/2002 vp, 64). Ohjauksella on kuitenkin rajansa. Toimivaltainen viranomainen tulee olla riittävän yksiselitteisesti selvitettävissä, sillä neuvonnan tehtävänä ei ole toimivaltakysymysten ratkaiseminen (Mäenpää 2016a, 212).

Neuvonnan tarve on toinen neuvontavelvollisuutta rajoittava tekijä, neuvonnalle tulee siis olla konkreettinen tarve. Neuvonnan tarve ratkaistaan jokaisessa asiassa erikseen ja sen tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon asian laatu ja siihen liittyvät olosuhteet. Mittapuuna voidaan pitää yksilön tosiasiallista valmiutta suoriutua itse asiansa hoitamisesta. (HE 72/2002 vp, 63.)

Viranomaisen tulee kiinnittää huomiota myös antamansa neuvonnan asianmukaisuuteen, sillä neuvontavelvollisuus ilmentää yleisemmin aiemmin esiteltyä palveluperiaatetta. Näin ollen viranomaisen on otettava huomioon neuvonnan riittävyys ja saatavuus (Mäenpää 2016a, 213). Neuvontaa voidaan joutua antamaan niin asian vireilletuloon liittyvistä kysymyksistä kuin käsittelyn vaiheistakin. Tavoitteena on kuitenkin, että asiakkaalla on selkeä käsitys oikeuksiensa käyttämisestä ja että asiakkaan väärinkäsitykset tulisivat oikaistuiksi. Tämä kaikki tulee toteuttaa siten, että asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuu ja että heitä kohdellaan tasapuolisesti. (HE 72/2002 vp, 62–63.)

Neuvontavelvollisuuden täyttäminen ei kuitenkaan ylety siihen asti, että asiakkaalle tulisi etsiä hänen kannaltaan optimaalisin vaihtoehto tai ennakoida asian tosiasiallista menestymistä. Tässä raja vedetään siis taktisiin tai asianajollisiin ohjeisiin, sillä viranomainen ei voi olla asiakkaan avustaja asian käsittelyssä. Neuvontavelvollisuuteen ei myöskään kuulu lomakkeiden tai asiakirjojen täyttäminen asiakkaan puolesta, sillä tällainen toiminta voi vaarantaa riippumattoman ja puolueettoman käsittelyn. (HE 72/2002 vp, 63; Mäenpää 2016a, 210–211.)

Hallinnon asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että viranomaisen antama neuvonta pitää paikkaansa, mutta ratkaisutoiminnassa neuvojen sitovuus on rajallista. Neuvonnan sitovuutta voidaankin tarkastella hallinnon oikeusperiaatteiden kannalta. Viranomaisen käytännöt voivat muuttua yhdenvertaisuusperiaatteen puitteissa ja luottamuksensuojaperiaate edellyttää, ettei neuvonnassa tule ennakoida tulevaa päätöstä siten, että hallinnon asiakkaalle syntyisi neuvonnan



perusteella perusteltuja odotuksia. Tästä syystä tulevan ratkaisun arviointi vaatii neuvojalta harkintaa ja asiakkaalle on hyvä selventää, että suuntaa antava ilmoitus ei sido viranomaista päätöksenteossa. (Mäenpää 2016a, 214–215.)

#### **5.4 Hyvän kielenkäytön vaatimus**

Hallintolain 9.1 §:n mukaan viranomaisen käyttämän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Laki edellyttää viranomaisen suulliselta ja kirjalliselta ilmaisulta kielellistä selkeyttä ja sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulee voida yksiselitteisesti ymmärtää asian sisältö ja saada riittävästi tietoa. Laissa on tarkoituksellisesti luovuttu käyttämästä virkakielen käsitettä, sillä säädöksessä halutaan keskittyä nimenomaisesti kielen laadullisiin ominaisuuksiin. Hyvän kielenkäytön vaatimus korostuu tilanteissa, jotka koskevat asiakkaan oikeusasemaa, sillä ilmaisun epätasällisyys voi johtaa asiakkaan virheelliseen tulkintaan omista vaikutusmahdollisuuksistaan käsittelyssä. (HE 72/2002 vp, 64–65.)

Suullisessa ilmaisussa, tapahtui se sitten kasvokkain tai puhelimen välityksellä, on kiinnitettävä huomiota myös siihen, kuinka asiakasta kohdellaan. Asiakkaaseen ei saa kohdistaa epäasiallisia ilmaisuja eikä ilmaisu saa olla loukkaava tai väheksyvä. Kirjallisissa tuotoksissa selkeyttä voidaan lisätä tekemällä tekstiin selvät sekä johdonmukaiset kappalejaot ja välttämällä teknisiä ja raskaita yksityiskohtia. (HE 72/2002 vp, 64.)

Hallintolain 9.2 §:ssä viitataan myös asiakkaan oikeuteen käyttää omaa kieltään viranomaisessa. Jokaisella on oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin. Tästä perusoikeudesta säädetään PL 17 §:ssä, jonka mukaan suomi ja ruotsi ovat Suomen kansalliskielet ja lailla turvataan jokaisen oikeus käyttää niitä omana kielenään tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Perustuslaissa asetetulla sääntelyvarauksella viitataan kielilakiin (KielilL, 423/2003), jonka 2.2 §:n mukaisena tavoitteena on mainitun perusoikeuden turvaamisen lisäksi taata se, että jokaisella on oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin ja hyvään hallintoon omasta kielestä riippumatta.

Kielellisen jaotuksen perusteena on KielilL 5 §:n mukaan kunta, joka voi olla joko yksikielinen tai kaksikielinen. Jaotus perustuu suomen- että ruotsinkielisten asukkaiden määrään kunnan alueella. KielilL 6.1 §:n mukaan viranomaisen yksi- tai kaksikielisyys määräytyy kuntien mukaan riippuen siitä, kuuluuko sen virka-alueeseen ainoastaan samankielisiä kuntia vai erikielisiä kuntia tai

vähintään yksi kaksikielinen kunta. Oikeus- ja yksityishenkilöiden oikeus käyttää suomea ja ruotsia määräytyy tämän jaottelun perusteella.

KieliL 10.1 §:ssä säädetyn mukaisesti valtion viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Oikeus suomen tai ruotsin kielen käyttöön ei ole sidottu yksityishenkilön omaan asiaan. Siksi neuvoja tai selvitystä koskevan yhteydenoton ei tarvitse koskea vireillä olevaa tai vireille tulevaa asiaa. On tarpeetonta erotella asioita henkilön omien ja muiden asioiden välillä, sillä valtion viranomaisella ja kaksikielisellä kunnanviranomaisella on joka tapauksessa velvollisuus palvella molemmilla kansalliskielillä. (HE 92/2002 vp, 75.)

KieliL 23.1 §:n mukaan viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Tämän perusteella kaksikielisen viranomaisen tulee käyttää yksityisen kieltä ilman tulkkia tai käännösapua ja kaksikieliseltä viranomaiselta edellytetään sekä suomen että ruotsin kielen hallintaa. Yksikielinen valtion viranomainen saa kuitenkin käyttää tarvittaessa tulkkia käännösapunaan. Näissä tapauksissa yksikielisen valtion viranomaisen tulee huolehtia tulkki viran puolesta ja kulut suoritetaan valtion varoista. (HE 92/2002 vp, 75.)

Kielilaissa säädetään erikseen myös asian käsittelykielestä koskien eri menettelytapoja sekä asiakirjojen kielestä. Näissäkin tilanteissa viranomaisella voi olla velvollisuus maksuttomaan tulkkaukseen tai käännökseen.

## 6 TIETOPYYNNÖT JA JULKISUUS

Tarkastelu käräjäoikeuden toiminnan julkisuuteen voidaan aloittaa perustuslaillisesta näkökulmasta. Viranomaisten käsittelyn julkisuudesta säädetään jo PL 21.2 §:ssä, mikä takaa kansalaisille perusoikeuden saada viranomaisten hallussa olevat asiakirjat ja tallenteet, ellei niiden julkisuutta ole lailla erikseen rajoitettu. Viranomaistoiminnan julkisuuden tarkempi lainsäädäntöpohja löytyy laista viranomaistoiminnan julkisuudesta, joka tunnetaan puhekielessä myös julkisuuslakina. Tuomioistuinten oikeudenkäynnin julkisuudesta on säädetty laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa, jota tarkastellaan tässä työssä tarkemmin.

Lailla yleisten tuomioistuinten oikeudenkäynnin julkisuudesta on erityisasema julkisuuslakiin, sillä se on nimenomaisesti säädetty sääntelemään yleisten tuomioistuinten oikeudenkäyntien julkisuutta. Niiltä osin kuin YTJulkL:ssa ei ole sääntelyä, tulee julkisuuslaki sovellettavaksi myös käräjäoikeudessa (YTJulkL 2:3 §). Tulemme tarkastelemaan käräjäoikeuden oikeudenkäyntimenettelyn julkisuutta viidessä eri kategoriassa, jotka ovat diaari-, asiakirja-, ratkaisu-, käsittely- ja asianosaisjulkisuus.

Yleisten tuomioistuinten oikeudenkäyntien julkisuuden lähtökohtana on, että kenellä tahansa on mahdollisuus saada tietoa käräjäoikeuden toiminnasta ja sen antamista ratkaisuista. Julkisuudella edistetään luottamusta viranomaistoimintaan läpinäkyvyydellä ja edesautetaan kansalaisten osallistumismahdollisuuksia mahdollistamalla julkisen vallan sekä julkisten varojen käytön valvomista (JulkL 3 §).

JulkL 1 §:ssä säädetään kaikessa viranomaistoiminnassa noudatettavasta julkisuusperiaatteesta eli niin sanotusta julkisuusolettamasta, jonka mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, ellei toisessa laissa muuten säädetä. Julkisuusperiaatteen tehokkaan toteutumisen varmistamiseksi julkisuuslain 10 §:ssä on säädetty myös erikseen viranomaisten asiakirjojen osajulkisuudesta eli maksimointiperiaatteesta. Maksimointiperiaatteella tarkoitetaan sitä, että vaikka osa asiakirjoista olisi määrätty salassa pidettäväksi, on tieto asiakirjan julkisesta osasta annettava (Mäenpää 2016b, 39).

Viranomaistoiminnan julkisuudella ja julkisuusperiaatteella on yhteiskunnallisesti merkittäviä tehtäviä. Oikeusturvan toteutumisen ja oikeusvarmuuden kannalta julkisuus viranomaisten

toiminnassa mahdollistaa päätöksiensä ja koko viranomaistoiminnan tarkastelun, joka luo perusedellytykset kansalaisten oikeusturvan toteutumiselle. Suomi on demokraattinen oikeusvaltio ja demokratian toteutumisen perusedellytyksenä pidetään sitä, että kansalaisilla on mahdollisuus osallistua julkisen vallan ja julkisten varojen käytön valvontaan. Viranomaisten toiminnan ja tietojen julkisuus ja käytettävyys takaavat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet julkisen vallan käyttöön sekä ennaltaehkäisevät epäasianmukaista ja lainvastaista viranomaistoimintaa, jotka vahvistavat kansalaisten luottamusta toiminnan puolueettomuuteen ja asianmukaisuuteen. (Mäenpää 2016b, 9–11.)

Toiminnan avoimuus hankaloittaa yhtäältä virka-aseman väärinkäyttöä, estää korruptiota sekä lisää viranomaisen toiminnan valvomista. Avoimuutta pidetään keskeisesti hyvän hallinnon edellytyksenä ja laadullisena kriteerinä. Avoimuus ja läpinäkyvyys helpottavat ja tehostavat asiointia viranomaisissa sekä mahdollistavat sananvapauden käyttämistä. Kun mahdollistetaan tiedonsaanti viranomaistoiminnasta, luodaan mahdollisuus mielipiteiden muodostamiselle, viranomaisten toimintaa koskevalle viestinnälle sekä viranomaistoiminnan arvioinnille ja kritiikille. (Mäenpää 2016b, 9–11.)

Tuomioistuinten julkisuudesta puhuttaessa tulee ymmärtää ero yleisö- ja asianosaisjulkisuudessa. Yleisöjulkisuus tarkoittaa sitä, että kenellä tahansa on oikeus saada tietoja oikeudenkäynnistä ja seurata suullista käsittelyä. Asianosaisjulkisuus on laajempaa ja sen puitteissa asiaan osallisilla on laajempi tiedonsaanti- ja osallistumisoikeus, joka ulottuu salassa pidettäviin tietoihin ja suljetussa käsittelyssä läsnä olemiseen. (Mäenpää 2016b, 192.)

## **6.1 Diaarijulkisuus**

Viranomaisilla on velvollisuus ylläpitää luetteloa saapuneista käsiteltävistä asioista ja tehdyistä ratkaisuista. Näiden lisäksi viranomaisen on huolehdittava, että ne ovat asianmukaisesti saatavissa ja käytettävissä huomioiden mahdolliset salassapitomääräykset. Käräjäoikeuden tulee hyvän tiedonhallintavan luomiseksi ja toteuttamiseksi huolehtia asianhallintajärjestelmien, asiakirjojen ja niiden sisältämien tietojen saatavuudesta, käytettävyydestä, suojaamisesta sekä eheydestä. (JulKL 18 §.)

Diaaritiedoilla tarkoitetaan käräjäoikeudessa käsiteltävien asioiden perustietoja, jotka kertovat käsiteltävän asian tuomioistuimen, asianimikkeen, asianosaiset ja asian käsittelyn vaiheet. Käytännössä perustiedot ovat saatavissa käräjäoikeuden sähköisistä asianhallintajärjestelmistä.

Perustietojen julkisuudesta säädetään YTJulkL 4 §:ssä, jonka mukaan tiedot käsittelevästä tuomioistuimesta, asian laadusta, käsittelyn vaiheista, asianosaisista ja käsittelypaikasta ovat julkisia julkisuusperiaatetta mukaillen.

Oikeudenkäyntiä koskevat perustiedot ovat julkisia, kun asia on saapunut käräjäoikeuteen (YTJulkL 5 §). Asiaan ei vaikuta se, onko asiaa kirjattu käräjäoikeuden asianhallintajärjestelmään vaan perustiedot ovat julkisia, kun asiakirjat ovat saapuneet käräjäoikeuden kirjaamoon (Tapanila 2009, 59).

Käräjäoikeus voi YTJulkL 6 §:n perusteella määrätä perustiedoista asianosaisen henkilöllisyyden salassa pidettäväksi, jos henkilötieto koskee arkaluontoista yksityiselämään liittyvää seikkaa rikosasiassa tai turvapaikanhakijaa säilöön ottamista koskevassa asiassa. Käytännössä salassa pidettäväksi määrätään rikosasioissa seksuaalirikosten asianomistajan henkilöllisyys, mutta henkilöllisyys on pidettävä julkisena, mikäli asianomistaja sitä pyytää. Vaikka perustiedoista henkilöllisyys käsiteltävästä asiasta määrätään salassa pidettäväksi, muilla asianosaisilla on oikeus saada henkilöllisyys tietoonsa.

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna perustietojen julkisuudella on keskeinen merkitys julkisuusperiaatteen toteuttamisessa, sillä niitä voidaan lain nojalla vähiten rajoittaa. Vain siten kenellä tahansa on oikeus saada tietoa käräjäoikeudessa käsiteltävistä asioista ja ketä ovat asianosaisina käsiteltävissä asioissa (Tapanila 2009, 55). Näin ollen aina on saatavissa tietoja käräjäoikeudessa käsiteltävistä asioista, vaikka esimerkiksi asianomistajan henkilöllisyys olisi rikosasiassa salattu.

## **6.2 Asiakirjajulkisuus**

Sääntely käräjäoikeuden oikeudenkäyntiasiakirjoja koskeviin tietopyyntöihin löytyy julkisuuslaista. Pyyntö oikeudenkäyntiasiakirjasta on yksilöitävä riittävästi niin, että pyyntö voidaan selvittää koskemaan tiettyä asiakirjaa. Virkamiehen on autettava pyynnön tekijää yksilöimään asiakirja, josta hän haluaa tiedon, esimerkiksi etsimällä käräjäoikeuden asianhallintajärjestelmistä. Pynnön tekijän ei tarvitse ilmoittaa henkilöllisyyttään eikä pyynnön käyttötarkoitusta, ellei virkamies tarvitse tietoa harkintavallan käyttämiseksi tai selvittääkseen onko pyytäjällä oikeutta saada tieto oikeudenkäyntiasiakirjan sisällöstä. (JulkL 13.1 §.)

Mikäli pyyntö koskee salassa pidettävää oikeudenkäyntiasiakirjaa, jolloin asiakirjan luovutetaan vain tietyin ehdoin, on pyynnön esittäjän ilmoitettava käyttötarkoitus sekä tarvittavat seikat ja mahdolliset tietojen suojaamiseen liittyvät tiedot, ellei toisin säädetä (JulkL 13.2 §).

JulkL 9.1 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen. Oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tuleminen on riippuvainen asian prosessilajista, eli onko kysymyksessä siviili- vai rikosasian käsittely. Lisäksi julkiseksi tulemisen ajankohta voi vaihdella oikeusasteittain, mutta tässä työssä tarkastellaan ainoastaan kärjäoikeudessa käsiteltäviä asioita.

Viranomaisen asiakirjalla tarkoitetaan JulkL 5.2 §:n mukaan sellaista asiakirjaa, joka on viranomaisen hallussa. Viranomainen on voinut laatia asiakirjan itse tai se on voitu toimittaa viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuhun sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa. Asiakirjaa pidetään viranomaisen laatimana myös silloin, kun se on laadittu tai annettu viranomaisen toimeksiannosta.

Kärjäoikeuden oikeudenkäyntiasiakirjalla tarkoitetaan YTJulkL 3.1 § 5 k:n mukaan edellisessä kappaleessa määriteltyä asiakirjaa, joka on toimitettu kärjäoikeudelle tai luotu oikeudenkäyntiä varten. Oikeudenkäyntiasiakirjojen ulkopuolelle jäävät kuitenkin kärjäoikeuden laatimat muistiinpanot, joita asiakirjan laatija ei ole vielä antanut käsittelyä varten eli asiakirjat on käytännössä laadittu tuomioistuimen sisäistä käyttöä varten. Myös esineiden julkisuudesta oikeudenkäynnissä säädetään kuten oikeudenkäyntiasiakirjoista (YTJulkL 3.2 §). Oikeudenkäyntiasiakirjan määrittelyssä ei ole väliä sillä, saapuuko asiakirja paperisena vai sähköisenä kärjäoikeudelle. Oikeudenkäyntiasiakirjoja ovat esimerkiksi hakemukset, lausumat, pöytäkirjat, tuomiot, päätökset sekä ääni- ja videotallenteet. (Tapanila 2009, 67.)

Siviiliasioissa kärjäoikeudelle toimitettavat oikeudenkäyntiasiakirjat ovat julkisia, kun asiakirjat on toimitettu kärjäoikeudelle. Siviiliasioissa oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tulemisen ajankohta ei ole riippuvainen siitä, käsitelläänkö asia suullisessa käsittelyssä vai kirjallisesti kansliassa. Siviiliasioiden ratkaisut ovat julkisia, kun tuomioistuimen ratkaisun sisältävä oikeudenkäyntiasiakirja on annettu tai kun se on asianosaisten saatavissa. (YTJulkL 8.1 § 3–4 k.) Siviiliasioiden oikeudenkäyntiasiakirjat eivät siis lähtökohtaisesti ole milloinkaan vireilläoloaikana salassa pidettäviä, ellei niitä kärjäoikeus ole erikseen määrännyt tai ne eivät ole suoraan lain nojalla salassa pidettäviä YTJulkL 9 §:n tai 10 §:n mukaan (Tapanila 2009, 75).

Rikosasioiden oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tulemisen ajankohta riippuu asian käsittelyjärjestyksestä. Rikosasioiden, pois lukien kirjallisessa menettelyssä käsiteltävien asioiden,

oikeudenkäyntiasiakirjat ovat julkisia, kun asia on ollut esillä suullisessa käsittelyssä, tai mikäli suullista käsittelyä ei järjestetä, kun pääasiassa annetaan ratkaisu (YTJulkL 8.1 § 1 k). Poikkeuksena käräjäoikeus voi määrätä, että oikeudenkäyntiasiakirja tulee julkiseksi säädettyä aiemmin, jos julkiseksi tuleminen ei aiheuta asiaan osalliselle vahinkoa tai kärsimystä tai julkiseksi tulemiselle on painava syy (YTJulkL 8.2 §).

Rikosasioiden oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tuleminen aikaistamisessa suuri vaikutus on rikosprosessissa sovellettavalla syyttömyysolettamalla, jonka mukaan ketään ei pidetä syyllisenä ennen kuin rikosasia on tuomiolla ratkaistu (Tapanila 2009, 74). Oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tuleminen säädettyä myöhemmin on myös mahdollista, jos julkiseksi tuleminen aiheuttaisi todennäköisesti asiaan osalliselle vahinkoa tai kärsimystä, eikä julkiseksi tulemiselle ole painavaa syytä tai julkiseksi tuleminen estäisi käräjäoikeutta käyttämästä oikeuttaan määrätä oikeudenkäyntiasiakirjan salassapidosta (YTJulkL 8.3 § 1–2 k).

Rikosasioiden kirjallisessa menettelyssä tuomioistuimelle toimitettu asiakirja on julkinen, kun vastaajan suostumus asian ratkaisemiseen kirjallisessa menettelyssä on saapunut käräjäoikeudelle. Rikosasioissa käräjäoikeuden antama ratkaisu ovat julkinen, kun se on annettu tai se on asianosaisten saatavissa. Muut käräjäoikeudessa laaditut oikeudenkäyntiasiakirjat ovat julkisia, kun ne ovat allekirjoitettu tai vastaavasti varmennettu. (YTJulkL 8.1 § 2, 4–6 k.)

YTJulkL 9.1 § säätelee yksityiskohtaisesti käräjäoikeuden oikeudenkäyntiasiakirjojen salassapidosta. Oikeudenkäyntiasiakirja on suoraan lain nojalla pidettävä salassa muun muassa tilanteissa, jossa ne sisältävät tietoja, jotka todennäköisesti vaarantaisivat valtion turvallisuutta, aiheuttaisivat haittaa valtion kansainvälisille suhteille, sisältävät arkaluonteisia tietoja henkilön yksityiselämästä tai loukkaavat rikoksen uhrin oikeuksia tai muistoa. Oikeudenkäyntiasiakirja on suoraan lain nojalla pidettävä salassa myös silloin, kun se sisältää tietoja mielentilatutkimuksesta, nuoresta epäilystä laaditusta seuraamuselvityksestä tai tietoja käräjäoikeuden neuvotteluista. YTJulkL 9.1 § 5 k viittaa JulkL 11.2 §:n 7 ja 7a kohtiin, jotka sisältävät määräykset salassa pidettävistä henkilö- ja yhteystiedoista, esimerkiksi anonyymeista todistajista ja asianosaisista.

Edellä esimerkkeinä mainitut oikeudenkäyntiasiakirjat ovat suoraan lain nojalla pidettävä salassa ja käräjäoikeuden tulee huomioida perusteet viran puolesta. Käräjäoikeudella on myös mahdollisuus käyttää omaa harkintavaltaa ja päättää tietyn oikeudenkäyntiasiakirjan salassapidosta YTJulkL 10 §:n salassapitomääräyksen nojalla omasta aloitteestaan, kun siihen on erityinen syy tai kun asianosainen tai sivullinen sitä pyytää. Oikeudenkäyntiasiakirja on pidettävä

tarpeellisilta osin salassa, kun sen sisällön julkistaminen aiheuttaisi merkittävää vahinkoa tai haittaa niille joiden suojaamiseksi salassapito on määrätty.

Oikeudenkäynnin julkisuutta koskevan ratkaisun vireillä oleviin asioihin käräjäoikeus voi tehdä oman harkinnan perusteella pyydettyä tai sivullisen pyytessä oikeudenkäyntiasiakirjan tietoja. Pois lukien käräjäoikeuden ratkaisut, oikeudenkäyntiasiakirjojen salassapidosta voidaan päättää asian käsittelyn vireillölon jälkeenkin. (YTJulkL 28 §.) Näin ollen salassa pitämisestä voidaan määrätä asian ratkaisun lainvoimaiseksi tulon jälkeenkin.

Käräjäoikeus voi luovuttaa salassa pidettäviä asiakirjoja toiselle tuomioistuimelle, jos asiakirjaa tarvitaan lainkäytön yhtenäisyyden varmistamiseksi toisessa tuomioistuimessa tai oikeusministeriön käyttöön armahdusasian käsittelyä varten (YTJulkL 34 a §).

Salassa pidettäviin asiakirjoihin liittyvä salassapitovelvollisuus koskettaa niin virkamiestä kuin yksityishenkilöä. YTJulkL 9 §:n, 10 §:n ja 24 §:n nojalla salassa pidettävän tiedon salassapitovelvollisuuden rikkomisesta on tuomittava rangaistavaksi rikoslain 38:1–2 §:n mukaan salassapitorikoksesta- tai rikkomuksesta tai 40:5 §:n virkavelvollisuuden rikkomisesta tai tuottamuksellisesta virkavelvollisuuden rikkomisesta.

### **6.3 Ratkaisujulkisuus**

YTJulkL 22.1 §:n mukaan käräjäoikeuden antamat ratkaisut ovat julkisia, ellei niitä ole määrätty YTJulkL 24 §:n mukaan salassa pidettäväksi. Ratkaisu voidaan määrätä salassa pidettäväksi, jos ratkaisuasiakirja sisältää aiemmin mainittuja salassa pidettäviä tietoja tai se on YTJulkL 10 §:n salassapitomääräyksellä käräjäoikeuden toimesta määrätty salassa pidettäväksi. Lisäksi ratkaisu voidaan määrätä salassa pidettäväksi siltä osin, kun se sisältää tietoja, jotka on käsitelty yleisön läsnä olematta suullisessa käsittelyssä. Muutoin ratkaisu on julkinen. (YTJulkL 24.1 § 3 k.)

Tapauksessa, jossa käräjäoikeuden ratkaisu on YTJulkL 24.1 §:n nojalla salassa pidettävä, on käräjäoikeuden laadittava siitä julkinen seloste tapauksissa, jossa käsitelty asia on yhteiskunnallisesti merkittävä tai herättänyt suurta kiinnostusta yleisesti. Julkisessa selosteessa kerrotaan asian pääkohdat sekä ratkaisun perustelut. Jos rikosasian ratkaisu sisältää arkaluontoista tietoa henkilön yksityiselämästä, on seloste laadittava niin, ettei henkilöllisyys paljastu. (YTJulkL 25 §.) Mikäli ratkaisusta laaditaan julkinen seloste, käräjäoikeuden on huolehdittava, että asianosainen saa tiedon ratkaisun sisällöstä ennen yleisöä (YTJulkL 27 §).



## 6.4 Käsittelyjulkisuus

Julkisuusperiaatteen toteutumisen kannalta käsittelyjulkisuus on suuressa roolissa, sillä se on ainoa keino, joka mahdollistaa yleisön osallistumisen oikeudenkäyntiin. Vertailukohteena on esimerkiksi kirjallinen menettely, jossa ratkaisu annetaan kansliassa, eikä itse käsittelyyn ole mahdollista osallistua. Jokaisella on oikeus olla läsnä käräjäoikeuden käsittelyssä, ellei käsittelyä YTJulkL 15 §:n mukaan ole päätetty toimittaa yleisön läsnä olematta.

Suljettu käsittely voidaan päättää pidettäväksi tarpeellisilta osin tai kokonaan yleisön läsnä olematta, jos julkisuus vaarantaisi Suomen ulkoista turvallisuutta tai kansainvälisiä suhteita, esille tulisi arkaluontoisia henkilön tietoja tai asiassa esitetään tietoja, jotka ovat suoraan lain nojalla salassa pidettäviä tai ne on määrätty salassa pidettäväksi. Suljettu käsittely voidaan päättää pidettäväksi myös tilanteissa, joissa julkisuus mahdollisesti vaarantaisi turvapaikanhakijan tai hänen läheisensä turvallisuuden, syytteessä rikosasiassa on alle 18-vuotias, käsittelyssä kuultavana on alle 15-vuotias tai henkilö, jonka toimintakelpoisuutta on rajoitettu. Näiden lisäksi suljettu käsittely voidaan määrätä pidettäväksi, jos kuultavana rikosasiassa on erityisen suojelun tarpeessa oleva henkilö tai jos käsittelyssä on todistaja, joka on todistamiskiellosta huolimatta velvoitettu todistamaan tai tuomaan katsastettavaksi esine tai asiakirja käsittelyyn (YTJulkL 15.1 § 1–7 k.)

Jotta käräjäoikeuden käsittelyiden julkisuus toteutuisi, käräjäoikeuden on ilmoitettava suullisesta käsittelystä etukäteen viimeistään käsittelyn alkaessa juttuluettelolla, joka sisältää tiedot siitä, mikä asia on käsiteltävänä ja mikä on asian käsittelyvaihe, asianosaisten ja syyttäjän nimet, käsittelyn ajankohdan, käsittelypaikan sekä käräjäoikeuden kokoonpanon (YTJulkL 14.3 §). Mikäli tiedot asianosaisten tai turvapaikanhakijan henkilöllisyyden osalta ovat lain nojalla tai määrätty salassa pidettäviksi, ne eivät myöskään ilmene juttuluettelosta.

Läsnä suljetussa käräjäoikeuden käsittelyssä saavat olla asianosaiset avustajiensa ja edustajiensa kanssa, sekä henkilöt, joiden läsnäoloa käräjäoikeus pitää tarpeellisena, esimerkiksi asianomistajan tukihenkilö. Suljetussa käsittelyssä läsnäolevia koskee salassapitovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto käsittelyssä esiin tulevien tietojen osalta, jotka ovat YTJulkL:n nojalla tai salassapitomääräyksen perusteella salassa pidettäviä. Vaitiovelvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta on tarkemmin säädetty JulkL 23 §:ssä.

Käräjäoikeus voi rajoittaa yleisön läsnäoloa julkisessa käsittelyssä, jos se on tarpeen todistajan tai muun kuultavan tai läheisen henkilön suojaamiseksi. Rajoituksia voi tehdä myös tungoksen välttämiseksi istunnossa tai alle 15-vuotiaan istuntoa seuraamaan saapuvan kohdalla. Alle 15-vuotiaan läsnäoloa voidaan rajoittaa käsittelyssä, mikäli käsittelystä voi olla hänelle haittaa nuoren ikänsä vuoksi. (YTJulkL 20 §.)

Suullinen käsittely voidaan yleisön toimesta tallentaa erilaisin menetelmin, jos käsittelyn puheenjohtaja antaa siihen luvan ja tallentaja toimii hänen ohjeiden mukaisesti (YTJulkL 21 §). Käytännössä esimerkiksi mediaa kiinnostavissa rikosasioiden käsittelyissä puheenjohtaja antaa toimittajille mahdollisuuden valokuvata tietyn ajan ennen käsittelyn alkua, jonka jälkeen valokuvaaminen ei ole enää sallittua.

## **6.5 Asianosaisjulkisuus**

Asianosaisilla tarkoitetaan käräjäoikeudessa käsiteltävänä olevaan asiaan liittyviä henkilöitä. Siviiliasioissa ne ovat yleisimmin hakija ja asiaan osallinen, rikosasioissa asianomistaja ja vastaaja, lisäksi asiaan voi liittyä kuultavia henkilöitä sekä todistajia. Lähtökohtaisesti asianosaisilla on laajempi oikeus saada tietoonsa käsiteltävän asian oikeudenkäyntiaineisto kuin yleisöllä, mukaan lukien salassa pidettävät asiakirjat, jotka mahdollisesti vaikuttavat häneen liittyvän asian ratkaisemiseen (Tapanila 2009, 110).

Asianosaisen oikeutta saada haltuunsa salassa pidettäviä oikeudenkäyntiasiakirjoja on rajoitettu. Asianosainen ei saa tietoonsa asianosaisten ja todistajien suojaamiseksi salattuja yhteystietoja rikosasioissa, pakkokeinolain mukaisia salaisia pakkokeinoja, poliisilain ja rikostentorjunnasta Tullissa annetun lain mukaisia salaisia tiedonhankintakeinoja eikä käräjäoikeuden laatimia neuvottelusalaisuuden sisältäviä asiakirjoja. (YTJulkL 12.2 § 1–4 k.)

Asianosaisia koskee myös salassapitovelvollisuus asianosaisjulkisuuden ohella. Mikäli asianosainen saa asemansa johdosta tietoonsa salassa pidettäviä oikeudenkäyntiasiakirjoja, on hänen ja hänen mahdollisen edustajan ja avustajan noudatettava salassapitomääräystä niin, etteivät he saa ilmaista sivulliselle asianosaisasemansa johdosta tietoonsa saatuja salassa pidettäviä tietoja siltä osin, kun tiedot koskettavat muita kuin häntä itseään (Tapanila 2009, 121).

## 7 OPPAAN KOKOAMINEN

Idea opinnäytetyöhön syntyi käräjäoikeuden asiakaspalvelussa kartoittamamme työkokemusten kautta. Olimme molemmat saaneet perehdytyksen asiakaspalveluun, mutta varsinaista koottua perehdytysopasta ei asiakaspalvelijoille ollut. Myöskään asiakaspalvelijoiden toiminnan laadullisia velvollisuuksia ei tuotu esille lainkaan. Päivittäisessä työssä havainnoimme useiden ohjeistusten löytyvän irrallisina tiedostoina niin manuaalisesti kuin sähköisesti, mikä vaikeutti tiedon löytymistä ja asiakkaan palvelemista asiakaspalvelutilanteissa. Tästä syntyi idea oppaan kokoamiseen ja näiden asioiden yhteen tuominen oli myös toimeksiantajan tarpeena, jotta kaikilla asiakaspalvelijoilla on yhtenäinen ohjeistus.

Aloimme kartoittaa toimeksiantajan tarpeita palaverilla toimeksiantajan edustajan kanssa, jonka jälkeen luonnostelimme alustavan sisällysluettelon oppaaseen. Palaverissa kirjasimme toimeksiantajan toivomukset oppaaseen sisällytettävistä asioista ja keskustelimme omista havainnoistamme. Oppaan kokoamisen aikana kävimme lisäksi useita lyhyempiä keskusteluja, joissa kävimme läpi havaittuja olemassa oleviin ohjeistuksiin liittyviä puutteita sekä niiden sisällyttämisestä oppaaseen. Oppaan lopullinen sisältö hyväksyttiin toimeksiantajalla.

Opas rakennettiin täysin asiakaspalvelijan tarpeiden mukaan. Opas on koottu asiakaspalvelijan työn tueksi, jotta asiakas saa asianmukaista palvelua. Tuella tarkoitetaan sitä, että asiakaspalvelijalla on varmuus palvelutilanteessa antamiensa ohjeiden oikeellisuudesta. Jotta opas on tukena toimiva ja toimii sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti, sen on oltava tiivis, selkeä ja helppolukuinen. Ennen oppaan kokoamista lähtötilanne oli se, että ohjeistukset löytyivät eri paikoista tai niitä ei ollut ollenkaan. Tämä aiheutti epävarmuutta asiakaspalvelijoille. Tästä syystä ohjeistus tarvitsi osaltaan selkeyttämistä ja osaltaan uuden luomista.

Tiiviys, selkeys ja helppolukuisuus ovat ominaisuuksia, jotka takaavat oppaan toimivuuden. Näiden ominaisuuksien myötä opas on mahdollisimman pitkälle hyödynnettävissä asiakaspalvelutilanteessa, ja epävarmoissa tilanteissa asiakaspalvelija voi tarvittaessa tukeutua siihen. Tiiviys on ominaisuus, joka tukee selkeyttä ja helppolukuisuutta, mutta lisäksi auttaa tiedon nopeassa löytymisessä. Oppaan selkeys mahdollistaa tarvittavan tiedon löytymisen helposti. Selkeyttä luodaan pikaohjeiden yhtenäisellä rakenteella, sillä jokainen pikaohje on rakennettu saman kaavan mukaisesti. Selkeydellä ja tiivydellä oppaasta on tehty helppolukuinen ja helposti ymmärrettävä kokonaisuus.

Opas on rakennettu nimenomaisesti asiakaspalvelutilanteeseen. Pikaohjeiden tarkoitus ei ole toimia kirjaamisohjeina, vaan tarkistuslistana asioiden vireilletulovaiheessa. Varsinaisen asianhallintajärjestelmiin kirjaamisen voi tehdä senkin jälkeen, kun asiakas ei ole enää saatavilla. Oppaan pikaohjeissa on huomioitu asiat, jotka asiakaspalvelijan on syytä tarkistaa asiakirjoista asiakkaan läsnä ollessa. On niin kärkeäoikeuden kuin asiakkaankin etu, että vireilletulovaiheessa asiakirjoista tarkistetaan oleelliset asiat, jotta varmistetaan prosessin sujuva eteneminen ja vältytään asiakirjojen täydennyttämiseltä myöhemmin. Puutteellisten asiakirjojen täydennyttämisen perusteleva ja asiakkaan neuvonta ovat asiakaspalvelutilanteessa huomattavasti helpompaa kasvatusten kuin vireilletulon jälkeen esimerkiksi kirjallisesti.

Koska kaikkien asioiden sisällyttäminen oppaaseen oli mahdotonta, olemme joutuneet kartoittamaan eri tavoilla lopulliseen oppaaseen sisällytettävää materiaalia. Halusimme sisällyttää oppaaseen asiakaspalvelun laatua määrittäviä ohjeita, sillä niihin ei olla kiinnitetty perehdytyksessä huomiota. Tämän huomion teimme oman perehdytyksemme yhteydessä, mutta selvitimme perehdytysprosessia myös kirjaamon lähiesimieheltä. Kirjaamo hoitaa asiakaspalvelun vuorosunnittelun sekä varsinaiset asiakaspalveluvuorot.

Jouduimme miettimään mitä laadullisia asioita oppaassa täytyy tuoda esille ja teimme sen kartoittamisen opinnäytetyön raportointiosuudessa. Työmme raportointiosuuden viitekehykseen valikoimme virkavelvollisuudet, hyvän hallinnon perusteet sekä tietopyyntöjen julkisuusnäkökulman. Näiden asioiden tutkiminen avasi laadulliset vähittäisvaatimukset, jotka asiakaspalvelijalla täytyy tuntea. Vähimmäisvaatimusten tueksi valitsimme kärjääoikeuden arvot, sillä ne ohjaavat toimintaa vielä pidemmälle. Näin loimme perustan laadullisille vaatimuksille, jotka sisällytetään raporttiin.

Pelkät asiakaspalvelun laadulliset seikat eivät kuitenkaan yksinään riitä, vaan kärjääoikeuden asiakaspalvelijoilta vaaditaan kaikkien kärjääoikeudessa käsiteltävien asioiden tuntemista ainakin perustasolla. Tämä tarkoittaa sitä, että oppaaseen tarvittiin myös ohjeistusta eri menettelytavoista ja niissä käsiteltävien asioiden vireilletulosta. Asioiden vireilletuloa on avattu oppaassa lyhyesti eli ne on esitetty pikaohjeiden muodossa, sillä asiakaspalvelija ei voi alkaa asiakkaan asiamieheksi antamalla taktisia tai asianajollisia ohjeita. Lisäksi oppaan lukijoiden ja käyttäjien tiedetään virkamiehinä omaavan soveltuvan juridisen tietopohjan tutkinnon tai työkokemuksen kautta. Opas on kirjoitettu siitä näkökulmasta, että käyttäjillä on jo olemassa tietoperusta ja siksi oppaan menettelyllisiä ohjeita ei ole avattu yksityiskohtaisesti, vaan tiiviillä ilmaisulla pyritään tiedon

tehokkaaseen hyödyntämiseen. Tiivis muoto ja vireilletuloon keskittyminen on näistä syistä perusteltua.

Oppaassa esiteltävät menettelytavat valikoituvat ensinnäkin käräjäoikeuden toimivallan mukaisesti. Kaikkia menettelytapoja ei kuitenkaan työn laajuuden vuoksi voitu ottaa mukaan, joten jouduimme miettimään esiteltävien menettelytapojen valikointia vielä tarkemmin. Oppaaseen sisällytettyjen menettelytapojen kartoittaminen on tehty työkokemuksen, hiljaisen tiedon ja käräjäoikeuden henkilökunnan kommenttien perusteella. Näiden lisäksi yksi suurin pikaohjeiden rajaamisessa vaikuttava asia on ollut keskittyminen asioihin, jotka saatetaan käräjäoikeuteen vireille usein ilman asiamiestä.

Hiljaista tietoa on kerätty käräjäoikeudessa eri osastojen lähi- ja tiimiesimiehiltä. Heiltä saadun tiedon avulla saimme selville tavallisimmat puutteet asiakaspalvelun kautta toimitetuissa uusissa asioissa. Lisäksi meillä on tekijöinä kertynyt omaa työkokemusta asiakaspalvelussa, jota kautta tiesimme monta asiakkailta usein toistuvaa asiaa ja kysymystä. Näiden pohjalta saimme muodostettua rakenteen, jonka avulla menettelytavat avataan oppaassa. Hiljaisen tiedon avulla saimme myös tietoomme tavallisimmat asiat, jotka tuodaan vireille ilman asiamiehen apua. Näissä asioissa asiakkaan neuvonnan tarve on suurempi.

Meille oli alusta asti selvää, että opas tullaan tekemään sähköisessä muodossa. Sähköinen asiakirjamuoto tekee siirtymisen eri osioiden välillä helpoksi ja siten mahdollistaa tarvittavan tiedon äärelle pääsemisen nopeasti. Tämä palvelee toimeksiantajan, etenkin asiakaspalvelijan tarpeita. Käräjäoikeuksissa ollaan siirtymässä lainkäyttöasioissa sähköisiin työskentelytapoihin AIPA-hankkeen myötä. Sähköisiin työskentelytapoihin on kannustettu ja ohjattu jo ennen siirtymistä kokonaan sähköiseen järjestelmään. Näistä syistä emme harkinneet muunlaisia toteutustapoja.

Sähköinen asiakirjamuoto mahdollistaa myös nopean pääsyn oppaan ulkopuolisiin tietolähteisiin. Olemme hyödyntäneet näitä mahdollisuuksia oppaassamme mahdollisimman paljon. Oppaan tekstiin sisällytetyt hyperlinkit mahdollistavat tiedon löytymisen nopeasti niin oppaan sisällä kuin ulkopuolella. Ulkopuolisia tietolähteitä ovat ajantasainen lainsäädäntö ja mm. [www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi)-sivusto, mistä löytyy selkeää tietoa oikeuslaitoksesta ja sen viranomaisissa käsiteltävistä asioista. Lisäksi käräjäoikeuden omia ohjeistuksia on voitu linkittää työhön käräjäoikeuden sisäisistä lähteistä.

Olemme luovuttaneet käräjäoikeudelle oppaan käyttöoikeuden muunteluoikeuksineen, jotta opasta voidaan päivittää ja se säilyy hyödynnettävänä. Sähköinen asiakirjamuoto on tästäkin syystä perusteltua.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tärkeimpänä johtopäätöksenä työssä havaittiin, että osaa oppaaseen sisällytetyistä asiakokonaisuuksista ei oltu huomioitu laisinkaan asiakaspalvelijoiden perehdyttämisprosessissa. Näistä asiakokonaisuuksista virkamiehille lailla säädettyjen velvollisuuksien, virkavastuun ja asiakaspalvelun laadullisten vähimmäisvaatimusten huomioimisella ja esille tuomisella kehitetään asiakaspalvelijoiden osaamista sekä turvataan asiakkaiden saaman palvelun asianmukaisuus.

Suomen perustuslaki säättää virkamiesten vastuusta huolehtia toimiansa lainmukaisuudesta. Virkamiehiä velvoittaa tiukempi vastuu, virkavastuu, mikä käsittää rikosoikeudellisen vastuun lisäksi vahingonkorvausvastuun ja kurinpidollisen vastuun. Virkavastuun merkitystä ei mainita käräjäoikeuden perehdyttämisvaiheessa virkamiehille erikseen, koska voidaan olettaa, että soveltuvan koulutuksen tai työkokemuksen kautta virkoihin pyrkivillä on virkavastuun merkitys tiedostettuna. Tämän ajatuksen taustalla on perustuslaissa säädettyt yleiset nimitysperusteet. Oppaassa virkavastuun merkitys on otettu esille lähinnä muistutuksena virkamiehinä toimiville. Virkavastuun esille tuomisesta on kuitenkin hyötyä etenkin perehdytysvaiheessa, sillä virkasuhde saattaa olla henkilön ensimmäinen tai henkilön saamasta koulutuksesta on kulunut aikaa.

Virkamiesten yleisistä velvollisuuksista on säädetty valtion virkamieslaissa, jonka tavoitteena on turvata valtion tehtävien hoitaminen tuloksellisesti, tarkoituksenmukaisesti ja oikeusturvan vaatimukset toteuttaen. Virkamieslaissa asetetut velvollisuudet asettavat vaatimuksia ainakin töiden suoritustavalle, virkamiehen käytökselle, vaitiolo-velvollisuudelle sekä edun vastaanottamiselle.

Yleiset virkavelvollisuudet vaikuttavat merkittäväällä tavalla virkamiehen asemaan. Monet virkamiehen velvollisuuksista korostuvat virkamiehen ja asiakkaan välisessä suhteessa, joten niiden esilletuonti oppaassa on tärkeää. Virkavelvollisuuksista vaitiolo-velvollisuus on ainoa, joka tuodaan Oulun käräjäoikeudessa virkasuhteen alussa esille ja virkamies sitoutuu sitä noudattamaan. Oppaassa on tuotu esille myös muut yleiset velvollisuudet, vaikka virkasuhteeseen nimitettäviltä voidaan odottaa velvollisuuksien tiedostamista ilman erillistä kirjallista ohjetta. Tämä ajatus perustuu siihen, että virkaan tulee valita pätevin hakija, joka täyttää perustuslaissa säädettyt yleiset nimitysperusteet, joita ovat taito, kyky ja koeteltu kansalaiskunto. Tästä syystä oppaassa on kerrottu yleisistä velvollisuuksista tiiviisti, jotta tietoa voidaan käyttää osaamisen tukena eikä kokonaan uuden asian oppimisen materiaalina.

Asiakaspalvelun laadullisista vähimmäisvaatimuksista säädetään hallintolaissa. Nämä vaatimukset on sisällytetty lainsäädäntöön, sillä perustuslaki turvaa perusoikeutena jokaiselle oikeuden hyvään hallintoon ja oikeusturvaan, joten viranomaisten velvollisuutena turvata sen takeet.

Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvat hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus, neuvontavelvollisuus sekä hyvän kielenkäytön vaatimus. Nämä perusteet tulevat sovellettavaksi myös käräjäoikeuden asiakaspalvelussa, sillä niiden soveltuminen viranomaistoimintaan on laajempi kuin hallintolain menettelysäännösten.

Koska asiakaspalvelun laadullisia vaatimuksia ei ole aiemmin tuotu asiakaspalvelijoita perehdyttäessä esille, voidaan tietoperustassa tehtyjä tulkintoja lain sisällöstä käyttää asiakaspalvelutyön kehittämiseen. Käräjäoikeuden asiakaspalvelutyöhön perehdyttämisessä on aiemmin keskitytty eri menettelytapojen hallitsemiseen ja päivittäisten tehtävien hoitoon, mutta asiakaspalvelun laadullinen puoli on jäänyt tämän ohella vähemmälle huomiolle tai sitä ei ole huomioitu lainkaan. Laadulliset vaatimukset tulee kuitenkin ehdottomasti tuoda esille jo perehdytysvaiheessa, sillä niiden rikkomisesta voidaan kannella ylemmille laillisuusvalvojille. Laadullisten vaatimusten esille tuonnista on ehdottomasti hyötyä myös kokeneemmille asiakaspalvelijoille, sillä virkamiehinä heidänkin velvollisuutenaan on perusoikeuden turvaaminen.

Oppaassa on nyt tuotu esille hallintolain hyvän hallinnon perusteet ja niiden merkitys on avattu lukijalle. Kaikki perusteet on tärkeä tuoda esille jokaiselle asiakaspalvelijalle, vaikka joidenkin niiden toteuttamisesta vastaa asiakaspalvelijan lisäksi suurelta osin käräjäoikeus. Etenkin neuvontavelvollisuuden korostamisesta hyötyvät sekä asiakaspalvelijat että asiakkaat, sillä asiakaspalvelija tietää mihin asti hänen neuvontavelvollisuutensa ulottuu ja asiakas saa tarvitsemansa asianmukaisen avun. Käräjäoikeuden kannalta neuvonnassa on tärkeää, että asiakas voi saamansa neuvonnan perusteella uskoa käsittelyn puolueettomuuteen, mikä on erittäin tärkeää koko käräjäoikeuden toiminnan luotettavuuden kannalta.

Kaikessa viranomaistoiminnassa, mukaan lukien käräjäoikeudessa, noudatettavasta julkisuusperiaatteesta säädetään lailla viranomaistoiminnan julkisuudesta. Noudatettavan julkisuusperiaatteen lähtökohtana on, että kenellä tahansa on mahdollisuus saada tietoa käräjäoikeuden toiminnasta ja sen antamista ratkaisuista. Perustuslaki säätelee kansalaisille oikeuden saada viranomaisten hallussa olevat asiakirjat ja tallenteet, ellei niiden julkisuutta ole lailla erikseen rajoitettu. Käräjäoikeuden henkilöstön tulee korostetusti tietää voimassa olevasta julkisuuslainsäädännöstä. Käräjäoikeus käsittelee asioita, jotka yleisesti kiinnostavat ulkopuolisia



ja median edustajia muun muassa kansalaisten oikeustajun vuoksi. Tästä syystä tietopyyntöjen vastaanottajien täytyy tietää, kuinka tietopyyntöön julkisuusperiaatteen mukaisesti vastataan ja ymmärtää salassa pidettävien asiakirjojen merkitys. Käräjäoikeus noudattaa julkisuusperiaatetta vastaamalla tietopyyntöihin käsiteltävistä asioista salassapitomääräykset huomioiden.

Julkisuusperiaatteen mukaisesti lähtökohtana on, että kaikki käräjäoikeuden oikeudenkäynnit ja niihin liittyvät oikeudenkäyntiasiakirjat ovat julkisia. Laissa on yksityiskohtaisesti säännelty perusteista, joilla julkisuusperiaatetta voidaan rajoittaa. Oikeudenkäynti tai siihen liittyvät asiakirjat voivat olla suoraan lain nojalla tai käräjäoikeuden määräyksellä salassa pidettäviä. Käräjäoikeuden henkilökunnan täytyy tietopyyntöihin vastattaessa tunnistaa salassa pidettävät asiakirjat, ymmärtää tietojen luovutuksen rajoitukset ja vaikutukset oikeudenkäyntimenettelyyn.

Oulun käräjäoikeudessa asianhallintajärjestelmien kirjaamisohjeista löytyy hyvä teoriapohja salassa pidettävistä tiedoista ja asiakirjoista. Käräjäoikeuden henkilökunnalle järjestetään julkisuuskoulutusta, joissa julkisuuteen liittyviä kysymyksiä ja säädöksiä tuodaan käytännön tasolle. Lisäksi Oulun käräjäoikeudessa on julkisuuteen erikoistuneita tuomareita, joiden puoleen voi tarpeen tullen kääntyä julkisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Työssä on yhdistetty teoriapohja sekä käytäntö, joka helpottaa erityisesti perehdyttämisvaiheessa uusia asiakaspalvelijoita. Tämän lisäksi tiedon kokoaminen yhteen auttaa päivittäisessä työssä tehokkaaseen asiakkaiden palvelemiseen, kun eri paikoista löytyvä tieto on koottu samaan ohjeistukseen.

Havaintojen perusteella julkisuuteen liittyvät kysymykset ovat aiheuttaneet osittain epävarmuutta käräjäoikeuden asiakaspalvelijoille. Aiemmin julkisuuteen liittyvää koottua ohjeistusta ei ollut, vaikka tietoa on ollut paljon saatavilla käräjäoikeuden ja asianhallintajärjestelmien ohjeistuksista. Näistä syistä julkisuusasiat on sisällytetty oppaaseen. Teoriapohjan ja käytännön yhdistämisellä on luotu tiivis ohjeistus asiakaspalvelijoille käräjäoikeuden tietopyyntöihin liittyvästä julkisuudesta.

Tietoperustassa on avattu tutkimuskysymyksiä kannalta merkityksellinen oikeuden sisältö. Oppaaseen on kuitenkin lisäksi sisällytetty pikaohjeet erilaisista asiaryhmistä, jotka saatetaan usein ilman asiamiestä käräjäoikeuteen vireille. Näiden ohjeiden sisällyttäminen oppaaseen on ollut hyödyllistä, sillä se lisää tietoa verrattuna lähtökohtaan, jossa yhtenäiset ohjeistukset puuttuivat. Oppaan tiivis ilmaisu lisäksi nopeuttaa tarvittavan tiedon löytymistä. Aiemmin ohjeistukset olivat irrallisia, niitä jouduttiin hakemaan ulkopuolisista lähteistä tai niitä ei ollut ollenkaan. Pikaohjeiden sisällyttäminen oppaaseen lisää myös toiminnan tehokkuutta, sillä asiakaspalvelijat osaavat tarkistaa vireilletuloasiakirjat tarpeellisilta osin, mikä vähentää täydennyttämisen tarvetta.

## 9 POHDINTA

Työmme tavoitteena oli luoda opas käytännön työn ohjeistamiseksi. Opas luotiin Oulun käräjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelijoille perehdyttämistä varten sekä asiakaspalvelijoiden jokapäiväisen työn tueksi. Opas tehtiin helpottamaan tiedon löytymistä ja nopeuttamaan asiakaspalvelijoiden työtä aiempaan ohjeistukseen verrattuna, kun yleisemmin asiakaspalvelussa tavattavien asioiden ohjeistukset on koottu samaan oppaaseen.

Tiedon löytymisen ja työn nopeuttamisen lisäksi halusimme tuoda esille myös asiakaspalvelijana toimivan virkamiehen toiminnan laadulliset vaatimukset sekä lailla asetetut velvollisuudet. Näiden lisäksi usein epävarmuutta aiheuttava tietopyyntöjä koskeva julkisuus on lisätty työhön. Pikaohjeiden tarkoitus on lisätä prosessin sujuvuutta siten, että asiakaspalvelija osaa tarkastaa asiakkaan vireilletuloasiakirjat tarpeellisilta osin, mikä vähentää täydennyttämisen tarvetta.

Opinnäytetyöaiheen ideointi alkoi molempien työskennellessä Oulun käräjäoikeudessa. Halusimme löytää aiheen nimenomaisesti toiminnalliselle opinnäytetyölle. Idea lopulta syntyi käräjäoikeuden asiakaspalvelussa kartoittamamme työkokemuksen avulla ja opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Oulun käräjäoikeudelle. Työmme on toiminnallinen opinnäytetyö eli se sisältää raportointiosuuden ja varsinaisen tuotoksen eli oppaan. Raportointiosuus toteutettiin lainopillisena tutkimuksena eli tutkimalla voimassa olevan lainsäädännön sisältöä opinnäytetyömme tutkimuskysymysten avulla. Saatuja tulkintoja on hyödynnetty myös oppaassa.

Tärkein havaintomme oli, että osaa oppaaseen sisällytetyistä asiakokonaisuuksista ei oltu huomioitu laisinkaan asiakaspalvelijoiden perehdyttämiprosessissa. Näiden asiakokonaisuuksien lisääminen oppaaseen kehittää asiakaspalvelijoiden osaamista ja turvaa asiakkaiden saaman palvelun asianmukaisuuden. Muutenkin tutkimuskysymyksiin löytämämme vastaukset auttoivat ymmärtämään millä laajuudella asiakokonaisuuksia sisällytetään oppaaseen ja miltä osin asiakaspalvelua voidaan kehittää. Havaitut kehitystarpeet on sisällytetty oppaaseen.

Lähtökohdat työn aloittamiselle oli hyvät, sillä molemmat tekijät työskentelevät edelleen käräjäoikeuden palveluksessa. Työkokemuksen perusteella osasimme kyseenalaistaa tiettyjä asioita sekä hahmottaa isoimpia asiakokonaisuuksia, joita työssä oli tarpeen käsitellä. Tästä syystä opinnäytetyön työstämisen aloittaminen ja oppaan rakenteen hahmottaminen olivat meille luontevaa.

Olemme tyytyväisiä työn lopputulokseen, sillä saimme luotua kattavan oppaan toimeksiantajan tarpeita mukaillen. Tekemämme valinnat oppaan rakentamisessa tukevat asettamiemme tavoitteita eli tiedon nopeaa löytymistä ja päivittäisen työn tukemista. Aihe oli vaativa, mutta olemme onnistuneet rakentamaan siitä luontevan, käytännön työssä hyödynnettävän kokonaisuuden. Lisäksi olemme löytäneet uusia näkökulmia käräjäoikeuden asiakaspalvelun kehittämiseen tuomalla esiin toiminnan laadullisen puolen sekä virkamiehen velvollisuudet.

Vaikka me molemmat työskentelimme koko opinnäytetyöprosessin ajan kokopäiväisesti, löysimme aikaa työn kirjoittamiselle. Työ- ja kouluelämän yhteensovittaminen oli kuitenkin haastavaa ja tästä syystä ohjauseminaari viivästyi alkuperäisestä aikataulusta. Aikataulumme pettämisestä huolimatta työn lopullinen valmistuminen on alkuperäisen aikataulun mukainen. Ajanhallinta ja suunnittelu on tärkeää, erityisesti kun yhdistetään työ- ja kouluelämä. Kirjoittamisen lähestyessä loppuaan teimme vahvoja aikataulullisia sitoumuksia, mikä mahdollisti työn loppuun saattamisen aikataulussa. Tästä huolimatta ajanhallintaan olisi tullut kiinnittää enemmän huomiota jo työtä aloittaessa.

Teimme opinnäytetyön parityönä, joten meille oli tärkeää pitää huolta siitä, että molemmilla meistä oli aiheesta yhteinen kokonaiskuva. Työskentelyaikataulumme oli loppua kohti hyvin intensiivinen, mikä auttoi tässä tavoitteessa. Sähköinen työskentelytapa mahdollisti sen, että pystyimme olemaan toisiimme jatkuvasti yhteydessä ja jakamaan ajatuksia sekä ideoita. Työstäessämme teoriapohjaa valitsimme itsenäisesti työstettäviä aihealueita, jotka lopuksi käytiin yhdessä läpi. Työskentelyämme voisikin kuvata jatkuvaksi ajatustenvaihdoksi.

Saimme toimeksiantajalta vapaat kädet lähteä itse hahmottelemaan oppaaseen sisällytettäviä aihealueita. Tämä oli varmasti paras ratkaisu niin meidän kuin toimeksiantajan kannalta, sillä saimme sisällytettyä oppaaseen asiakokonaisuuksia, joita ei oltu meidän perehdyttämisvaiheessa huomioitu. Näin ollen pääsimme tuomaan esille uutta ja tuoretta näkökulmaa uusien virkamiesten kannalta. Kaiken kaikkiaan yhteistyö toimeksiantajan kanssa perustui keskusteluun ja ajatustenvaihtoon, jonka myötä molempien toiveet on tullut huomioitua työssä.

Oppiminen työn kirjoittamisen ja rakentamisen aikana oli syventävää, sillä vaikka meillä oli aiheista peruskäsitys, jouduimme tutustumaan aiheisiin tutkimalla runsaasti lähdeaineistoa. Tutkimisen perusteella rakensimme omaa tietoa ja laajensimme omaa ammatillista osaamistamme. Avoin dialogi toimeksiantajan kanssa kannusti oma-aloitteiseen uusien ideoiden ja ajatusten jalostamiseen. Koska saimme työstää opinnäytetyötä melko vapaasti ilman toimeksiantajan

asettamia rajoitteita, olemme laajentaneet osaamistamme myös kokonaan oppaan ulkopuolelle jääneillä aihealueilla, sillä työn rakentamisessa jouduimme tutkimaan ja löytämään useita osa-alueita, joista vain osa lopulta päätyi opinnäytetyöhön.

Toivomme, että opasta hyödynnetään asiakaspalvelutyössä ja että opasta päivitetään aina tarpeellisten muutosten osalta. Toivomme myös, että tulevien toimeksiantojen kohdalla noudatetaan yhtä avointa yhteistyötä, sillä se on yhteistyön ja oppimisen kannalta erittäin palkitsevaa.

Opinnäytetyön jatkotutkimusaiheena voisi tehdä Oulun käräjäoikeudelle eri prosessilajien menettelyiden yksityiskohtaiset ohjeistukset esimerkiksi osastoittain. Tämä idea syntyi kartoittaessamme tiimi- ja lähiesimiehiltä oppaaseen sisällytettäviä ohjeistuksia. Tulevaisuudessa sähköiseen oikeudenkäyntiin siirryttäessä, ajankohtaisia ideoita on esimerkiksi sähköisen asioinnin vaikutukset asiakaspalvelun toimintaan.

## LÄHTEET

Asetus valtion virastojen aukiolosta 332/1994.

Hallintolaki 6.6.2003/434.

HaVM 29/2002 vp. Hallintovaliokunnan mietintö Hallituksen esityksestä HE 72/2002 vp hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta.

HE 238/1984 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle Valtion virkamieslainsäädännön uudistamisesta.

HE 1/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi.

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

HE 72/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta.

HE 92/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi kielilaksi ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi.

HE 196/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kunnallisesta viranhaltijasta ja laiksi kuntalain muuttamisesta.

Jokela, A. 2016. Oikeudenkäynnin perusteet, periaatteet ja instituutiot. Oikeudenkäynti I. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kielilaki 6.6.2003/423.

Koskinen, S. & Mäenpää, O. 2016. Virkamiesoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent Oy.

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa 30.3.2007/370.

Mäenpää, O. 2016a. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Mäenpää, O. 2016b. Julkisuusperiaate. Helsinki: Alma Talent Oy.

Oulun kärjäoikeus, 2017a. Oulun kärjäoikeus toimintakertomus 2016. Viitattu 3.11.2017.  
[http://www.e-julkaisu.fi/oulun\\_karajaoikeus/toimintakertomus\\_2016/mobile.html#pid=1](http://www.e-julkaisu.fi/oulun_karajaoikeus/toimintakertomus_2016/mobile.html#pid=1).

Oulun kärjäoikeus, 2017b. Oulun kärjäoikeuden työjärjestys 1.1.2017. Viitattu 4.11.2017.  
[https://oikeus.fi/karajaoikeudet/oulunkarajaoikeus/material/attachments/oikeus\\_karajaoikeudet\\_oulunkarajaoikeus/oulunkonorganisaatiokaavio/uusikansio/fNZLZGQW7/Oulun\\_karajaoikeuden\\_tyojarjestys\\_2017.pdf](https://oikeus.fi/karajaoikeudet/oulunkarajaoikeus/material/attachments/oikeus_karajaoikeudet_oulunkarajaoikeus/oulunkonorganisaatiokaavio/uusikansio/fNZLZGQW7/Oulun_karajaoikeuden_tyojarjestys_2017.pdf).

Parviainen, M. 2010. Kenen on vastuu? Helsinki: Edita Prima Oy.

Renvall, H. 2010. Tuomioistuin hallintopäätösten tekijänä. Teoksessa E. Anttila & M. Koillinen (toim.) Hallinto ja hallintolainkäyttö. Juhlajulkaisu Heikki Kulla 1950 – 28/8 – 2010. Turku: Turun yliopisto, oikeustieteellinen tiedekunta, 247–260.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Ståhlberg, P. & Karhu, J. 2013. Suomen vahingonkorvausoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tapanila, A. 2009. Oikeudenkäynnin julkisuus riita- ja rikosasioissa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tuomioistuinlaki 25.8.2016/673.

Valtioneuvoston asetus kärjäoikeuksien tuomiopiireistä 1053/2014.

Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750.

Vahingonkorvauslaki 31.5.1974/412.

## **Opas Oulun käräjäoikeuden Oulun kanslian asiakaspalvelijoille**

# ALKUSANAT

Asiakaspalvelussa asioidaan moniin eri kysymyksiin liittyen; kysymyksiä voidaan esittää uuden asian vireilletulosta, oman asian käsittelyn vaiheista, tulevista istuntokäsittelyistä sekä ratkaisuasiakirjoista. Kysymyksiä on yhtä paljon kuin on asiakkaitakin. Tämä opas on luotu sitä varten, että sinä asiakaspalvelijana pystyt paremmin vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja kysymyksiin.

Oppaan alussa esitellään asiakaspalvelijan tehtävät, asiakaspalvelun periaatteet sekä julkisuus ja tietopyynnöt. Tässä osuudessa oppaassa on haluttu selventää asiakaspalvelussa tarvittavan tiedon taustaa ja se on tehty käymällä läpi virkamiehen velvollisuudet, asiakaspalvelun laadulliset seikat, asiakaspalvelijan päivittäiset perustehtävät sekä julkisuusasiat. Nämä ovat kaikki sellaisia asioita, jotka asiakaspalvelijan tulee tiedostaa omassa työssään.

Opas on tarkoitettu jokapäiväiseen asiakaspalvelutyöhön ja sen tehtävänä on helpottaa ja nopeuttaa asiakaspalvelussa tarvittavan tiedon löytymistä. Oppaaseen on tästä syystä koottu erikseen pikaohjeet asiakaspalvelussa tyypillisesti kohdattavista asioista. Pikaohjeissa asiat käsitellään vireilletulon kannalta sekä keskitytään menettelyn perusasioihin. Tämä johtuu siitä, että asiakaspalvelija ei voi ryhtyä asiakkaan avustajaksi vaan hänen on pysyttävä puolueettomana.

Teksti on haluttu pitää tiiviinä, mutta tiedon janon tyydyttämiseksi oppaaseen on sisällytetty paljon linkkejä internetsivuille ja käräjäoikeuden sisäisiin materiaaleihin. Tätä kautta lukija pääsee laajemman tiedon äärelle, mutta linkit toimivat myös aineiston lähdeviittauksina. Linkityksiä on tehty myös oppaan sisässä, jotta liikkuminen eri otsikoiden välillä olisi vaivattomampaa.

Tämä opas on tehty opinnäytetyöprosessin tuotoksena. Tekijöinä toivomme, että saat oppaasta mahdollisimman paljon apua työhösi. Käytännöt saattavat kuitenkin aina ajan myötä muuttua, joten on tärkeää, että opas tulee tarvittaessa päivitettyksi. Olemme luovuttaneet oppaan muokkausoikeudet käräjäoikeudelle,



joten ilmoitathan kirjaamolle, mikäli havaitset oppaassa päivitystarpeita. Näin voimme turvata sen, että opas palvelee asiakaspalvelijoita pitkän aikaa.

Työn iloa!

*Jessica Sieppo ja Reetta Kurttila*

# SISÄLLYS

ALKUSANAT .....	1
1 ASIAKASPALVELIJAN TEHTÄVÄT .....	5
2 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET .....	7
2.1 Virkamiehen yleiset velvollisuudet ja virkavastuu .....	7
2.2 Hyvän hallinnon perusteet .....	8
2.2.1 Hallinnon oikeusperiaatteet .....	9
2.2.2 Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus .....	10
2.2.3 Neuvontavelvollisuus .....	11
2.2.4 Hyvän kielenkäytön vaatimus .....	12
2.3 Käräjäoikeuden arvot .....	13
3 JULKISUUS.....	15
4 ASIAKIRJATILAUKSET JA TIETOJEN LUOVUTTAMISEN VAIHEET .....	20
4.1 Oikeudenkäyntiasiakirjat .....	20
4.2 Tietojen luovuttamisen vaiheet .....	21
4.3 Perukirjat .....	23
4.3.1 Oulun kansliassa arkistoidut perukirjat .....	23
4.3.2 Kuusamon kansliassa arkistoidut perukirjat.....	24
5 HAKEMUSASIAT .....	25
5.1 Avioero/rekisteröidyn parisuhteen purkaminen.....	25
5.2 Asiakirjan kuolettaminen .....	26
5.3 Lapsiasiat .....	27
5.3.1 Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskeva hakemus.....	28
5.3.2 Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanohakemus .....	28
5.3.3 Elatusapukanne.....	29
5.3.4 Follo eli lapsiasiain sovittelumenettely .....	29
5.3.5 Oheishuoltajuus.....	30
5.4 Konkurssi .....	30
5.5 Ulosottovalitus .....	32
6 SUMMAARISET ASIAT .....	34

7	RIKOSASIAT .....	36
7.1	Lähestymiskielto.....	36
7.2	Sakkovalitus .....	38
7.3	Sakonmuunnot .....	39
8	MAAOIKEUS .....	42
9	TIEDOKSIANNOT .....	43
10	YHTEYSTIETOJA .....	45

# 1 ASIAKASPALVELIJAN TEHTÄVÄT

Asiakaspalvelijan tehtävänä on tietysti olla asiakkaiden tavoitettavissa asiakaspalvelussa. Omat vuorot voi tarkistaa kirjaamon vuorolistakansiosta (linkki sisäiseen lähteeseen).

Tärkein tehtävä on ottaa asiakas vastaan ja selvittää mitä hänen käyntinsä koskee. Tämän perusteella voi esimerkiksi joutua vastaanottamaan asiakirjoja, vastaamaan tietopyyntöihin käsiteltävistä ja ratkaistuista asioista, antamaan opastusta asian vireille saattamiseksi tai tarvittaessa opastamaan toimivaltaiseen viranomaiseen.

Tarvittaessa apua voi pyytää asian käsittelijän sihteeriltä tai päivystävältä notarilta. Tärkeää on, että asiaa ei jätetä roikkumaan vaan pyritään hoitamaan asia niin pitkälle kuin mahdollista asiakkaan ollessa saatavilla. Viimeisenä keinona on soittopyynnön ottaminen.

Asiakaspalvelun lisäksi asiakaspalveluvuorossa olevan tehtäviin kuuluu seuraavat tehtävät:

- vireillä oleviin asioihin saapuvien asiakirjojen kirjaaminen asianhallintajärjestelmiin ja niiden toimittaminen sisäpostin kautta käsittelijälle
- uudet asiat joko:
  - kirjataan itse ja toimitetaan sisäpostin kautta käsittelijälle **tai**
  - toimitetaan viipymättä kirjaamoon kirjattavaksi
  - pakkokeinoasiat toimitetaan viipymättä 3. osaston päivystävälle sihteerille kirjattavaksi
- haastemiesten tiedoksiantotodistusten kirjaaminen Tuomakseen ja niiden vieminen sisäpostiin
- lomakepohjien tulostaminen tarvittaessa
- aamuvuorolainen avaa päivän saapuneen kirjepostin
- iltapäivävuoron loppuessa kiinnitetään erityishuomio saapuneiden asioiden lokerikkoon, sen täytyy olla tyhjä lähtiessä
- varmistetaan, että kirjallisen menettelyn tuomiot ehtivät päivän postiin

Muuta asiakaspalvelussa huomioitavaa:

- kaikkien meidän tehtäviimme kuuluu turvallisuudesta huolehtiminen
  - turvallisuudesta on laadittu oma erillinen ohjeistuksena (linkki sisäiseen lähteeseen)
  - haastava asiakkaan kohtaamisesta on myös oma koulutusmateriaalinsa (linkki sisäiseen lähteeseen)
- asiakaspalveluun tuoduille asiakirjatilauksille on oma lokeronsa

## 2 ASIAKASPALVELUN PERIAATTEET

Virkamiehen velvollisuuksista, vastuista ja palvelun laadullisista vähimmäisvaatimuksista säädetään lainsäädännöllä. Lainsäädännön vaatimusten tukena ovat myös käräjäoikeuden omat arvot. Tässä luvussa asiakaspalvelun periaatteita tarkastellaan juuri näistä näkökulmista.

### 2.1 VIRKAMIEHEN YLEISET VELVOLLISUUDET JA VIRKAVASTUUS

Seuraavassa on eritelty virkamiehen yleisistä velvollisuuksista ne, jotka korostuvat virkamiehen ja asiakkaan välisessä suhteessa.

Virkamiehen yleiset velvollisuudet ([valtion virkamieslaki](#)):

- tehtävien hoitaminen asianmukaisesti ja viivytyksettä (14.1 §)
  - virantoimitusvelvollisuus
  - lainsäädännön noudattaminen
  - tavanmukainen ja normaali huolellisuus
  - virkamies hoitaa virkansa laadusta ilmeisesti johtuvat vaatimukset
  - tehtävien hoidon lykkäystä ei saa tehdä perusteetta
- annettujen työnjohto- ja valvontamääräyksien noudattaminen (14.1 §)
  - esimiesten määräykset
  - [työjärjestys](#), toimintaohjeet ja -suunnitelmat
- käyttäytyminen aseman ja tehtävien edellyttämällä tavalla (14.2 §)
  - ei saa aiheuttaa vahinkoa viranomaiselle
  - arvioidaan tapauskohtaisesti, käytännössä korostuu juuri asiakaspalvelussa
  - asiakaspalvelussa hyvä tarkastella erityisesti puolueettomuuden vaatimuksen kannalta
- vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto (15 §)
  - sisältö määritelty [laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta](#) 26 §
  - vaitiolovelvollisuus: virkamies ei saa virkasuhteensa aikana eikä sen päättymisenkään jälkeen paljastaa tiedossaan olevaa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus

- hyväksikäyttökielto: virkamies ei saa käyttää hyödykseen salassa pidettäviä tietoja eikä niitä ei saa myöskään käyttää hyödyttämään tai vahingoittamaan toisia
- vaitiolovelvollisuus on asiakirjasalaisuutta laajempi käsite, sillä se kattaa myös kiellon ilmaista salassa pidettävät tallentamattomat tiedot

Virkamies on itse vastuussa toimiensa lainmukaisuudesta. Yleisen oikeudellisen vastuun lisäksi virkamiehiin kohdistuu erityinen tiukempi vastuu eli virkavastuu ([PL 118 §](#)). Virkamiehen lainvastaisesta toimesta tai laiminlyönnistä kärsinyt henkilö on oikeutettu vaatimaan virkamiehelle rangaistusta sekä vaatimaan vahingonkorvausta julkisyhteisöltä tai virkamieheltä. Virkavastuu käsittää rikosoikeudellisen vastuun lisäksi vahingonkorvausvastuun sekä kurinpidollisen vastuun

- rikosoikeudellinen vastuu perustuu virkarikokseen tai virkavastuun laiminlyöntiin, kts. [rikoslaki 40 luku](#)
- vahingonkorvauksessa isännän vastuu on viranomaisella, vastuu on toisijaisesti virkamiehellä, kts. [vahingonkorvauslaki 3-4 luvut](#)
- kurinpidollisen vastuun muotona on kirjallinen varoitus, kts. [valtion virkamieslaki 24 §](#)

## 2.2 HYVÄN HALLINNON PERUSTEET

*”Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheuttontaa viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.*

*Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.”* ([perustuslaki 21 §](#))

Oikeusturva on perusoikeus, johon jokainen on oikeutettu. Perusoikeusaseman vuoksi viranomaisilla on velvollisuus turvata oikeusturvan ja muidenkin perusoikeuksien toteutuminen. Asiakaspalvelija voi hyvinkin olla ensimmäinen henkilö, jonka tätä perusturvaa tarvitseva henkilö kohtaa. Siksi on tärkeää, että asiakaspalvelija tuntee tämän perustuslaillisen lähtökohdan.

Perustuslaissa säädetään perusoikeus hyvään hallintoon sekä menettelyä koskevat perusoikeudet. Niiden toteutumista määrittelee erityisesti hallintolaki, joka on hallintoa koskevista varsinaisista menettelysääöksistä keskeisin. Hallintolaissa säädetään myös hyvän hallinnon perusteista, jotka asettavat laadullisen vähimmäistason viranomaisten toiminnalle.

[Hallintolain 2 luvun](#) mukaiset hyvän hallinnon perusteet sisältävät hallinnon oikeusperiaatteet, palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen, neuvontavelvollisuuden sekä hyvän kielenkäytön vaatimuksen. Hyvän hallinnon perusteita sovelletaan viranomaistoimintaan yleisesti.

## 2.2.1 HALLINNON OIKEUSPERIAATTEET

Hallinnon oikeusperiaatteet ovat:

- yhdenvertaisuusperiaate
  - vahva yhteys yhdenvertaisuuden perusoikeuteen, kaikki ovat yhdenvertaisia lain edessä ([PL 6 §](#))
  - mielivallankielto
  - kaikille annetaan yhdenvertaiset mahdollisuudet hoitaa asiansa ja valvoa oikeuksiaan
  - syrjimisenkielto
- tarkoitussidonnaisuuden periaate
  - viranomaisen on käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin
  - toimivallan väärinkäyttökielto sekä kielto käyttää viranomaisasemaa väärin
    - viranomainen ei saa käyttää toimivaltaansa edistääkseen oman tehtäväpiirinsä ulkopuolisia tarkoituksia
- puolueettomuusperiaate
  - toimien on oltava puolueettomia
  - subjektiivinen asenne suljetaan pois
  - toiminnan perusteiden tulee olla asiallisia ja perusteltavissa
  - lisää toimintaan kohdistuvaa luottamusta ja tavoitteena on, että toiminnan objektiivisuuteen ja riippumattomuuteen voidaan luottaa
  - sisältää myös riippumattomuuden: viranomaisen toiminta ei saa olla vaikutettavissa ulkopuolelta
  - kts. myös esteellisyys ([OK 13 luku](#))
- suhteellisuusperiaate



- toimien on oltava oikeassa suhteessa päämäärään nähden
- toimien tulee olla tavoitteen kannalta asianmukaisia, tarpeellisia sekä oikein mitoitettuja
- luottamuksensuojaperiaate
  - viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia
  - elementteinä toiminnan virheettömyys, oikeellisuus sekä päätösten pysyvyys
  - oikeussubjektilla on oikeus luottaa viranomaisen toimintaan ja siihen, että se ei arvaamatta tai taannehtien muutu

## 2.2.2 PALVELUPERIAATE JA PALVELUN ASIANMUKAISUUS

*”Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.*

*Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.” ([HL 7§](#))*

Palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Periaate ohjaa viranomaisen suhdetta hallinnon asiakkaisiin. Hallinnon asiakkaat tulee ymmärtää tässä suhteessa laajana käsitteenä, jotta ymmärretään, että periaate ylettyy kaikkiin asiakassuhteisiin riippumatta sen sisällöstä.

Asianmukaisuus asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa sitä, että kaikilla tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelusta riippumatta ja asiakkaiden väliset erot tiedossa ja valmiuksissa eivät saisi vaikuttaa haitallisesti menettelyssä eikä palvelussa. Tästä syystä asianmukaisuuteen sisältyy vahvasti palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet, jotta kaikkien mahdollisuudet tulisi turvatuksi.

Asiakaspalvelun ja tuloksellisuuden näkökulmat on yhdistetty siten, että asioinnin tulisi olla mahdollisimman nopeaa, joustavaa, yksinkertaisesta ja kustannuksia säästävää sekä asiakkaan että viranomaisen kannalta. Asioinnin tulisi olla selkeää, että asiakas saa helposti käsityksen tarvitsemansa palvelun sisällöstä ja tarvittavista toimista.

Asiakkaan kannalta asianmukaisuutta voidaan parantaa mm. seuraavasti:

- valmiilla lomakepohjilla
  - löytyy valmiina asiakaspalvelusta
  - internetissä [oikeus.fi](http://oikeus.fi)
- asiakaspaikkojen toimivuudella
- tiedusteluihin vastaamalla
- asiakasta auttamalla tarvittaessa asiansa hoidossa
- esitteillä tarjottavasta palvelusta
  - esitteitä saatavilla internetistä ([oikeus.fi](http://oikeus.fi))
  - jotain myös käännettyinä eri kielille ([oikeus.fi](http://oikeus.fi))

### 2.2.3 NEUVONTAVELVOLLISUUS

*”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.”* ([HL 8 §](#))

Viranomaisella on siis vastausvelvollisuus, joka koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä. Tämän velvollisuuden täyttämistä ei saa periä maksua. Neuvontaan kuuluu ainakin vireillepanoon ja käsittelyyn liittyviin kysymyksiin vastaaminen, mutta myös ylipäätään neuvojen antaminen asioiden hoitamisesta.

Neuvontavelvollisuus ilmentää palveluperiaatetta, joten huomiota tulee kiinnittää myös neuvonnan asianmukaisuuteen. Huomioon on otettava neuvonnan riittävyys ja saatavuus, mutta tavoitteena on, että asiakkaalla on selkeä käsitys oikeuksiensa käyttämisestä ja että asiakkaan väärinkäsitykset tulisivat oikaistuiksi. Tämä kaikki tulee toteuttaa siten, että asiakkaiden yhdenvertaisuus toteutuu ja että heitä kohdellaan tasapuolisesti. Hallinnon asiakkaan tulisi voida myös luottaa siihen, että viranomaisen antama neuvonta pitää paikkaansa.

Neuvontavelvollisuutta on rajoitettu siten, että neuvontaa täytyy antaa vain viranomaisen toimivaltaan sekä tehtäviin liittyvissä kysymyksissä ja silloin kun neuvonnalle on tarvetta.

- toimivaltaan ja tehtäviin liittyvät kysymykset
  - viranomaisella on paras asiantuntemus omista tehtävistään
  - mikäli asia ei kuulu toimivaltaan, asiakas on pyrittävä opastamaan toimivaltaiseen viranomaiseen
  - tarkoitus ei kuitenkaan ole ratkaista toimivaltakysymyksiä, joten toimivaltaisen viranomaisen tulee olla riittävän yksiselitteisesti selvittävässä
- neuvonnan tarve
  - neuvonnalle tulee olla konkreettinen tarve
  - tarve ratkaistaan aina erikseen, huomioon otetaan asian laatu ja olosuhteet
  - mittapuuna voidaan pitää yksilön tosiasiallista valmiutta suoriutua itse asiansa hoitamisesta

Neuvontavelvollisuuden täyttäminen ei ylety siihen asti, että asiakkaalle tulisi etsiä hänen kannaltaan optimaalisin vaihtoehto tai ennakoida asian tosiasiallista menestymistä. **Asiakkaalle ei tule siis antaa taktisia tai asianajollisia ohjeita, sillä viranomainen ei voi olla asiakkaan avustaja asian käsittelyssä.** Neuvontavelvollisuuteen ei myöskään kuulu lomakkeiden tai asiakirjojen täyttäminen asiakkaan puolesta, sillä tällainen toiminta voi vaarantaa riippumattoman ja puolueettoman käsittelyn. Näissä tilanteissa asiakkaan apuna ovat oikeusaputoimistot, asianajotoimistot ja lakiasiaintoimistot.

## 2.2.4 HYVÄN KIELENKÄYTÖN VAATIMUS

*”Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.*

*Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.”* ([HL 9 §](#))

Viranomaisen suulliselta ja kirjalliselta ilmaisulta edellytetään kielellistä selkeyttä ja sisällöllistä ymmärrettävyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulee voida

yksiselitteisesti ymmärtää asian sisältö ja saada riittävästi tietoa. Hyvän kielenkäytön vaatimus korostuu tilanteissa, jotka koskevat asiakkaan oikeusasemaa, sillä ilmaisun epätasällisyys voi johtaa asiakkaan virheelliseen tulkintaan omista vaikutusmahdollisuuksistaan käsittelyssä.

Suullisessa ilmaisussa, tapahtui se sitten kasvokkain tai puhelimen välityksellä, on kiinnitettävä huomiota myös siihen, kuinka asiakasta kohdellaan. Asiakkaaseen ei saa kohdistaa epäasiallisia ilmaisuja eikä ilmaisu saa olla loukkaavaa tai väheksyvää. Kirjallisissa tuotoksissa selkeyttä voidaan lisätä tekemällä tekstiin selvät sekä johdonmukaiset kappalejaot ja välttämällä teknistä ja raskaita yksityiskohtia.

Valtion viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Oikeus suomen tai ruotsin kielen käyttöön ei ole sidottu yksityishenkilön omaan asiaan. Siksi neuvoja tai selvitystä koskevan yhteydenoton ei tarvitse koskea vireillä olevaa tai vireille tulevaa asiaa.

Mikäli asiakas puhuu ruotsia, voit ottaa yhteyden kirjaaja Kristina Ylisassiin tai hänen poissa ollessaan apua voi kysyä notaaritiimistä.

## **2.3 KÄRÄJÄOIKEUDEN ARVOT**

Lainsäädännöllä asetetaan toiminnan laadulliset vähimmäisvaatimukset. Siksi tulee muistaa, että toimintaa ohjataan myös sisäisillä ohjeistuksilla. Tässä yhteydessä nousevat esiin käräjäoikeuden arvot, jotka ohjaavat toimintaamme kaikessa tekemisessä. Käräjäoikeuden arvot ovat seuraavat:

## Oikeudenmukaisuus

- *On henkilöstön kuulemista ja tasapuolista kohtelua sekä huolehtimista töiden tasapuolisesta jakautumisesta. Ratkaisemme käsiteltäväksemme saatetut asiat oikein kohtuullisessa ja mahdollisimman lyhyessä ajassa noudattaen oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin periaatteita.*

## Yhteistyö

- On johdon ja henkilöstön jatkuvaa vuorovaikutusta. Opastamme ja autamme toisiamme. Otamme huomioon asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet. Kannamme vastuuta koko käräjäoikeuden toiminnasta.

## Arvostaminen

- On hyvän työsuorituksen huomioon ottamista, toistemme työn ja erilaisuuden tunnustamista ja hyväksymistä. Kohtelemme asiakkaitamme hyvin ja tasavertaisesti arvoon tai ammattiin katsomatta.

## Palvelualltius

- On toistemme tukemista myös vastualueiden rajat ylittäen. Kuuntelemme toistemme asian ja vastaamme toistemme kysymyksiin perusteellisesti ja mieluummin heti. Palvelemme asiakkaita aina mahdollisimman ystävällisesti, ripeästi, oikeaa tietoa antaen ja pitäen antamamme lupaukset.

## Avoimuus

- On aktiivista tiedottamista ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä. Tuomme ongelmat esiin ja keskustelemme rakentavasti niiden ratkaisemiseksi. Annamme asiakkaille tietoa avoimesti salassapitomääräysten rajoissa.

## Hyvä työmotivaatio

- On sitoutumista työhön, hyvää ja innostunutta työsuoritusta, toiminnan sujumista, toisten auttamista, tietotaidon jakamista ja uuden oppimista. Se edellyttää haastavien tavoitteiden antamista työntekijöille.

***Me kaikki teemme tärkeää työtä ja tunnemme siitä ylpeyttä.***

Asiakaspalvelussa arvoista tulee muistaa ainakin asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu, palvelualltius sekä avoimuus. Asiakaspalvelija kannattaa muistaa, että kaikesta ei tarvitse selvittää yksin. Apua voi pyytää tarvittaessa päivystäjiltä ja asian käsittelijöiltä. Opastamme ja autamme toisiamme jopa vastuurajojen yli.

## 3 JULKISUUS

Julkisuusperiaatteen mukaan oikeudenkäynnit ja oikeudenkäyntiasiakirjat ovat lähtökohtaisesti aina julkisia ja kenellä tahansa on oikeus saada tietoja käräjäoikeuden toiminnasta ja ratkaisuista.

### Diaarijulkisuus

Diaaritiedoilla tarkoitetaan perustietoja, jotka kirjataan asianhallintajärjestelmiin. Perustiedot tulevat julkiseksi välittömästi asian saavuttua käräjäoikeudelle, merkitystä ei ole onko asiaa vielä kirjattu asianhallintajärjestelmiin. Perustiedoilla tarkoitetaan Sakariin ja Tuomakseen kirjattavat asian tiedot

- käsittelevästä käräjäoikeudesta, vireilletulopäivästä ja käsittelijästä
- asian diaarinumerosta ja laadusta (asianimike)
- käsittelyn vaiheista (tiedoksiannot, täydennykset, lausumapyynnöt, yhdessäkäsitely, tyytymättömyyden ilmoitukset, muutoksenhaku, osaratkaisut)
- suullisen käsittelyn ajankohdasta
- käsittelypaikasta
- asianosaisten henkilöllisyyksistä

### Diaaritietojen julkisuuden rajoitukset

1. käräjäoikeuden määräyksellä asianomistajan henkilöllisyys rikosasioissa, jotka koskevat hänen erityisen arkaluonteista yksityiselämän seikkaa (sek-suaalirikosten asianomistajat) tai turvapaikanhakijan henkilöllisyyden osalta
2. [pakkokeinolain](#) mukaisten salaisten pakkokeinojen perustiedot julkiseksi vasta, kun pakkokeinon kohteena tai epäilynä ollut saa tiedon pakkokei-non käytöstä.

Asiakaspalveluun saapuva pakkokeinoasioihin liittyvä tiedustelu vastaanote-taan kirjallisena ja toimitetaan asian käsittelijälle.

## **Asiakirjajulkisuus**

Oikeudenkäyntiasiakirjoja ovat oikeudenkäyntiä varten tuomioistuimeen toimitetut tai tuomioistuimessa laaditut asiakirjat.

Oikeudenkäyntiasiakirjoihin liittyviin tietopyynnön vastaanottajan tulee ymmärtää ero yleisö- ja asianosaisjulkisuuden välillä. Yleisöjulkisuus tarkoittaa kenen tahansa oikeutta saada tietoja oikeudenkäynnistä ja olla läsnä julkisessa oikeudenkäyntikäsittelyssä. Asianosaisjulkisuus tarkoittaa käsiteltävän asian asianosaisten oikeutta saada tietoa myös salassa pidettävistä tiedoista ja olla läsnä suljetussa käsittelyssä, joka käydään yleisön läsnä olematta.

Oikeudenkäyntiasiakirjojen julkiseksi tulemisen ajankohta vaihtelee prosessilajista ja menettelystä riippuen. Julkisuus voi olla rajoitettua suoraan lain nojalla tai käräjäoikeuden toimesta annetulla salassapitomääräyksellä.

### **Rikosasioiden asiakirjojen julkiseksi tulemisen ajankohta**

1. kirjallisessa menettelyssä käsiteltävän asian, kun vastaajan suostumus kirjalliseen menettelyyn on saapunut käräjäoikeudelle
2. suullisessa käsittelyssä käsiteltävän asian, kun asia on ollut esillä suullisessa käsittelyssä tai kun pääasian ratkaisu annetaan

### **Riita-, hakemus- ja muutoksenhakuasioiden asiakirjojen julkiseksi tulemisen ajankohta**

kun asiakirja on saapunut käräjäoikeudelle

### **Tuomioistuimen ratkaisu**

kun se on annettu tai asianosaisten saatavilla, eikä salassapitomääräystä ratkaisusta ole annettu

### **Valmisteluasiakirjat**

kun asian käsittely käräjäoikeudessa on päättynyt

### **Muut käräjäoikeuden laatimat asiakirjat (esim. pöytäkirjat)**

kun asiakirjat on allekirjoitettu tai varmennettu

## Käsittelyn julkisuus

Käsittelyt ovat lähtökohtaisesti aina julkisia. Suljettu käsittely on aina tuomioistuimen harkinnassa ja pyyntö tulee asiaan osalliselta. Seuraavat kolme suljetun käsittelyn kriteeriä ovat voimassa kaikissa prosessilajeissa ja niiden perusteella kärajäoikeus voi määrätä oikeudenkäynnin tarpeellisilta osin käsiteltäväksi yleisön läsnä olematta.

1. vaarantaisi valtion ulkoisen turvallisuuden
2. Suomen kansainvälisille suhteille tai edellytyksille toimia kansainvälisessä yhteistyössä aiheutuisi merkittävää vahinkoa tai haittaa
3. asiassa esitetään arkaluonteisia henkilön tietoja liittyen
  - a. yksityiselämään
  - b. terveydentilaan
  - c. vammaisuuteen
  - d. sosiaalihuoltoon

Näiden lisäksi käsittely on suljettu jos

- käsittelyssä esitetään lain tai tuomioistuimen salassapitomääräyksen nojalla salassa pidettäviä tietoja
- syytettynä rikoksesta on alle 18-vuotias ja suljettu käsittely ei olisi vastoin tärkeää yleistä etua
- käsittelyssä kuullaan alle 15-vuotiasta tai henkilöä, jonka toimintakelpoisuutta on rajoitettu

Näiden perusteella voidaan määrätä käsittely suljetuksi tarpeellisilta osin. Esimerkiksi jos kirjallisissa todisteissa on salassa pidettäviä asiakirjoja, otetaan tämä todistelu vastaan yleisön läsnä olematta.

Läsnä suljetussa käsittelyssä saavat olla asianosaiset, avustajat ja edustajat ja mahdolliset tulkit ja vartijat. Kaikkia suljetussa käsittelyssä läsnä olevia velvoittaa salassapitovelvollisuus. ([Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa 18 §](#))

## Salassa pidettävät asiakirjat

Salassapitoaika lasketaan asian vireilletulosta. Laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa säätelee suoraan lain nojalla salassa pidettäväksi asiakirjat **niiltä osin**, kun ne sisältävät



1. tietoja, joiden julkisiksi tuleminen todennäköisesti vaarantaisi valtion ulkoista turvallisuutta taikka aiheuttaisi merkittävää vahinkoa tai haittaa Suomen kansainvälisille suhteille tai edellytyksille toimia kansainvälisessä yhteistyössä

**salassapitoaika 25 v**

2. arkaluonteisia tietoja henkilön yksityiselämään, terveydentilaan, vammaisuuteen tai sosiaalihuoltoon liittyvistä seikoista

**salassapitoaika 60 v**

3. tietoja rikoksen uhrista, jos tiedon antaminen loukkaisi rikoksen uhrin oikeuksia tai hänen muistoaan tai läheisiään

**salassapitoaika 25 v**

4. tietoja rikoksesta syytetylle tehdystä oikeuspsykiatrisesta mielentilatutkimuksesta, nuoresta rikoksesta epäilyistä laaditusta seuraamusselvityksestä, nuorisorangaistuksen rangaistusajan suunnitelmasta, vankeusrangaistuksen sijasta suoritettavan yhdyskuntapalvelun tai valvontarangaistuksen seuraamusselvityksestä, pitkäaikaisvankien vapauttamismenettelyä varten annetusta lausunnosta tai rikosrekisteristä

**salassapitoaika 60 v**

5. viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain

- a. 11 §:n 2 momentin 7 kohdassa tarkoitettuja tietoja, esim. rikos- ja lastensuojeluilmoitusten tekijöiden yhteystietoja

- b. 24 §:n 1 momentin 31 kohdassa tarkoitettuja asianomistajan yhteystietoja joiden salassapitoa hän on pyytänyt itsensä tai perheensä terveyden ja turvallisuuden uhan vuoksi

**salassapitoaika 25 vuotta**

6. tietoja tuomioistuimen neuvottelusta

**salassapitoaika 80 vuotta**

Salassapitomääräyksellä kärjäoikeus voi asianosaisen pyynnöstä tai erityisestä syystä muutoinkin päättää oikeudenkäyntiasiakirjan salassa pidettäväksi tarpeellisilta osin, jos siihen liittyy muussa laissa salassa pidettäväksi säädettyjä tietoja. **salassapitoaika yksityiselämän suojaamiseksi annetussa määräyksessä enintään 60 vuotta ja muun syyn perusteella annetun määräyksen enintään 25 vuotta.**

## 4 ASIAKIRJATILAUKSET JA TIETOJEN LUOVUTTAMISEN VAIHEET

### 4.1 OIKEUDENKÄYNTIASIAKIRJAT

#### Asiakirjojen tilaaminen

Asiakirjoja tilataan yleensä täyttämällä asiakirjoja koskeva tilauslomake. Lomakkeita on saatavana asiakaspalvelusta. Puhelintilauksissa tilauksen vastaanottaja täyttää tilauslomakkeen ja ilmoittaa siitä ilmenevät hintatiedot ym. tilaajalle.

Tilauslomakkeen käyttäminen on tärkeää, sillä se auttaa tilattujen asiakirjojen toimittamista, koska kaikki asiakirjan etsimisessä tarvittavat tiedot tulevat kysytyä. Tilaajan yhteystietojen ja laskutustietojen kirjaaminen lomakkeelle on tärkeää, jotta epäselvissä tilanteissa asiakkaaseen voidaan tarvittaessa olla yhteydessä ja kysyä lisätietoa. Tilauslomake on samalla laskutuksen perusteena.

Asiakirjaa koskeva tietopyyntö tulee yksilöidä riittävän tarkasti, jotta voidaan selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Muistathan, että tilaajaa on tarvittaessa avustettava diaarijärjestelmän avulla yksilöimään tilattava asiakirja. Tilaajan ei siis tarvitse tietää asian diaarinumeroa, jos hän pystyy antamaan muutoin riittävät tiedot asiakirjan etsimiseen. Tilaajan ei myöskään tarvitse perustella pyyntöään taikka selvittää henkilöllisyyttään, ellei tämä ole tarpeen viranomaiselle säädetyn harkintavallan käyttämiseksi tai sen selvittämiseksi, onko pyytäjällä oikeus saada tieto asiakirjan sisällöstä. ([julkisuuslaki 13 §](#))

#### Asiakirjojen toimittaminen

Asiakirjatilaus on käsiteltävä viivytyksettä, ja tieto julkisesta asiakirjasta on annettava mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Tilaajan perusteltu pyyntö kiireellisyydestä tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakirjoja toimitettaessa. Kahta viikkoa pidempään toimitusaikaan on oltava perusteet, tällöin toimitusaika on kuukausi. ([julkisuuslaki 14.4 §](#))

Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se viranomaisen henkilöstöön kuuluva, jolle viranomainen on tämän tehtävän määrännyt tai jolle se hänen asemansa ja tehtäviensä vuoksi muuten kuuluu.

Mikäli pyydetyn tiedon antamisesta kieltäydytään, tiedon pyytäjälle on [julkisuuslain 14.3 §:n](#) mukaan:

1. ilmoitettava tiedon pyytäjälle kieltäytymisen syy;
2. annettava tieto siitä, että asia voidaan saattaa viranomaisen ratkaistavaksi;
3. tiedusteltava asian kirjallisesti vireille saattaneelta tiedon pyytäjältä, haluaako hän asian siirrettäväksi viranomaisen ratkaistavaksi; sekä
4. annettava tieto käsittelyn johdosta perittävistä maksuista

Asiakirjatilauksista peritään lähtökohtaisesti tilaajalta maksu. Maksujen suuruus on määrätty [oikeusministeriön asetuksessa tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista vuosina 2016–2018](#).

## 4.2 TIETOJEN LUOVUTTAMISEN VAIHEET

Tietopyynnöstä tarkistetaan ensin, voidaanko tieto luovuttaa saman tien.

Mikäli pyyntö on:

- epäselvä,
- koskee salassa pidettävää tietoa, eikä pyynnöstä käy ilmi oikeus saada tieto muustakin kuin julkisesta asiakirjasta,
- laaja tai toistuva

pyydetään täydennystä.

Riittävän yksilöity ja perusteltu tietopyyntö toimitetaan heti tai määräajassa.

Tieto annetaan veloituksetta, kun tieto:

- annetaan suullisesti
- annetaan sähköpostitse suoraan asianhallintajärjestelmästä
- asiakirjat tilataan nähtäville

Maksu peritään mikäli

- asiakirja tulostetaan
- lähetetään sähköisesti, mutta se on jouduttu skannaamaan
- asiakirjat tilataan arkistosta

Mikäli tiedustelu tulee vireillä olevaan asiaan ja tieto on saatavissa asianhallintajärjestelmistä tai Notesista, voi tiedon antaa asiakkaalle välittömästi suullisesti. Myös kopion voi antaa suoraan asiakaspalvelussa. Mikäli olet epävarma, voitko tulostaa/antaa tietoa oikeudenkäyntiasiakirjoista, ota yhteys asiaa käsittelevään sihteerin.

Usein oikeudenkäyntiasiakirjojen sisältö ei ole saatavissa asianhallintajärjestelmistä (esim. lausumat), silloin voi ottaa yhteyttä asiaa käsittelevään sihteerin ja tiedustella onko asiakirjaa mahdollista saada osastolta toimitettua asiakaspalveluun. Mikäli tietopyyntöön ei voida vastata heti, välitetään asiakirjatilauks/yhteydenottopyyntö asian käsittelijälle sähköpostitse.

Mikäli tietopyyntö koskee arkistoitua asiaa eikä siihen voi vasta asianhallintajärjestelmistä löytyvillä tiedoilla, otetaan pyyntö vastaan asiakirjatilauksena ja toimitetaan arkistonhoitajalle.

Asiakaspalveluun saapuva pakkokeinoasioihin liittyvä tiedustelu vastaanotetaan kirjallisena ja toimitetaan asian käsittelijälle.

### **Kirjaaminen ja dokumentointi**

Asiakirjatilauksen tullessa vireillä olevaan asiaan, se kirjataan Sakarin tai Tuomaksen vaiheisiin ja välitetään käsittelijälle. Käsittelijä toimittaa tilauksen ja merkitsee vaiheeseen tilauksen toimituspäivän.

Kun tilaus koskee arkistoitua asiaa ja alkuperäiset asiakirjat on haettava arkistosta, kirjaamo toimituksen yhteydessä merkitsee ratkaisun ensimmäisen sivun takapuolelle päivämäärän ja kenelle asiakirja on toimitettu.

Suullisesta tiedon antamisesta ei tehdä merkintää.

## 4.3 PERUKIRJAT

Perukirjoille on oma tilauslomake, jossa on ilmoitettu täyttöohjeet.

Perukirjan varallisuustiedot ovat salassa pidettäviä tietoja. Salassapitoaika on 50 vuotta perukirjan laatimispäivästä, tai jos sitä ei ole, perunkirjoituspäivämäärästä. ([laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 24 §](#))

Salassapitoaikana perukirjasta voi antaa tietoja sille, joka niitä tarvitsee etujensa, oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa hoitamiseksi. Tästä syystä tietyissä tilanteissa asiakkaan tulee perustella perukirjatilauksensa. ([laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 13 §](#))

### 4.3.1 OULUN KANSLIASSA ARKISTOIDUT PERUKIRJAT

Perukirjat 1970 - 1994 syyskuun loppuun saakka

- 1.10.1994 jälkeiset perukirjat löytyvät vainajan kotikunnan verovirastosta
- ennen vuotta 1970 Oulun maakunta-arkistossa

Suomessa alioikeuksina toimi sekä kihlakunnanoikeuksia että raastuvanoikeuksia, kunnes vuonna 1993 perustettiin käräjäoikeudet. Iin ja Oulun tuomiokunnat yhdistyivät 1.6.1989 Oulujoen tuomiokunnaksi. Oulujoen tuomiokunta, Oulun raastuvanoikeus ja Muhoksen tuomiokunta yhdistyivät 1.12.1993 Oulun käräjäoikeudeksi. Näiden tuomiokuntien perukirjat on arkistoitu Oulun kanslian arkistoon.

**Iin tuomiokuntaan kuuluivat:**

Haukiputaan käräjäkunta	Iin käräjäkunta	Pudasjärven käräjäkunta
Haukipudas	Ii	Pudasjärvi
Kiiminki	Kuivaniemi	
Ylikiiminki	Yli-Ii	

### Muhoksen tuomiokuntaan kuuluivat:

Piippolan kärjäkunta	Muhoksen kärjäkunta
Kestilä	Muhos
Piippola	Utajärvi
Pulkkila	Vaala
Pyhäntä	

### Oulujoen tuomiokuntaan kuuluivat:

Hailuoto	Kempele
Liminka	Lumijoki
Oulunsalo	Rantsila
Ruukki	Temmes
Tyrnävä	

## 4.3.2 KUUSAMON KANSLIASSA ARKISTOIDUT PERUKIRJAT

Perukirjat 1975 - 1994 syyskuun loppuun saakka

- 1.10.1994 jälkeiset perukirjat löytyvät vainajan kotikunnan verovirastosta
- sitä vanhemmat asiakirjat Oulun maakunta-arkistossa

Kuusamon tuomiokunta

Kuusamon kärjäoikeus

Taivalkoski ja Suomussalmi

## 5 HAKEMUSASIAT

### 5.1 AVIOERO/REKISTERÖIDYN PARISUHTEEN PURKAMINEN

Avioliitto voidaan tuomita päättymään tuomioistuimen päätöksellä. Avioerosta säädetään [avioliittolaissa](#). Rekisteröidyn parisuhteen purkamisesta on voimassa, mitä avioliittolaissa säädetään avioerosta.

#### Kuka voi hakea

Avioerohakemus tulee vireille puolisoiden yhteisestä hakemuksesta tai toisen puolison hakemuksesta. Jos hakemuksen on tehnyt toinen puoliso yksin, tuomioistuimen on varattava toiselle puolisolle tilaisuus tulla kuulluksi.

#### Forum

Käräjäoikeus, jonka tuomiopiirissä jommallakummalla puolisollla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka.

#### Hakemuksessa mainittava

- molempien osapuolten nimet ja osoitetiedot
  - vaikka vain toinen osapuoli olisi hakijana
  - jos hakija ei tiedä toisen osapuolen osoitetietoja, hänen tulee selvittää hakemuksessa mitä on tehnyt saadakseen ne tietoonsa
- vaatimus
  - avioeron voi saada harkinta-ajan jälkeen **tai**
  - ilman harkinta-aikaa, jos puoliset ovat asuneet erillään keskeytyksettä viimeiset kaksi vuotta.
- mahdolliset liitännäisvaatimukset
  - asian yhteydessä voidaan esittää vaatimus elatusavun vahvistamisesta ja lapsen huollosta tai tapaamisoikeudesta sekä muu sellainen vaatimus, joka liittyy avioeroa koskevaan asiaan
- hakijan/hakijoiden allekirjoitukset

#### Muuta huomioitavaa ja asiakkaalle mainittavaa

- mikäli avioeroa vaaditaan harkinta-ajan jälkeen, on avioeron hakeminen kaksiosainen prosessi



- ensimmäisen vaiheen jälkeen puoliset saavat harkinta-ajan alkamisilmoituksen, jossa kerrotaan
  - milloin harkinta-aika on alkanut
  - milloin toista vaihetta voi aikaisintaan hakea
  - milloin toista vaihetta täytyy viimeistään hakea
- molemmat vaiheet ovat maksullisia
- mikäli hakemus peruutetaan toisessa vaiheessa, olisi hyvä täsmentää koskeeko peruutus ainoastaan toisen vaiheen hakemusta (jolloin harkinta-aika jää voimaan) vai koko asiaa.
- yhteisten lasten huoltoa, tapaamista yms. ei ole pakollista käsitellä avioeroasian yhteydessä

## 5.2 ASIAKIRJAN KUOLETTAMINEN

Käräjäoikeuteen voidaan tuoda kuolettavaksi kadonneita tai tuhoutuneita asiakirjoja, joihin on sisällytetty jokin oikeus. (esim. velkakirjat, talletustodistukset, osakekirjat ja panttikirjat ja vakuutuskirjat). Asiakirjojen kuolettamista säätelee [laki asiakirjain kuolettamisesta](#).

### Kuka voi hakea

Asiakirjan viimeinen haltija tai muu, jolla on oikeus asiakirjaan.

### Forum

Sen paikkakunnan käräjäoikeudessa, missä

1. sitoumus on täytettävä **tai**
2. ellei sellaista paikkaa ole asiakirjassa mainittu, siellä missä asiakirjalla velvoitettua on velasta haettava **tai**
3. ellei näitä säännöksiä jossakin tapauksessa voida soveltaa, käsitellään hakemus hakijan asuinpaikan käräjäoikeudessa

Huomioithan myös, että

- panttikirjan kuolettamista on haettava siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä kiinteistö sijaitsee
- kuolinpesän ollessa hakijana, hakemus tutkitaan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä vainajalla oli kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka ([OK 10:17 §](#))

### **Hakemuksessa mainittava**

- hakijan nimi ja prosessiosoite
- kuolettettava asiakirja yksilöitävä sekä mainittava miten asiakirja on kadonnut tai tuhoutunut
- oikeus asiakirjaan on näytettävä (todistus osakkeen tai osuuden rekisteröimisestä, osakeluettelonote, isännöitsijäntodistus ym.)
- rekisteröimisen jälkeiset siirrot selvitettävä
- kuolinpesästä perukirja ja sukuselvitys ja muiden osakkaiden valtakirjat. Sukuselvitystä ei tarvita, jos perukirja on rekisteröity tuomioistuimeen tai vahvistettu maistraatissa

### **Muuta huomioitavaa ja asiakkaalle mainittavaa**

- käsittelyyn kuuluu hakemuksen tiedoksi antaminen kuuluttamalla
- kuulutus julkaistaan virallisessa lehdessä ja käräjäoikeuden ilmoitustaululla viimeistään kolme kuukautta ennen määräpäivää.
- asiakirjan kuolettamista koskevat kuulutukset julkaistaan aina virallisen lehden kuukauden ensimmäisessä numerossa
  - voi vaikuttaa käsittelyaikaan
  - [ilmoitusten jättöajat](#)
- hakijan maksettavaksi tulee siis hakemusmaksun lisäksi virallisessa lehdessä kuuluttamisesta aiheutuvat kulut ([teksti-ilmoitusten ilmoitushinnat](#))

## **5.3 LAPSIASIAT**

Asiakasta on hyvä informoida, että lasten asioista voi sopia myös käräjäoikeuden ulkopuolella. Vanhemmat voivat sopia lapsiin liittyviä asioita myös kaupungin ja kuntien perhepalveluiden lastenvalvojien avustuksella ([Oulun kaupungin perheoikeudelliset palvelut](#)).

Mikäli asia laitetaan vireille käräjäoikeuteen, lapsiasiat käsitellään aina kiireellisenä. Asiakaspalvelijan täytyy toimittaa vireilletuloasiakirjat viipymättä kirjaimoon.

### 5.3.1 LAPSEN HUOLTOA JA TAPAAMISOIKEUTTA KOSKEVA HAKEMUS

#### Forum

- toimivaltainen tuomioistuin määrätty [OK 10 luvun 13 §:n](#) mukaan lapsen kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan mukaan tai mikäli asuinpaikkaa ei Suomessa ole ollut, jommankumman vanhemman tai huoltajaksi esitetyn kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka

#### Hakemuksessa mainittava

- hakija ja asiaan osallinen, asiamies, prosessiosoite
- lapsi/lapset joita hakemus koskee
- vaatimukset ja niiden perusteet
- mahdollinen väliaikaismääräyspyyntö
- lyhyt selostus kuinka lapsen/lapsien asiat on tähän mennessä toteutuneet
- jos haetaan jo annetun päätöksen/sopimuksen muuttamista, asiakirja liitteeksi jossa asioista on päätetty/sovittu

kts. [laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta](#)

### 5.3.2 LAPSEN HUOLTOA JA TAPAAMISOIKEUTTA KOSKEVAN PÄÄTÖKSEN TÄYTÄNTÖÖNPANOHAJAKEMUS

#### Forum

toimivaltainen tuomioistuin määrätty [OK 10 luvun 14 §:n](#) mukaan lapsen tai hakijan vastapuolen kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka sijaitsee tai jonka tuomiopiirissä jompikumpi oleskelee

#### Hakemuksessa mainittava

- hakija ja vastapuoli, asiamies, prosessiosoite
- lapsi/lapset joita hakemus koskee
- vaatimukset ja niiden perusteet
- mahdollinen väliaikaismääräyspyyntö
- sopimus/päätös jonka täytäntöönpanoa haetaan

kts. [laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta](#)

### 5.3.3 ELATUSAPUKANNE

#### Forum

Vaikka yleinen oikeuspaikka on OK 10 luvun 1 §:n mukaan riita-asioissa vastaajan kotipaikka, elatusapuasioissa vaatimus voidaan tutkia myös [OK 10 luvun 9 §:n](#) mukaan elatusapua saavan ja vaativan (eli lapsen) kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan tuomiopiirin käräjäoikeudessa

#### Hakemuksessa mainittava

- kantaja ja hänen edustaja, asiamies, prosessiosoite
- vastaajan yhteystiedot
- vaatimukset (yksilöidysti €/kk) ja niiden perusteet

#### Muuta huomioitavaa ja asiakkaalle mainittavaa

- mikäli pelkkä elatusapukanne saatetaan vireille suoralla sovitteluhakemuksella, asia käsitellään tuomioistuisovittelussa
- jos vireille laitetaan samanaikaisesti muita lapsia koskevia hakemuksia, voidaan myös elatusapukanne laittaa vireille follohakemuksella

### 5.3.4 FOLLO ELI LAPSIASIAIN SOVITTELUMENETTELY

([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi))

Follomenettelyssä voidaan sovittaa lasten huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusapua koskevia asioita. Sovittelun edellytyksenä on molempien osapuolten suostumus asian käsittelyyn sovittelumenettelyssä. Sovittelijana toimii lapsiasioihin erikoistunut käräjätuomari ja hänen lisäksi sovittelussa on läsnä asiantuntija-avustajana Oulun kaupungin psykologi tai sosiaalityöntekijä. Sovittelun osapuolilla voi olla läsnä sovittelussa asiamiehet.

Sovittelun tavoitteena on, että lapsen edun mukaisen sovinnollisen ratkaisun löytävät sovittelun osapuolet eli lapsen vanhemmat. Folloon voi hakea suoralla sovitteluhakemuksella, jolloin asian oikeudenkäyntimaksu on pienempi ja asian käsittelyn tavoiteaika nopeampi. Asia voi myös siirtyä oikeudenkäyntimenettelystä

sovitteluun, mikäli osapuolet siihen suostuvat ja asia soveltuu sovittelumenetelyyn.

kts. [laki riita-asioiden sovittelusta ja sovinnon vahvistamisesta yleisissä tuomioistuimissa](#)

### **5.3.5 OHEISHUOLTAJUUS**

Käräjäoikeus voi määrätä lapsen huollon vanhempien lisäksi tai sijasta yhdelle tai useammalle henkilölle, vain jos lapsen kannalta huoltajan määräämiselle on erittäin painavia syitä ja ratkaisu on lapsen edun mukainen.

#### **Forum**

toimivaltainen tuomioistuin määräytyy [OK 10 luvun 13 §:n](#) mukaan lapsen kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan mukaan

#### **Hakemuksessa huomioitavaa**

- oheishuoltohakemuksen voi laittaa vireille vanhemmat, lasten huoltaja tai sosiaalilautakunta
- hakemuksessa asiaan osalliset ja yhteystiedot
- oheishuoltajaksi ehdotetun suostumus

kts. [laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta](#)

## **5.4 KONKURSSI**

Velallinen, joka ei kykene vastaamaan veloistaan, voidaan asettaa konkurssiin siten kuin tässä laissa säädetään. Konkurssi on velallisen kaikkia velkoja koskeva maksukyvyttömyysmenettely, jossa velallisen omaisuus käytetään konkurssisääntävien maksuun. Konkurssista säädetään [konkurssilaissa](#).

#### **Kuka voi hakea**

Velallinen itse tai velkoja

## **Forum**

Tuomioistuin, jonka tuomiopiirissä on velallisen yleinen oikeuspaikka. Yhteisöä, säätiötä tai muuta oikeushenkilöä koskevan asian käsittelee kuitenkin se tuomioistuin, jonka tuomiopiirissä yhteisön, säätiön tai muun oikeushenkilön hallintoa Suomessa pääasiallisesti hoidetaan.

## **Hakemuksessa mainittava**

Pannaan vireille kirjallisella hakemuksella, josta käy ilmi

- hakijan vaatimus ja sen perustelu
- velallisen nimi ja kotipaikka sekä henkilö- tai yritys- ja yhteisötunnus
- hakijan, hänen laillisen edustajansa tai asiamiehensä prosessiosoite
- millä perusteella tuomioistuin on toimivaltainen
- liitteeksi asiakirja tai muu kirjallinen selvitys, johon hakija vetoaa
- jos velallinen on yhteisö, säätiö tai muu oikeushenkilö, ote asianomaisesta rekisteristä.
- velallisen hakemuksessa lisäksi
  - liitteeksi päätös tai suostumus omaisuuden luovuttamisesta konkurssiin
  - selvitys omaisuudesta ja sen arvosta
  - tieto velkojen yhteismäärästä
  - luettelo suurimmista velkojista ja velkojen yhteystiedot.

## **Muuta huomioitavaa tai asiakkaalle mainittavaa**

- kirjattava kiireellisesti, lähetetään ilmoitus konkurssi- ja yrityssaneerausrekisteriin

## 5.5 ULOSOTTOVALITUS

Ulosottovalitus on muutoksenhakukeino ulosottomiehen menettelyyn. Valittaa voidaan täytäntöönpanotoimesta tai ulosottomiehen päätöksestä, lopullisen tilityksen jälkeen kuitenkin vain tilityksessä olevasta virheestä. Valituksesta säädetään [ulosottokaaren 11 luvussa](#).

### **Kuka voi valittaa**

Ulosottovalituksen voi tehdä velallinen, velkoja tai muu henkilö, jonka oikeutta ulosmittaus tai ulosottomiehen päätös koskee.

### **Forum**

Oulun kärjäoikeuden tuomiopiiri käsittää Kainuun, Oulun seudun ja Raahen seudun ulosottovirastojen toimialueet.

### **Valituskirjelmässä mainittava**

Valitus tulee vireille toimivaltaisessa kärjäoikeudessa, **kun valituskirjelmä on saapunut ulosottomiehen kansliaan**. Valituskirjelmässä, joka kuitenkin osoitetaan asianomaiselle kärjäoikeudelle, on mainittava:

- täytäntöönpanotoimi tai ulosottomiehen päätös, johon haetaan muutosta;
- yksilöity vaatimus ja seikat, joihin vaatimus perustuu;
- todisteet, joihin halutaan nojautua, ja mitä kullakin todisteella halutaan näyttää toteen;
- asiamiehen tai avustajan yhteystiedot sekä se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon asiaa koskevat tiedoksiannot voidaan lähettää valittajalle
- myös valittajan sekä todistajan tai muun kuultavan yhteystiedot on ilmoitettava soveltuvalla tavalla.

### **Muuta huomioitavaa ja asiakkaalle mainittavaa**

- valitus tulee vireille toimivaltaisessa kärjäoikeudessa, **kun valituskirjelmä on saapunut ulosottomiehen kansliaan**
  - mikäli valitus on toimitettu suoraan kärjäoikeudelle, se tulee saattaa päätöksen tehneen ulosottoviraston tietoon mahdollisimman nopeasti

- valitus käy ulosottomiehen kautta, koska hänellä on valitukseen liittyviä tarkastustehtäviä
- valituksen määräajan pidentäminenkin voi tulla kärjäoikeuden ratkaistavaksi, mikäli ulosottomies on ensin katsonut, ettei uutta määräaikaa aseteta
- käsitellään kiireellisinä, käsittelyssä noudatetaan soveltuvin osin hakemusasian käsittelysäännöksiä
- oikeudenkäyntimaksua ei peritä, jos tuomioistuin muuttaa ulosottomiehen päätöstä muutoksenhakijan eduksi



## 6 SUMMAARISET ASIAT

Summaarisella menettelyllä tarkoitetaan yksinkertaistettua oikeudenkäyntimenettelyä, joka on tarkoitettu yksinkertaisten ja **riidattomien** lähinnä saatavaa koskevien asioiden käsittelyyn.

Oikeudenkäymiskaaren 5:3 §:n mukaan, summaarisessa menettelyssä voidaan käsitellä:

- tietyn määräistä saamista (tarkasti yksilöity rahamäärä)
- hallinnan tai rikkoutuneen olosuhteen palauttamista (esim. naapuri ei ole palauttanut lainaamaansa ruohonleikkuria)
- häätöä

Asiakaspalvelussa on valmiita lomakepohjia velkomukselle, huoneenvuokrasaattavalle sekä hädölle.

### Forum ([OK 10 luku](#))

- yleinen oikeuspaikka on vastaajan kotipaikan tai vakituisen asuinpaikan käräjäoikeus
- ehdoton oikeuspaikka koskien kuolinpesiä, vainajan kotipaikka
- valinnaiset oikeuspaikat (vaihtoehtoiset oikeuspaikat)
  - jos asia koskee kiinteää omaisuutta, voidaan käsitellä siellä missä omaisuus sijaitsee
- myös muita 10 luvussa säädettyjä valinnaisia ja toissijaisia oikeuspaikkoja voi tulla sovellettavaksi

### Hakemuksessa on mainittava

Summaarinen asia saatetaan vireille suppealla haastehakemuksella ([OK 5:3](#)).

- tuomioistuimen nimi
- asianosaisten nimet ja kotipaikat (kantaja ja vastaaja)
  - molempien prosessiosoitteet tulee ilmoittaa
  - mikäli kantaja ei tiedä vastaajan osoitetta, hänen tulee selventää mitä on tehnyt saadakseen osoitteen tietoonsa
  - myös mahdollisen asiamiehen yhteystiedot
- kantajan yksilöity vaatimus

- tarkasti yksilöity rahamäärä, mistä osoitteesta häätöä haetaan, yms.
  - mahdollinen viivästyskorkovaatimus
- ne seikat, joihin vaatimus välittömästi perustuu eli perustelut
- täsmällisesti yksilöitävä se sopimus, sitoumus tai muu kirjallinen todiste, johon kantaja vetoaa
  - ei tarvitse siis toimittaa todisteita
- mahdollinen oikeudenkäyntikuluja koskeva vaatimus, mikäli kantaja pitää sitä tarpeellisena
  - käräjäoikeuden käsittelystä peritään oikeudenkäyntimaksu
- ilmoitus, että asia on kantajan käsityksen mukaan riidaton

### **Muuta asiakkaalle mainittavaa**

- haastehakemukset, jotka sisältävät häätövaatimuksen, käsitellään kiireellisenä
- ratkaisun täytäntöönpanosta huolehtii kantaja itse, vietävä ulosottovirastoon
- voi tehdä myös sähköisen haastehakemuksen, [asiointipalvelu velkojille](#)
  - palvelun kautta kantaja voi toimittaa haastehakemuksensa käräjäoikeuden käsiteltäväksi, seurata haastehakemuksensa käsittelyä käräjäoikeudessa, hakea ratkaisunsa palvelun kautta ja siirtää sen lopulta ulosottoon
- lisätietoa käsittelystä on summaaristen ohjeessa (tähän linkki intran sivuille)

## 7 RIKOSASIAT

Syyttäjältä käräjäoikeuteen saapuvat rikosasiat tulevat vireille pääsääntöisesti sähköisesti. Seuraavaksi esitellään kuitenkin muutama sellainen asiaryhmä, joissa asian saattaa vireille hakija tai valittaja. Sakonmuunnot tulevat vireille syyttäjän kautta, mutta niiden erityisluonteen vuoksi avaamme menettelyä hieman tarkemmin.

### 7.1 LÄHESTYMISKIELTO

Lähestymiskielto voidaan määrätä henkeen, terveyteen, vapauteen tai rauhaan kohdistuvan rikoksen tai tällaisen rikoksen uhan tai muun vakavan häirinnän torjumiseksi.

Jos itsensä uhatuksi tunteva henkilö ja henkilö, jota vastaan kieltoa pyydetään, asuvat vakituisesti samassa asunnossa, lähestymiskielto voidaan määrätä henkeen, terveyteen tai vapauteen kohdistuvan rikoksen tai tällaisen rikoksen uhan torjumiseksi (perheen sisäinen lähestymiskielto)

Lähestymiskiellosta säädetään [lailla lähestymiskiellosta](#).

#### **Kuka voi hakea**

Lähestymiskieltoa voi hakea kuka tahansa, joka perustellusti tuntee itsensä toisen uhkaamaksi tai häiritsemäksi.

Perheen sisäistä lähestymiskieltoa voi hakea, mikäli henkilö, jota kiellolla aiotaan suojata, ja henkilö, jota vastaan kielto pyydetään, asuvat yhdessä.

Jos uhattu henkilö ei itse uskalla tai pysty hakemaan kieltoa, voi myös syyttäjä-, poliisi- ja sosiaaliviranomainen hakea kiellon määräämistä.

## Forum

1. käräjäoikeus, jossa lähestymiskiellolla suojattavalla henkilöllä on kotipaikka tai jossa kiello pääasiassa tulisi sovellettavaksi
2. jos henkilö, jota vastaan kielloa pyydetään, on epäiltynä rikoksesta, jolla voi olla merkitystä lähestymiskielloasiasa ratkaistaessa, on myös rikosasiassa toimivaltainen tuomioistuin toimivaltainen lähestymiskielloasiasa

## Hakemuksessa mainittava

Lähestymiskielloa haetaan hakemuksella, joita on saatavilla asiakaspalvelussa tai tarvittaessa [täältä](#). Lähestymiskiellohakemukset käsitellään kiireellisesti. Tästä syystä hakemus on tarpeen käydä asiakkaan kanssa kohta kohdalta läpi, jotta nopea käsittely ei hakemuksen puutteellisuuden vuoksi viivästy.

Hakemus pohjassa on yksityiskohtaiset selitykset sille, mitä missäkin kohdassa on tarpeen mainita. Seuraavassa on kuitenkin listattu hakemukseen liittyvät erityishuomiot:

1. Kiellon hakijan, henkilön, ketä vastaan kielloa pyydetään ja kiellolla suojattavien nimet (huom, yhteystietolomake erikseen)
  - A. eri vastaajat (=ketä vastaan kielloa pyydetään) eri hakemukselle
  - B. jos hakijalla on tarve hakea suojaa useampaa henkilöä vastaan ja perusteet ovat yhtenäiset, voi tehdä niin, että kaikkia hakemuksia ei tarvitse täyttää täydellisesti, voi viitata ensimmäiseen hakemukseen
  - C. hakija voi hakea suojaa vain itselleen ja/tai alaikäisille lapsilleen ja allekirjoittaa hakemuksen heidän puolestaan. Tällöin suojattavat voivat olla samalla hakemuksella.
2. Pyyntönsisältö ja perustelut
  - A. perustelut
    - I. selostus tapahtumista, häirinnän tai rikoksen uhan laadusta ja toistuvuudesta sekä arvio häirinnän jatkumisesta tai rikoksen uhasta vastaisuudessa.
    - II. pyydetessä laajennettua kielloa myös perustelut laajennetun kiellon tarpeelle
    - III. riittää ranskalaisin viivoin
  - B. laajennetussa kiellossa kiellettyjä oleskelupaikkoja voi olla esim. työpaikka, koulu, kesämökki
  - C. lähestymiskiello pyydetään määräämään enintään vuoden ajaksi, perheen sisäinen enintään kolmeksi kuukaudeksi

- D. Lähestymiskielto voidaan määrätä myös väliaikaisena. Väliaikaisesta lähestymiskiellosta päättää pidättämiseen oikeutettu virkamies. (päälystöön kuuluva poliisi)
3. yhteystiedot, [oma erillinen lomake](#), joka tulee täyttää hakemuksen lisäksi
- A. kiellon hakijan tiedot sekä mahdollisen asiamiehen tiedot
  - B. henkilö, jota vastaan kieltoa on pyydetty (vastaaja)
    - I. pelkkä nimi ei riitä, ota yhteys päivystävään tuomariin, mikäli hakijalla ei ole muuta tietoa vastaajasta
  - C. henkilöt, joita kiellolla on tarkoitus suojata
  - D. jos hakijalla on turvakielto/salainen puhelinnumero, niin siitä maininta

### **Muuta huomioitavaa ja asiakkaalle mainittavaa**

- asiassa käsitellään istunnossa noin kuukauden sisällä, istuntopäivät maanantaisin
- kutsu annetaan tiedoksi hakijalle, käsittelylle varataan n. yksi tunti
- hakijan tulee olla henkilökohtaisesti paikalla sillensä jättämisen uhalla
  - pelkäävän hakijan kanssa voidaan tarvittaessa sopia istuntojärjestelyistä, kun asia on jaettu käsittelijälle
  - vastaaja kutsutaan paikalle, mutta asia voidaan käsitellä hänen poissaolostaan huolimatta
- jos hakija on nimennyt todistajia, hänen on itse kutsuttava heidät paikalle
  - istuntoa ei peruuteta, mikäli todistaja ei saavu paikalle
- ilmoitetut kirjalliset todisteet on tuotava viimeistään istuntoon
- oikeudenkäyntimaksu peritään hakijalta, mutta sen maksamisesta vapautuu mikäli lähestymiskielto tuomitaan

## **7.2 SAKKOVALITUS**

Sakkomenettelyllä tarkoitetaan käräjäoikeuden ulkopuolella tapahtuvaa sakkoasian käsittelyä summaarisessa menettelyssä sähköisessä järjestelmässä. Sakkomenettelyn edellytyksenä on asianomistajan ja rikkomuksesta epäillyn suostumus menettelyyn. Sakkomenettelyssä voidaan käsitellä sakot (rikesakko- ja sakkomääräys, rangaistusmääräys) teoista, joista lailla säädetty enimmäisrangaistus on enintään 6 kuukautta vankeutta. ([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi)) ([laki sakon ja rikesakon määräämisestä](#))

Sakko- tai rangaistusvaatimuksesta ei voi valittaa. Usein asiakkaat jotka asioivat sakko- ja rangaistusvaatimukseen liittyen, ovat tuomassa lisätietoa syyttäjänvirastolle ko. asioihin liittyen, joten heidät ohjataan syyttäjänvirastoon.

Rangaistus-, sakko- ja rikesakkomääräyksestä voi valittaa määräyksestä ilmenevään tekopaikan käräjäoikeuteen. Sakko- ja rikesakkomääräyksestä on valitettava 30 päivän kuluessa tiedoksiannosta ja rangaistusmääräyksestä 30 päivän kuluessa määräyksen antamisesta tai 60 päivän kuluessa suostumuksen antopäivästä.

### **Sakkovalituksissa tarkistettavat asiat**

sakkovalituslomakepohjia löytyy asiakaspalvelusta

- tarkista onko kysymyksessä vaatimus vai määräys, johon muutosta haetaan, ***ainoastaan määräykset kuuluvat käräjäoikeudelle***
- mikäli asiakas saapuu ilman valituskelpoista määräystä, ohjaa asiakas syyttäjänvirastoon pyytämään määräystä, joka liitetään käräjäoikeudelle jätettävään sakkovalitukseen
- tarkista rikkomuksen tekopaikka sakosta, toimivaltainen käräjäoikeus on rikkomuksen tekopaikan käräjäoikeus

## **7.3 SAKONMUUNNOT**

Oikeusrekisterikeskus vastaa sakkojen täytäntöönpanosta. Mikäli tuomioistuimen määräämää sakkoa ei saada perittyä vapaaehtoisesti, oikeusrekisterikeskus siirtää asian ulosoton kautta perittäväksi. Mikäli sakkoon ei saada suoritusta ulosoton kautta, voi käräjäoikeus muuntaa sen vankeudeksi. Sakonmuunnot saapuvat käräjäoikeudelle syyttäjänvirastosta. Asiakaspalveluun saapuvat uudet sakonmuunnot leimataan saapumispäivänä ja toimitetaan 3. osaston notaaritiimin esimiehen lokeroon.

Sakonmuunnot eivät poikkeuksellisesti löydy käräjäoikeuden asianhallintajärjestelmistä, vaan Oulun käräjäoikeuden sakonmuuntoasiat löytyvät J-asemalta **Sakonmuunnot- kansioista.** Käräjäoikeudelle sakonmuunnot saapuvat noin viikkoa ennen käsittelypäivää. Asiakirjojen saapumisen jälkeen asioista tehdään muuntopäivän juttuluettelo, josta ilmenee sakonmuuntopäivän vastaajat.

## Jos asiakas tiedustelee sakonmuuntoihin liittyviä asioita:

- muuntopäivät löytyvät ”Sakonmuuntopäivät”- kansiosta
- jo tehtyjä päätöksiä ja muuntopäiviä löytyy ”Diaarit”- kansiosta
- asiakkaan muuntopäivää voi tarkistaa seuraavasta juttuluettelosta, mikäli asiakkaan nimeä ei juttuluettelossa ole ei hänellä ole muuntoasian käsittelyä ko. päivänä
  - mikäli sakonmuuntoasiakirjat eivät ole saapuneet vielä käräjäoikeudelle, ohjeistetaan tiedustelemaan asiaa viikkoa ennen seuraavaa muuntopäivää

## Maksuajan hakeminen sakolle

1. Ennen muuntorangaistusasian käsittelyyn haastamista maksuaikaa haetaan Oikeusrekisterikeskukselta ([maksuajan hakeminen](#))
2. Käsittelyyn haastamisen jälkeen käräjäoikeudelta voi hakea lykkäystä sakon maksamiseen
  - A. lykkäyspyyntö on vapaamuotoinen
    - I. tehdään kirjallisesti
    - II. syy, miksi haetaan lykkäystä
    - III. miten vastaaja aikoo sakon suorittaa ja milloin (€/kk)
    - IV. vastaajan yhteystiedot
    - V. mikäli suorituksia on jo tehty, kuiteista kopiot
  - B. toimitetaan käräjäoikeudelle **ennen** istuntoa
  - C. lykkäyspyyntö käsitellään käräjäoikeudessa vasta sakonmuuntoistunnossa, istunnossa ei ole pakko olla paikalla mutta suositeltavaa, jotta vastaaja saa heti tiedon lykkäyksestä
  - D. jos vastaaja ei ole läsnä istunnossa, lykkäyspyynnön ratkaisu toimitetaan hänelle postitse. Mikäli hän tarvitsee tiedon viipymättä, tiedustellaan sähköpostiosoite tai puhelinnumero, johon päätöksestä voidaan ilmoittaa

## **Vastaja on jo maksanut sakon**

1. käräjäoikeus saa tiedon suoritetuista sakoista Oikeusrekisterikeskukselta, mutta tiedon saapuminen käräjäoikeudelle kestää hetken
2. mikäli vastaaja haluaa varmistua, että käräjäoikeus saa tiedon sakon maksamisesta ennen istuntoa, hän voi toimittaa kuitin käräjäoikeudelle tai saapua muuntopäivänä istuntoon kuitin kanssa



## 8 MAAOIKEUS

Oulun käräjäoikeus on yksi kahdeksasta maaioikeudesta Suomessa. Sen tuomiopiiriin kuuluu Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Hailuoto, Ii, Kalajoki, Kempele, Kärsämäki, Liminka, Lumijoki, Merijärvi, Muhos, Nivala, Oulainen, Oulu, Pyhäjoki, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Raahe, Reisjärvi, Sievi, Siikajoki, Siikalatva, Tyrnävä, Utajärvi ja Ylivieska.

Forumin tarkistaminen on erityisen tärkeä tarkistaa maaioikeusasioiden vastaanottamisessa, sillä asioita ei siirretä väärästä maaioikeudesta toimivaltaiseen vaan asia jätetään tutkimatta.

Maaioikeudet käsittelevät muutoksenhakutuomioistuimena kiinteistötoimituksista aiheutuvia riitoja ja valituksia. Tällaisia ovat kiinteistönmuodostamislaisissa tarkoitetuista halkomis-, lohkomis- ja rasitetoimituksista sekä lunastuslain ja tielain mukaisista toimituksista tehdyt valitukset.

Maaioikeushakemus on useimmiten valitus tai hakemus valitusmääräajan pidentämisestä, ja tällöin hakemuksen liitteenä tulisi olla valitusosoitus. **Valitusosoitus** on käsittelyn kannalta tärkeää olla asiakkaalla, sillä siitä ilmenee:

- mistä ratkaisusta on kysymys, johon muutosta haetaan
- kenen viranomaisen ratkaisu on kyseessä
- milloin valitusmääräaika päättyy

Hakemuksen vastaanottamisen jälkeen asiakirja merkitään saapumisleimalla ja toimitetaan kirjaamoon.

Kiinteistöasioita on hoidettu aiemmin käräjäoikeuden kiinteistökansliassa, mutta nykyään kiinteistöasioita hoitava viranomainen on Maanmittauslaitos. Maaioikeus on kiinteistöasioiden muutoksenhakutuomioistuin, joten selvitä asiakkaalta koskeeko hänen asiansa maaioikeudessa vai Maanmittauslaitoksessa hoidettavia asioita.

kts. yksityiskohtaisemmat ohjeet maaioikeusasioiden kirjaamisesta (linkki sisäiseen lähteeseen)

## 9 TIEDOKSIANNOT

Vain laamannin delegointimääräyksen saaneet kärjäsihteerit voivat antaa tiedoksiantoja asiakaspalvelussa. Haastemiehet antavat opastuksen asiakaspalvelijoille tiedoksiantotehtävien suorittamiseen. Asiakaspalvelun työpisteeltä löytyy lista haastemiesten päivystysvuoroista, mikäli olet epävarma tiedoksiannon suorittamisesta pyydä aina päivystävä haastemies paikalle.

Kärjäsihteerit eivät voi suorittaa kaikkia asiakaspalvelussa annettavia tiedoksiantoja, seuraavissa tilanteissa on aina pyydettävä päivystävä haastemies suorittamaan tiedoksianto:

- edunvalvonta-asia
- testamentin tiedoksiantoasia
- kansainvälistä tiedoksiantoasia
- vastaselvitysasia esim. KHO:lle
- erityistuomioistuimista nähtäville lähetetyt asiakirjat

### **Oikeushenkilöiden tiedoksiannot**

Mikäli tiedoksianto on osoitettu oikeushenkilölle, on tarkistettava ajantasaisesta kaupparekisteriotteesta, että tiedoksiannon vastaanottajalla on oikeus saada tiedoksianto. Kaupparekisteriotteen tulisi olla aina valmiina asiakirjojen kanssa.

Alla listassa on selvitetty, ketkä voivat vastaanottaa tiedoksiannon:

- osakeyhtiö
  - toimitusjohtaja, hallituksen varsinainen- ja varajäsen, prokuristi
- kommandiittiyhtiö ja avoin yhtiö
  - yhtiömies, toimitusjohtaja, prokuristi
  - kommandiittiyhtiössä ei äänettömälle yhtiömiehelle
- osuuskunta
  - hallituksen jäsen, toimitusjohtaja tai muulla jolla oikeus kirjoittaa tmi
- yhdistys
  - henkilölle jolla on oikeus yksin tai yhdessä toisen kanssa oikeus kirjoittaa yhdistyksen nimi
- säätiö

- hallituksen jäsen tai henkilö, jolla on oikeus yksin tai toisen kanssa kirjoittaa nimi

Jos yhtiölle osoitettu asiakirja haetaan valtakirjalla, on tarkistettava, että valtakirjan laatijalla on nimenkirjoitusoikeus. Kuka tai ketkä voivat allekirjoittaa yhtiön nimissä, tieto ilmenee kaupparekisteriotteesta.

### **Muuta huomioitavaa**

- muista kysyä / tarkistaa aina yhteystiedot ja erityisesti puhelinnumero
- jos tiedoksianto koskee lähestymiskielletuomiota tai urheilijalle osoitettua dopingia koskevaa tiedoksiantoa, todistukseen on laitettava myös tiedoksiannon kellonaika
- jos ulosotosta tulee haastemiehille tiedoksiantopyyntö, pyydä päivystävä haastemies paikalle
- jos asiakas tulee hakemaan tiedoksiantoa, eikä hänellä löydy avointa asiaa
  - tarkista onko asiassa ehditty antaa sijaistiedoksianto tai onko tiedoksianto peruttu muusta syystä
  - mikäli tämäkään ei auta, voi tarkistaa onko poliisi kehottanut tulemaan hakemaan haasteen
    - kyseessä voi olla sakonmuuntohaaste, jonka poliisi antaa tiedoksi
    - tällöin asiakas ohjataan poliisille

## 10 YHTEYSTIETOJA

Oulun oikeusaputoimisto ([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi))

- osoite Veteraanikatu 5, rakennus K6, 2.krs, 90130 Oulu
- asiakaspalvelunumerot 029 566 1420, 050 344 3608
- sähköposti [oulu.oikapu@oikeus.fi](mailto:oulu.oikapu@oikeus.fi)

Oulun seudun ulosottovirasto ([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi))

- osoite Rata-aukio 2, 4. krs, 90130 Oulu
- asiakaspalvelunumero 029 562 9111
- sähköposti [oulu.uo@oikeus.fi](mailto:oulu.uo@oikeus.fi)
- [sähköinen asiointipalvelu](#)

Oulun syyttäjänvirasto ([www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi))

- asiakaspalvelunumero 029 562 9015
- sähköposti [oulu.sy@oikeus.fi](mailto:oulu.sy@oikeus.fi)

Oulun keskustan poliisiasema

- keskustassa Saaristonkatu 8, 90101 Oulu
  - o palvelupäivystys 029 541 6195
  - o lupapalvelut, [ajanvaraus](#)
  - o löytötavarat 029 541 6029
  - o asetarkastukset, 029 546 4117
- Intiössä Viestikatu 1, 90130 Oulu
  - o vain sovitut kuulustelut

Pohjois-Suomen maistraatti ([www.maistraatti.fi](http://www.maistraatti.fi))

- osoite Isokatu 4, 90101 Oulu
- sähköposti [info.pohjois-suomi@maistraatti.fi](mailto:info.pohjois-suomi@maistraatti.fi)
- nettisivuilla suorat puhelinnumerot eri palveluihin
- yksiköt Oulussa, Kajaanissa, Raahessa ja Ylivieskassa

Maanmittauslaitos ([www.maanmittauslaitos.fi](http://www.maanmittauslaitos.fi))

- Veteraanikatu 9, 90130 Oulu
- valtakunnallinen puhelinnumero 029 530 1110
- sähköposti [asiakaspalvelu@maanmittauslaitos.fi](mailto:asiakaspalvelu@maanmittauslaitos.fi)
- [sähköiset asiointipalvelut](#)

Oikeusrekisterikeskus ([www.oikeusrekisterikeskus.fi](http://www.oikeusrekisterikeskus.fi))

- Wetterhoffinkatu 2, 13100 Hämeenlinna
- sähköposti [oikeusrekisterikeskus@om.fi](mailto:oikeusrekisterikeskus@om.fi)
- puhelinnumerot
  - o täytäntöönpano- ja maksuasiat 029 566 5662
  - o rekisteriasiat 029 566 5650
- [sakon maksuajan pidentäminen](#)
- [rikosrekisteriotteen tilaaminen](#)

Oulun kaupungin talous- ja velkaneuvonta ([www.ouka.fi](http://www.ouka.fi))

- Kajaanintie 48 A, 1.krs, 90220 Oulu
- valtakunnallinen neuvontanumero Velkalinja 0800 98 009
- sähköposti [velkaneuvonta@ouka.fi](mailto:velkaneuvonta@ouka.fi)

Oulun kaupungin perheoikeudelliset palvelut ([www.ouka.fi](http://www.ouka.fi))

- [perheasioiden sovittelu](#) mahdollista myös lastenvalvojien luona
- [sosiaalityö](#)

Maakunta-arkisto

- Oulun toimipaikka: Arkistokatu 6, puh 029 533 7230
- [muita kansallisarkiston yhteystietoja](#)