

5.7.2024

EOAK/1452/2024

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Notari Sanna-Kaisa Frantti

TARKASTUS: POHJOIS-SAVON OIKEUSAPUTOIMISTON TALOUS- JA VELKANEUVONTA 29.5.2024

Tarkastusajankohta

29.5.2024 klo 9.00–12.00

Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnalle on varattu mahdollisuus kommentoida pöytäkirjaa. Kommentit on annettu 2.7.2024.

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notari Sanna-Kaisa Frantti

Osallistujat tarkastuskohteesta

johtava julkinen oikeusavustaja

talous- ja velkaneuvoja A (ennakoiva talousneuvonta)

talous- ja velkaneuvoja B

talous- ja velkaneuvoja C (TVN juridisen tuen työryhmän jäsen)

talous- ja velkaneuvoja D

oikeusapusihteeri (TVN)

1 YLEISTÄ

Apulaisoikeusasiamies tarkasti Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnan toimintaa. Samalla tarkastusmatkalla tehtiin tarkastukset myös Ulosottolaitoksen laajan täytäntöönpanon Itä-Suomen toimintayksikön Kuopion toimipaikkaan (EOAK/1451/2024) ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen laskutuksen ja perinnän toimintoihin (EOAK/1453/2024).

Talous- ja velkaneuvontaa koskevia kanteluita tulee oikeusasiamiehen kansliaan harvakseltaan ja Pohjois-Savon oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaa koskevia kanteluita on asianhallintajärjestelmässä vain yksi. Johtavan julkisen oikeusavustajan käsityksen mukaan talous- ja velkaneuvonta-asioiden siirtyminen valtiolle vuoden 2019 alussa on vaikuttanut asiaan merkittävästi. Siirtymän jälkeen jonotusajat saatiin nopeasti lyhenemään koska käytössä oli riittävät resurssit ja toimivat järjestelmät.

Tarkastusajankohtana Pohjois-Savon oikeusaputoimisto oli muuttamassa uusiin toimitiloihin. Tarkastus toimitettiin vanhoissa toimitiloissa ja tarkastuksella kiinnitettiin huomiota siihen, että tilat olivat osittain esteellisiä (raskas ovi). Kuullun mukaan uusissa toimitiloissa esteellisyys on otettu paremmin huomioon. Keskusteltiin siitä, miten asiakkaiden mukana mahdollisesti olevat lapset otetaan huomioon tilojen ja toiminnan suunnittelussa. Lapsi voi kokea tilanteen velkaneuvonnassa ahdistavana, minkä vuoksi on tärkeää, että lapselle voidaan osoittaa tekemistä mahdollisuuksien mukaan siten, ettei hän kuule käytävää keskustelua.

Kuopion toimipaikassa talous- ja velkaneuvonnassa työskentelee 5 neuvojaa ja 1 oikeusapusihteeri (9 htv) ja Iisalmen toimipaikassa 2 neuvojaa ja yksi oikeusapusihteeri (3 htv). Yhteydenpito toimipaikkojen välillä tapahtuu Valtorin uudella Vipu-järjestelmällä.

Vuoden 2023 aikana uusia asiakkaita kirjattiin yhteensä 1429 kpl, mikä on yli 200 kpl talous- ja velkaneuvojaa kohden. Velkajärjestelyhakemuksia tehtiin yhteensä 387 eli yli 100 kpl enemmän kuin edellisenä vuonna. Maksuohjelmaehdotuksia ja maksuohjelman muutoshakemuksia velkaneuvojat tekivät 353 kpl eli lähes kaksinkertaisen määrän edelliseen vuoteen verrattuna, missä määrässä ovat mukana myös uudelleen valmistellut maksuohjelmaehdotukset. Takuusäätiö -hakemuksia tehtiin 1 kpl.

Ennakoivan talousneuvonnan (ET) osalta tapahtumia oli vuoden 2023 aikana yhteensä 65 kpl, joissa tavoitettiin yhteensä 553 henkilöä.

Jonotusaika varsinaiseen aikataulutettuun tapaamiseen talous- ja velkaneuvojan kanssa on ollut noin 2–3 vk.

Nykyinen taloudellinen tilanne näkyy myös talous- ja velkaneuvonnassa. Uusien asioiden määrä on kasvussa ja myös vireillä olevissa on lievää nousua.

2 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN PALVELUPROSESSI

2.1 Asiakkaaksi tulo

Talous- ja velkaneuvonnassa ei ole tyypillistä asiakasta. Alaikäisiä ei ole asiakkaana eikä täysi-ikäisistä erotu mikään tietty ikäryhmä. Asiakkaina on myös ikäihmisiä. Tarvittaessa asiakas ohjataan kääntymään sosiaalitoimen puoleen, myös huoli-ilmoituksia tehdään. Harkinnan mukaan myös mahdollinen edunvalvonnan tarve voidaan ottaa asiakkaan kanssa esille. Velkatyypit ja velkojen määrä vaihtelevat todella paljon ja asiakkaiden tilanne voi olla hyvinkin erilainen.

Edelleen asiakkaissa on niitä, jotka tulevat talous- ja velkaneuvontaan liian myöhään ja ainoa keino hoitaa asioita on hakea velkajärjestelyä. Enenevässä määrin tulee myös niitä asiakkaita, jotka haluavat ennakoivaa neuvontaa.

Talous- ja velkaneuvontaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköisen asiointin (VESA, velkaneuvonnan sähköinen asiointi) kautta, virastopostilla tai käymällä paikalla henkilökohtaisesti. Suurin osa asiakkaista ottaa yhteyttä puhelimella mutta sähköisen asiointin kautta tapahtuva asiointi kasvaa koko ajan. Virastopostilla uusia asiakkaita tulee jonkin verran, mutta käyntiasiakkaat ovat todella harvassa.

Palvelulupauksen mukaan sähköisessä järjestelmässä vastaus tulee 7 päivässä, käytännössä vastausaika on noin 4 päivää. Talous- ja velkaneuvossa on huomioitu se, että olipa yhteydenottotapa mikä hyvänsä, niin asiakas saa palvelua samassa ajassa eikä esimerkiksi sähköisen järjestelmän työjono ole huomattavasti lyhyempi kuin puhelimitse saapuneiden työjono.

Sähköisen järjestelmän käytön toivotaan yleistyvän yhä enemmän koska se lyhentää myös muiden yhteydenottotapojen työjonoja.

Ruotsinkielisiä asiakkaita ei ole, mutta jonkin verran on englanninkielisiä sekä muita kieliä. Tarvittaessa käytetään puhelintulkkausta.

2.2 Yhteydenottojen käsittely ja ajanvaraus

Ensimmäisessä yhteydenotossa kartoitetaan asiakkaan tilanne, ei vain varata aikaa neuvojalle. Kiireelliset asiat pyritään hoitamaan mahdollisimman nopeasti. Myös sähköisesti tulleet yhteydenotot käydään läpi säännöllisesti ja arvioidaan niiden kiireellisyys.

Kaikkia tietoja ei saada toimiston puolesta ja asiakkaan pitää toimittaa osa liitteistä. Ennen ajanvarausta asiakkaalle lähetetään valtakirja, jolla saadaan asiakkaan velkatiedot ulosotosta ja tulotiedot tulorekisteristä haettua ajanvaraukselle valmiiksi. Asiakas varautuu antamaan ajanvarauksella tiedot asumismenoistaan, terveydenhoitomenoistaan ja mahdollisista lapsen tapaamismenoista.

Maantieteellisesti alue on laaja. Jos asiakas haluaa tavata henkilökohtaisesti, niin aika pyritään varaamaan sellaiseen paikkaan, minne asiakas pääsee. Talous- ja velkaneuvonta ei vastaa asiakkaan matkakuluista mutta kunta voi antaa toimeentulotukea matkakuluihin, mikäli edellytykset toimeentulotuen saamiselle täyttyvät.

2.2.1 Palvelu ilman ajanvarausta

Palvelua voidaan antaa myös ilman ajanvarausta. Asiakkaalle pyritään mahdollisuuksien mukaan antamaan ohjeita ja neuvoja heti ensimmäisellä puhelinsoitolla tai yhteydenotolla sähköisen palvelun kautta. Tavoitteena on yhden kosketuksen periaate, jolla pyritään ottamaan asia heti haltuun.

Anonymineuvontaa voidaan antaa yleisluonteisesti; mm. yksittäiseen yleisluonteiseen kysymykseen, kysymykset, jotka eivät vaadi tarkempia selvittelyjä sekä toisen puolesta soittaville henkilöille.

Valtakunnallinen chat-palvelu on täysin anonymia ja vastaamassa on neuvoja ja oikeusapusihteereitä. Jos asia näyttää siltä, että on tarvetta talous- ja velkaneuvonnalle niin asiakkaan suostumuksella asia voidaan siirtää talous- ja velkaneuvontaan sähköisessä palvelussa.

Sähköisen palvelun kautta tulevien asiakkaiden asia voidaan käsitellä myös ilman ajanvarausta, jos asiakas näin toivoo. Tällöin asiakas toimittaa valtakirjan ohella selvitykset asumismenoistaan ja tarvittaessa velkatiedoistaan. Sähköisessä järjestelmässä henkilökohtaista tapaamista tai puhelua ei tarvita, kaikki voidaan hoitaa sähköisesti. Sähköisen järjestelmän etuna on, että se on aina auki ja kynnys ottaa yhteyttä voi olla matalammalla.

2.3 Asian eteneminen

Jos asiakkaan asiassa on tarkoitus edetä, eli haetaan velkajärjestelyä, laaditaan sovintoehdotusta tai haetaan Takuusäätiön lainatakausta, pyydetään asiakasta toimittamaan tarvittavat liitteet.

Asiakkuus pidetään auki kolme kuukautta ja mikäli liitteitä ei ole tullut eikä asiakas ole ottanut yhteyttä, asiakkuus suljetaan. Asiakkaaseen voidaan olla myös yhteydessä varmistaakseen asiakkuuden päättäminen. Jos kaikki liitteet eivät tule kerralla, asiakkaalta pyydetään puuttuvat liitteet. Asia etenee vasta, kun kaikki tarvittavat liitteet ovat toimitettuina.

Kun asiakas on toimittanut kaikki liitteet, velkaneuvoja selvittelee velkojen saldotiedot. Kun sekä asiakkaan liitteet että velkasaldot on saatu, laaditaan hakemus/sovintoehdotus. Hakemus ja maksuohjelmaehdotus lähetetään asiakkaalle hyväksyttäväksi/allekirjoitettavaksi joko sähköisen palvelun kautta, suojatulla sähköpostilla tai kirjepostina. Hakemus lähtee käräjäoikeuteen sen jälkeen, kun asiakas on hakemuksen hyväksynyt. Sovintoehdotus lähtee velkojille sen jälkeen, kun asiakas on hyväksynyt maksuohjelmaehdotuksen. Takuusäätiön lainatakaushakemus menee Takuusäätiön sähköiseen palveluun, josta asiakas lähettää sen itse Takuusäätiöön.

Asiakkaalle kerrotaan aina, että edellytys asian etenemiselle on hyväksyntä ja allekirjoitus.

Päätöksen tultua käräjäoikeudesta otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja ohjeistetaan tarvittavalla tavalla; käydään läpi maksuohjelma ja sen noudattaminen sekä talousneuvonta velkajärjestelyn ajalle. Kun asiakas on saanut ohjeistuksen sekä lainvoimaisen päätöksen, asiakkuus suljetaan. Asiakkuus avataan tarvittaessa uudelleen, esimerkiksi poisjääneen velan lisäämiseksi velkajärjestelyyn tai lisäsuorituslaskelman laatimiseksi.

Jos asiassa ei ole tarkoitus hakea velkajärjestelyä tai järjestellä velkoja muillakaan tavoin, asiakkaalle annetaan ohjeistus jatkoa varten ja mikäli uutta aikaa tai seurantaa ei sovita, asiakkuus voidaan päättää heti ensimmäisen ajanvarauksen jälkeen. Asiakkuus voidaan avata uudelleen, kun asiakas on yhteydessä velkaneuvontaan ja tarvitsee ohjeistusta tai asiassa on tarkoitus edetä.

3 KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSUTTA

3.1 Yhteistyö eri viranomaisten kanssa

Talous- ja velkaneuvonnalla on hyvä keskusteluyhteys käräjäoikeuden kanssa ja palavereja voidaan pitää tarpeen mukaan, vähintään kuitenkin kerran vuodessa. Esimerkiksi viimeisimmässä palaverissa on nostettu esille käräjäoikeuden ratkaisukäytäntö, joka ei ole ollut aivan yhdenmukainen. Pääsääntöisesti käräjäoikeuteen menneet hakemukset hyväksytään eikä tarvetta suullisille käsittelyille ole.

Ennakoiva talousneuvonta tekee paljon yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhdessä Ulosottolaitoksen yhteyshenkilön kanssa pidetään yllä kolmea talousneuvolaa (Kuopio, Varkaus ja Iisalmi). Mukana on ennakoivan talousneuvonnan ja ulosoton lisäksi sosiaalitoimen edustaja ja Iisalmessa lisäksi Kelan ja seurakunnan edustaja. Talousneuvolassa kävijää pyritään auttamaan yhdellä käynnillä. Lisäksi järjestetään koulutuksia ja infotilaisuuksia eri kohderyhmille.

3.2 Sähköiset järjestelmät

Talous- ja velkaneuvolla on käytössään velkaneuvonnan sähköinen asiointi (VESA). Ohjelmaan ollaan tyytyväisiä ja sitä kehitetään tarvittaessa, esimerkiksi asiakkailta pyritään saamaan yksilöidympää tietoa tarkemmilla kysymyksillä. VESA löytyy helposti ja asiakkaalle annetaan tarvittaessa hyvinkin tarkat ohjeet ja neuvot järjestelmän käyttämiseen.

Asianhallintaohjelma Venla on ollut käytössä vuodesta 2019 lähtien ja ohjelmaa pidetään hyvänä ja toimivana. Venlan toiminnoista nostettiin esille mm. ominaisuus, jolla voidaan tehdä maksuohjelmaehdotus, muistutustoiminto, joka muistuttaa 3 kk avoinna olleista asioista sekä oman työtilanteen seuranta. Asiakirjojen säilytys tapahtuu arkistonmuodostussuunnitelman mukaan ja on sisällytetty myös Venlaan.

Venla ja oikeusavun sähköinen asianhallinta Romeo ovat yhteydessä ja esimerkiksi esteellisyyden tarkistaminen onnistuu helposti puolin ja toisin.

Automaattista päätöksentekoa ei ole vielä. Asiasta on keskusteltu ja pohdittu, voisiko sitä hyödyntää oikeusavun puolella.

Asiakasjärjestelmiä pidetään tietoturvallisina.

3.3 Sisäinen valvonta ja kanteluiden käsittely

Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri toimittaa kantelutyypiset kirjoitukset usein oikeusaputoimiston johtajalle vastattavaksi. Näin on erityisesti sellaisten kirjoitusten kohdalla, jotka koskevat asian hoitamisen substanssia, johon piiri ei ota kantaa. Piiristä on pyydetty toimiston selvitystä 4 tai 5 kantelun johdosta (vuodesta 2019 lähtien). Kantelukirjoitukseen kuin myös piirin selvityspyyntöön vastaamiseksi johtava julkinen oikeusavustaja pyytää velkaneuvojalta tai oikeusavustajalta selvityksen tapahtumien kulusta sekä asiakirjat ja kirjaukset.

Valvonta tapahtuu pitkälti raporttien kautta, eikä varsinaista sisäistä laillisuusvalvontaa ole. Mahdollisiin epäkohtiin reagoidaan niiden ilmittyessä, esimerkiksi kanteluissa.

3.4 Ajankohtaiset asiat

Oikeusavun, yleisen edunvalvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan palvelut kootaan uuteen Oikeuspalveluvirastoon. Uusi virasto aloittaa toimintansa vuoden 2025 alussa. Tulevan viraston pääjohtajan ja toimialajohtajien toimivalta suhteessa talous- ja velkaneuvontaan ei ole vielä aivan selvää, mutta asia selkeytyy, kun viraston aloittaminen lähestyy.

Myös palveluprosessien yhdenmukaistaminen on herättänyt keskustelua. Pohjois-Savon talous- ja velkaneuvonta tarjoaa hyvää palvelua ja taso halutaan pitää hyvänä myös jatkossa.

Oikeusaputoimisto kokonaisuudessaan muuttaa uusiin tiloihin yhdessä poliisin kanssa. Uudet tilat ovat Senaatti-kiinteistöjen omistamia ja vain pari viikkoa ennen muuttoa on ilmennyt, että uusiin tiloihin on turvatarkastus ja se, että Senaatti-kiinteistöt pyytää oikeusaputoimistoa maksamaan osan turvatarkastuksen kuluista. Johtavan julkisen oikeusavustajan mukaan oikeusaputoimistoon tulevaa asiakasta ei voida velvoittaa turvatarkastukseen. Asiaa on pyritty selvittämään yhdessä poliisin ja Senaatti-kiinteistöjen kanssa.

3.5 Turvatarkastuksen järjestäminen

Tarkastuksella esiin nousseesta turvatarkastuksen järjestämisestä pyydettiin jälkikäteen vielä lisätietoja Pohjois-Savon talous- ja velkaneuvonnalta. Saaduissa tiedoissa 2.7.2024 tuotiin esille seuraava.

”Turvatoimien osalta totean, että käsitykseni mukaan turvatarkastusjärjestelyt nykyisissä Pohjois-Savon oikeusaputoimiston Kuopion toimipaikan tiloissa on järjestetty siten, että lähtökohtaisesti kaikki oikeusaputoimiston asiakkaat kulkevat alakerrassa olevan turvatarkastuksen läpi saapuessaan oikeusaputoimistoon. Perusteena turvatarkastukselle on se, että poliisin tilat sijaitsevat samassa rakennuksessa ja poliisi edellyttää turvatarkastuksen tekemistä kaikille taloon saapuville henkilöille.

Ilmeisesti lainsäädännön puolesta tilanne oli se, ettei oikeusaputoimiston asiakkaiden turvatarkastuksesta ole laissa säännöksiä. Näin ollen siltä varalta, että jokin oikeusavun tai velkaneuvonnan asiakas kieltäytyy turvatarkastuksen läpi menemisestä, hänen asiakastapaamisensa voidaan joko järjestää etäyhteydellä tai jos asiakkaan on välttämätöntä saapua henkilökohtaisesti toimistolle, hänet voidaan saatetusti kuljettaa oikeusaputoimiston tiloihin sivuovesta, jolloin hänelle ei tehdä turvatarkastusta. Näin ollen turvatarkastuksesta kieltäytyminen ei muodosta estettä asioida oikeusaputoimistossa.”

4 TOIMENPITEET

Apulaisoikeusasiamies tulee erikseen arvioimaan, mihin toimenpiteisiin turvatarkastuksista kerrottu (kohta 3.5) hänelle mahdollisesti antaa aihetta.

Muilta osin tarkastus ei edellytä jatkotoimenpiteitä.