

## 7.4 Tillgången och kvaliteten på rättshjälpstjänster för medborgare och asylsökande

**Övre gräns för det anvisade anslaget: 250 000 €**

**Tidsplan: 4/2018–10/2019**

### **Bakgrund till informationsbehovet och behovsbeskrivning med motiveringar:**

Syftet med undersökningen är att utreda kunders erfarenheter av tillgången och kvaliteten på den offentliga rättshjälps tjänster. I undersökningen utreds i vilka slags ärenden kunderna har behövt rättshjälp, hur de har fått information om rättshjälpstjänsterna och om de har fått den hjälp de behövt. Också kundupplevelsen med anknytning till rättshjälptjänster ska bedömas, dvs. vad de som fått hjälp anser om hur bra och nyttig hjälpen varit. I undersökningen beaktas olika aktörer som producerar rättshjälpstjänster (rättshjälpsbyråer och privata biträden). Undersökningen behövs för den strategiska planeringen av rättshjälpstjänsterna och för bedömningen av behoven av ändringar i lagstiftningen om rättshjälp.

Undersökningen består av tre helheter:

#### **1a. Rättshjälpstjänster för asylsökande**

I undersökningen utreds asylsökandes erfarenheter av offentlig rättshjälp, t.ex. hur de har fått information om rättshjälpstjänsterna (inkl. första info vid förläggningen, allmän juridisk rådgivning), hur de har hittat de instanser som erbjuder tjänsterna och om de upplever att tjänsterna och informationen om tjänsterna har varit tillräckliga. Vilka goda och dåliga sidor har rättshjälpen för asylsökande? Har kunderna fått den hjälp som behövts? Tillgången och kvaliteten på tjänsterna och tjänsternas tillräcklighet kartläggs med hjälp från såväl kunder som sakkunniginstanser. I analysen beaktas också de senaste årens ändringar i lagstiftningen och förändringar i verksamhetsmiljön. En koncis mellanrapport om informationsbehovet publiceras i november 2018.

#### **1b. Övriga rättshjälpstjänster**

Undersökningen producerar information om kundernas erfarenheter av tillgången på rättshjälpstjänsterna, kvaliteten på tjänsterna och informationen om tjänsterna.

- Hur har kunderna fått information om rättshjälpen och har informationen varit tillräcklig/begriplig (bl.a. vad gäller webbsidor, rådgivning som ges av personalen)?
- Hurdana servicekanaler finns det behov av (t.ex. elektroniska tjänster, distanstjänster)?
- Vilka erfarenheter har kunderna av kvaliteten på tjänsterna, t.ex. vad gäller väntetid, bitrådets tillgänglighet och yrkesskicklighet, service på eget modersmål/eventuell tolkning, hänvisning till andra tjänster vid behov?
- Har de kostnader som orsakas kunderna varit förutsebara och har det informerats om dem på ett begripligt sätt?
- Har beslutet om rättshjälp varit lätt att förstå?

#### **2. Ekonomiska rådgivningstjänster och skuldrådgivningstjänster**

De ekonomiska rådgivningstjänsterna och skuldrådgivningstjänsterna överförs från kommunerna till rättshjälpsbyråerna 2019. Samtidigt kommer tjänsterna att utvecklas. I undersökningen utreds vilka erfarenheter kunderna har av tjänsterna och vilka behov de har i fråga om ekonomisk rådgivning och skuldrådgivning. Också eventuella utvecklingsobjekt bedöms i undersökningen.

I fråga om materialet kan justitieministeriet vid behov erbjuda projektet stöd när det gäller rättshjälps ärendehanteringssystem Romeo.

Den 9 januari 2018 ordnades det tillsammans med forskare ett gemensamt diskussionsmöte i syfte att utveckla informationsbehovet. (En videospelning från diskussionsmötet:

[http://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/kansalaisten-ja-turvapaikanhakijoiden-oikeusapupalveluiden-saatavuus-ja-laatu](http://tietokayttoon.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kansalaisten-ja-turvapaikanhakijoiden-oikeusapupalveluiden-saatavuus-ja-laatu))

**Samband med genomförandeplanen för regeringsprogrammet, statsrådets strategier och annan utrednings- och forskningsverksamhet:**

Ministerarbetsgruppen för migration har ägnat uppmärksamhet åt de asylsökandes situation. Den ekonomiska rådgivningen och skuldrådgivningen ska enligt regeringens rambeslut överföras till rättshjälpsbyråerna under 2019.

**Informationsproduktionens huvudsakliga former och rapportering:**

- Information som stöder genomförandet av strategin, inkl. analys av lägesbilden
- Bedömning av politikåtgärder