

7.4 Kansalaisten ja turvapaikanhakijoiden oikeusapupalvelujen saatavuus ja laatu

Käytettävissä olevan määrärahan yläraja: 250 000 €

Aikajänne: 4/2018–10/2019

Tietotarpeen tausta ja tarvekuvaus perusteluineen:

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ihmisten kokemuksia julkisen oikeusavun palveluiden saatavuudesta ja laadusta. Tutkimuksessa selvitetään minkälaisiin asioihin he ovat tarvinneet oikeudellista apua, miten he ovat saaneet tietoa oikeusapupalveluista ja ovatko he saaneet tarvitsemansa avun. Lisäksi tulisi arvioida oikeusavun asiakaskokemusta, eli miten apua saaneet ovat arvioineet saadun avun laadun ja hyödyllisyyden. Tutkimuksessa huomioidaan eri toimijoiden (oikeusaputoimistot ja yksityiset avustajat) tuottamat oikeusapupalvelut. Tutkimusta tarvitaan oikeusapupalvelujen strategista suunnittelua ja oikeusapulainsäädännön muutostarpeiden arviointia varten.

Tutkimus koostuu kolmesta kokonaisuudesta:

1a. Turvapaikanhakijoiden oikeusapupalvelut

Tutkimuksessa selvitetään turvapaikanhakijoiden kokemuksia julkisesta oikeusavusta, kuten siitä, miten he ovat saaneet tietoa oikeusapupalveluista (ml. alkuinfo vastaanottokeskuksessa; yleinen oikeudellinen neuvonta), löytäneet palveluja tarjoavat tahot ja ovatko tiedottaminen palveluista ja palvelut olleet riittäviä. Mitä hyvää ja mitä heikkouksia turvapaikanhakijoiden oikeusavussa on? Onko asiakas saanut tarvitsemansa avun? Palveluiden saatavuutta, riittävyttä ja laatua kartoitetaan sekä palveluiden asiakkailta että asiantuntijatahoilta. Tarkastelussa huomioidaan viimevuosien lainsäädännölliset ja toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset. Tietotarpeesta julkaistaan tiivis väliraportti 11/2018.

1b. Muut oikeusapupalvelut

Tutkimuksessa tuotetaan tietoa oikeusavun asiakkaiden kokemuksista palveluiden saavutettavuudesta, toimivuudesta ja tiedonsaannista palveluihin liittyen.

- Mistä asiakas on saanut tietoa oikeusavusta ja onko tieto ollut riittävää/ymmärrettävää (mm. verkkosivut, henkilökunnan neuvonta)?
- Millaisille palvelukanaville olisi tarvetta (esim. sähköisesti, etäpalvelut)?
- Mitä kokemuksia on palveluiden toimivuudesta esim. odotusaika, avustajan tavoitettavuus ja ammattitaito, palvelu omalla äidinkielellä/mahdollinen tulkkaus, ohjaus tarvittaessa muiden palveluiden pariin?
- Ovatko asiakkaalle syntyvät kustannukset olleet ennakoitavissa ja onko niistä kerrottu ymmärrettävästi?
- Onko oikeusapupäätös ollut ymmärrettävä?

2. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut

Talous-velkaneuvonnan palvelut siirtyvät kunnilta oikeusaputoimistoihin vuonna 2019, samalla niitä kehitetään. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden kokemuksia palveluista ja tarpeita talous- ja velkaneuvontaan liittyen. Tutkimuksessa arvioidaan mahdollisia kehittämiskohteita.

Oikeusministeriö tarjoaa tarvittaessa hankkeelle aineistoihin liittyvää tukea koskien oikeusavun Romeo-järjestelmää.

Tietotarpeen kehittämiseksi pidettiin 9.1.2018 yhteiskehittämistilaisuus tutkijoiden kanssa.

(Tilaisuuden tallenne: http://tietokaytoon.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kansalaisten-ja-turvapaikanhakijoiden-oikeusapupalveluiden-saatavuus-ja-laatu)

Yhteydet hallitusohjelman toimeenpanosuunnitelmaan, valtioneuvoston strategioihin ja muuhun selvitys- ja tutkimustoimintaan:

Turvapaikan hakijoiden tilanteeseen on kiinnitetty huomiota maahanmuuton ministeriryhmässä. Talous- ja velkaneuvonta on päätetty siirtää hallituksen kehyspääöksellä oikeusaputoimistojen tehtäväksi vuoden 2019 aikana.

Tietotuotannon pääasialliset muodot ja raportointi:

- strategian toimeenpanoa tukevaa tietoa, mukaan lukien tilannekuva-analyysit
- politiikkatoimien arviointia