

EDUNVALVONTAPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän (VN 33705/2021) malli ja ehdotus toiminnan omavalvontaan 20.9.2023

Sisältö

1	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS	5
2	PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT	6
2.1	Palveluntuottajan toiminnan kuvaus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
2.2	Vastuut	7
3	PÄÄMIESTEN/ASIAKKAIDEN ASEMA JA OIKEUDET	9
3.1	Henkilökunnan tavoitettavuus	9
3.2	Palvelulupauksen täytyminen; itsemääräämisoikeus	9
3.3	Käyttövarat	9
3.4	Määräaikojen noudattaminen	10
3.5	Päämiehen oikeussuojakeinot.....	10
4	HENKILÖSTÖ	11
4.1	Henkilöstön tehtävät, määrä ja jakaantuminen	11
4.2	Käyttöoikeudet ja sähköiset työvälineet	12
4.3	Perehdyttäminen	13
4.4	Koulutus	13
4.5	Työturvallisuus	14
4.6	Henkilötietojen käsittely ja tietoturva	14
5	RISKIENHALLINTA PÄÄMIESTEN TALOUDEN JA OMAISUUDEN HOIDOSSA	15
5.1	Edunvalvonnan alkaminen	15
5.2	Päämiesten tulot ja etuudet.....	15
5.3	Sopimukset	16
5.4	Laskujen maksu	16
5.5	Omaisuus (kiinteä ja irtain), saatavat,osuudet	16
5.6	Velat	17
5.7	Kirjanpito ja vuositilit.....	18
5.8	Edunvalvonnan päättyminen ja päätöstili	18
5.9	Edunvalvontapalkkiot	19
5.10	Toteutuneiden riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	19
6	KANTELUT, VALITUKSET JA VAHINGOT	20

6.1	EOA, OKA, DVV, kansalaispalaute	20
6.2	Vahingonkorvaukset.....	20
6.3	Oikeudenkäynnit	20
7	YHTEENVETO TARKASTELUJAKSOSTA.....	21
7.1	Omavalvonnän läpikäynti ja osallistujat.....	21
7.2	Tärkeimmät havainnot ja johtopäätökset.....	21
7.3	Kehittämissuunnitelma	21
8	TARKASTUSLISTA JA OMAT ARVIOT	22

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS

Omaevalvontasuunnitelma on tarkoitettu

- johtajien työkaluksi
- tiedoksi päämiehille ja sidosryhmille
- työntekijöiden työn tukemiseen.

Omaevalvonta on osa laillisuusvalvontaa, sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa.

Omaevalvonnassa suunnitellaan millaisilla toimenpiteillä voidaan valvoa, seurata ja arvioida edunvalvonnan laatua. Omaevalvontasuunnitelmaan kirjataan valitut keskeiset toimenpiteet ja määritellään menettelytavat havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä edunvalvonnan henkilöstön ammatillisen osaamisen varmistamiseksi.

Toimintaa arvioidaan edunvalvontatoimistoissa tämän suunnitelman mukaisesti vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot:

Suunnitelman julkisuus: ajantasainen suunnitelma on julkisesti nähtävänä toimistossa /oikeus.fi sivuilla

2 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

2.1 Palveluntuottajan toiminnan kuvaus, arvot ja toimintaperiaatteet

X:n edunvalvontatoimisto, X piiri

Vastaava henkilö: johtava yleinen edunvalvoja

Edunvalvontapalveluiden järjestäminen on huolehtimista siitä, että holhustoimesta annetussa laissa (442/1999) tarkoitettuja edunvalvojan tehtäviä varten on saatavissa alueellisesti riittävä määrä edunvalvontapalveluita. Palveluja tuottavat 22 valtion edunvalvontatoimistoa ja Ahvenanmaan oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto sekä 16 ostopalveluntuottajaa. Sekä edunvalvontatoimiston että muun palveluntuottajan edunvalvojat ovat nimikkeiltään yleisiä edunvalvoja.

Pohjois-Suomen, Itä-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen, Kaakkois-Suomen ja Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirit toimivat itsenäisinä virastoina (vuoden 2023 tilanne). Piiriä johtaa viraston päällikkönä oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja. Johtava yleinen edunvalvoja toimii edunvalvontatoimistossa työskentelevän henkilöstön esimiehenä. Valtion edunvalvontatoimistoissa edunvalvontasioita hoitavat yleiset edunvalvojat ja edunvalvontasihteerit virkavastuulla.

Päämiehen asioiden hoito edunvalvojana ei ole viranomaistoimintaa, mutta hyvään hallintotapaan kuuluvat yleiset periaatteet ohjaavat myös edunvalvontatoimiston edunvalvonnan virkamiesten toimintaa.

Hyvään hallintotapaan kuuluvat yleiset periaatteet:

- Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden.
- Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.
- Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.
- Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

- Valtion virkamieslain mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien arvot:

- Laatu ja vahva asiantuntemus: toimintamme perustuu monipuoliseen, laadukkaaseen ja jatkuvasti kehittyvään osaamiseen.
- Oikeudenmukaisuus: toimimme asiakkaitamme, sidosryhmiämme ja toisiamme kohtaan avoimesti, puolueettomasti, riippumattomasti, luottamuksellisesti, vastuullisesti ja yhdenvertaisesti.
- Toiminnan tuloksellisuus: pyrimme tuottamaan palveluita yhä tehokkaammin.
- Näitä arvoja seuraten työtä on tarkoitus tehdä nyt ja tulevaisuudessa yhdessä toimien, asiakkaan parhaaksi, ennakoivasti, monikanavaisesti ja ketterästi.

Euroopan neuvoston suosituksessa 1999 Rec 4 on edunvalvonnan perusperiaatteet ja perusta sille, miten toimitaan ja millaiset menettelytavat valitaan päämiehen asioiden hoitamiseksi:

- ihmisoikeuden ja ihmisarvon kunnioitus
- päämiehen etujen ja hyvinvoinnin ensisijaisuus
- välttämättömyyden periaate, lievimmän riittävän keinon valinta ja
- suhteellisuuden periaate.

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat antaneet vuonna 2018 valtion edunvalvontatoimistojen palvelulupauksen, joka on julkaistu Oikeus.fi sivuilla. Palvelulupaus on: *Edunvalvontatoimisto lupaa tarjota asiakkailleen ammattimaista, yksilöllistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa edunvalvontaa ilman tarpeettomia rajoituksia. Edunvalvonnan alkaessa tehdään päämiehen kanssa edunvalvontasuunnitelma, jonka päämies saa halutessaan kirjallisesti.*

Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä on julkaissut Edunvalvonnan käsikirjan (Oikeusministeriön julkaisuja ; Selvityksiä ja ohjeita 2020/7), joka sisältää kehittämistyöryhmän suosituksia.

2.2 Vastuut

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien ja toimistojen johto vastaa siitä, että toimistojen sisäinen valvonta ja laillisuusvalvonta on järjestetty tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Keskeinen osa laillisuusvalvontaa on johtaminen ja esihenkilötyö. Esihenkilö

mahdollistaa alaistensa lainmukaisen toiminnan esimerkiksi huolehtimalla alaisen riittävästä perehdyttämisestä, osaamisesta ja jaksamisesta, varmistamalla pääsyn ohjeistukseen ja seuraamalla alaistensa työsuorituksia.

Edunvalvontatoimistojen johdon vastuulla on päätöksenteko valvontahavaintojen perusteella tarvittavista toimenpiteistä. Kunkin työntekijän vastuulla on oman tehtävän asianmukainen hoitaminen ja havaitsemiensa virheiden, epäkohtien ja kehittämistarpeiden ilmoittaminen johdolle.

Omavalvonnassa toimistot arvioivat itse toimintansa laillisuutta ja laatua ja vievät tarvittavia toimintatapojen muutoksia eteenpäin. Niiden tulee toimittaa viraston johdolle vähintään vuosittain selvitys omavalvonnan suorittamisesta, sen sisällöstä, havainnoista ja kehittämiskohteista.

3 PÄÄMIESTEN/ASIAKKAIDEN ASEMA JA OIKEUDET

Päämiehellä on oikeus saada toimiston palvelulupauksen mukaista palvelua. Tätä valvotaan tarkastamalla ainakin seuraavat asiat:

3.1 Henkilökunnan tavoitettavuus

- Päämies tavoittaa edunvalvojansa ja edunvalvontasihteerin.
- Suosituksia noudatetaan.
- Puhelinaikoja noudatetaan.
- Toimiston aukioloajat ovat ohjeen mukaiset.
- Poissaolevien virkamiesten työt hoidetaan sijaisilla.

Miten asiaa on seurattu

Korjaavat toimenpiteet, jos puutteita tullut esiin

3.2 Palvelulupauksen täytyminen; itsemääräämisoikeus

- Onko päämiehille tehty edunvalvontasuunnitelmat?
- Onko uudet asiakkaat tavattu?
- Onko päämiestä kuultu oikeustoimia tehtäessä?
- Onko toiminnassa tai päämiehen taloudenhoidossa tapahtuneista muutoksista ilmoitettu asianosaisille?
- Saako päämies pyytämänsä tiedot asioittensa hoidosta?

Arvio palvelulupauksen täyttymisestä

Mahdolliset korjaavat toimenpiteet

3.3 Käyttövarat

Tarkastus

- Ovatko päämiehet saaneet riittävät käyttövarat?
- Onko tulojen ja menojen tasapainoa seurattu systemaattisesti?

- Onko päämiehille ilmoitettu muutoksista ajantasaisesti?
- Otetaanko raportit käyttövarojen toimittamisesta?

Arviot

Korjaavat toimenpiteet, kehittämiskohteet

3.4 Määräaikojen noudattaminen

Onko asiat hoidettu niille säädetyissä tai suositetuissa määräajoissa

- alkuselvittely
- vuositili
- päätöstili
- vastaaminen kyselyihin.

Arviot

Korjaavat toimenpiteet, kehittämiskohteet

3.5 Päämiehen oikeussuojakeinot

Miten varmistetaan asiakkaiden, heidän läheistensä ja muiden asianosaisten asiallinen kohtelu ja miten mahdolliset puutteet korjataan?

Miten asianosaisille, päämiehille ja läheisille on kerrottu valitus/kantelu mahdollisuuksista?

4 HENKILÖSTÖ

4.1 Henkilöstön tehtävät, määrä ja jakaantuminen

Edunvalvojalla on kelpoisuus edustaa päämiestään tämän omaisuutta ja taloudellisia asioita koskevissa oikeustoimissa, jollei tuomioistuin ole tehtävää antaessaan toisin määrännyt tai jollei toisin ole säädetty.

Jos tuomioistuin on niin määrännyt, edunvalvojalla on oikeus edustaa päämiestään myös sellaisessa tämän henkilöä koskevassa asiassa, jonka merkitystä päämies ei kykene ymmärtämään. Edunvalvojalla ei tämän määräyksen nojalla ole kuitenkaan edustusvaltaa asiassa, josta on toisin säädetty.

Edunvalvojan toimivaltaa päämiehen asioissa säätelee holhoustoimilaki. Holhoustoimilaki ei erota erikseen yleistä edunvalvojaa, edunvalvontatoimistoa tai siellä olevaa henkilökuntaa päämiehen asioiden hoitajana. Laki ja asetus valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä säätelee toimintaa ja tehtäviä edunvalvontatoimistoissa.

Edunvalvojan määräys annetaan tietyn oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin yleiselle edunvalvojalle. Edunvalvojan määräys ja yleisen edunvalvojan viran yksilöinti merkitään holhousasiain rekisteriin. Edunvalvoja varmentaa toimivaltansa kolmannelle rekisteriotteella käyttäessään päämiehen puhevaltaa.

Edunvalvontasihteerit ovat keskeisessä asemassa päämiehen talouden ja varallisuuden hoitamisessa. Edunvalvontatoimistossa edunvalvontasihteerien lukumäärä on suurempi kuin edunvalvojien. Edunvalvontasihteerien toimivaltaa ei ole säädetty laissa, vaan he saavat sen tehtäväkuvansa ja edunvalvojan antaman valtuutuksen kautta. Edunvalvontasihteerien tehtävät on määriteltävä kirjallisessa tehtäväkuvassa.

Osa päämiehen puolesta hoidettavista asioista on sellaista ratkaisutoimivallan käyttämistä, jota edunvalvontasihteeri ei voi tehdä ilman erillistä valtuutusta. Kirjallinen delegointimääräys on välttämätön, jotta edunvalvontasihteerin tekemä oikeustoimi on pätevä. Koko edunvalvojan tehtävää ei voi valtakirjalla siirtää. Yleisen edunvalvojan tehtävä ei ole henkilökohtainen ja viranhoitajan ollessa estyneenä tai poissa, toimistossa virkaa voidaan määrätä hoitamaan toinen yleinen edunvalvoja sijaisuusjärjestelmällä, ei valtakirjalla tai delegoinnilla.

Työtehtävät tulisi jakaa mahdollisuuksien mukaan niin, että riskialttiita työyhdistelmiä ei synny. Tässä korostuu se, että kullakin työntekijällä on vain hänen tehtävänsä edel-

lyttämät käyttöoikeudet päämiesten tietoja sisältävään Edvard -asianhallintaohjelmaan. Vaarallisin työyhdistelmä muodostuu silloin, jos samalla henkilöllä on sekä pääkäyttäjäoikeudet että laskujen maksuoikeudet Edvardissa. Erittäin vaarallinen työyhdistelmä on se, jos sama virkamies asiatarastaa, hyväksyy ja maksaa laskun ja hoitaa kirjanpidon ja vuositilin tekemisen. Toimiston johtavan yleisen edunvalvojan tulee käydä säännöllisesti läpi henkilöstön roolit/ käyttöoikeudet Edvardissa.

Päämiesten asioita hoitavien virkamiesten määrät tarkastelujaksolla xx edunvalvojaa ja xx sihteeriä.

Tarkastetaan

- Onko kirjalliset delegointivaltakirjat tehty?
- Onko toimistossa vaarallisia työyhdistelmiä?
=> Jos on, onko suojaavat keinot käytössä säännönmukaisesti?
=> Onko kontrollitoimenpiteet kirjattu ja dokumentoitu?
- Onko kaikilla kirjalliset tehtävänkuvat?
- Kuinka paljon henkilökunta on vaihtunut tarkastelujaksolla?
- Onko kaikki allekirjoittaneet salassapitositoumukset? Onko sijaistuksista kirjalliset ohjeet?
- Käydäänkö Edunvalvonnan käsikirjan suositukset läpi henkilökunnan kanssa?

Arviointi

Korjaavat toimenpiteet ja kehittämiskohteet

4.2 Käyttöoikeudet ja sähköiset työvälineet

Prosessin tarkastus:

- Myöntäminen, käyttö ja lakkauttamiset, onko prosessi selkeä ja ohjeistettu?
- Ovatko kaikki käyttöoikeudet tarpeellisia?
- Onko lähtöselvitykset tehty kaikista päättyneistä virkasuhteista?

Arviointi

Korjaavat toimenpiteet, kehittämiskohteet

4.3 Perehdyttäminen

Johtavan yleisen edunvalvojan tehtävänä on huolehtia, että uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti edunvalvontaan yleisesti sekä heille annettuihin tehtäviin ja toimiston menettelytapoihin. Perehdyttämisen tukena käytetään kirjallista listaa /sähköistä alustaa perehdytettävistä asioista, jotta varmistutaan, että kaikki asiat on käsitelty perehdytyksessä.

- Kuvaus prosessista ja ohjeista.
- Uudet työntekijät tarkastelujaksolla ja perehdytyksen tilanne.
- Ovatko uudet virkamiehet käyneet läpi perehdytyskoulutuksen?
- Onko huolehdittu, että uudet virkamiehet ovat tutustuneet Edunvalvonnan käsikirjaan?

Arviointi

Kehittämiskohteet

4.4 Koulutus

Edunvalvontatoimiston henkilöstön tulee osallistua koulutuksiin 18 tuntia vuoden aikana. Koulutusyksikkö tarjoaa monipuolisesti niin perus- kuin täydennyskoulutusta. Toimiston johtava yleinen edunvalvoja valvoo henkilöstölle asetettua koulutusta koskevan tuntimäärän toteutumista vuodessa.

- Henkilöstön koulutus tarkastelujaksolla.
- Erittely osallistumisen määristä.

Arviointi

Kehittämiskohteet

4.5 Työturvallisuus

Tarkastetaan

- Vaaratilanteet ja niiden käsittelyprosessi.
- Ilmoitusprosessin ajanmukaisuus.
- Ovatko ohjeet saatavilla ja ajantasaisia?
- Onko uhkatilanteet raportoitu ja käyty läpi?

Arviointi

Kehittämiskohteet

4.6 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

Tarkastus

- Onko työntekijät perehdytetty asiakastietojen kirjaamiseen ja varmistettu, että tiedot kirjataan asianhallintaohjelmaan viipymättä ?
- Ovatko kaikki työntekijät suorittaneet tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset?

Onko tietosuojaan liittyvät ohjeet ajan tasalla ja henkilöstön käytettävissä?

kyllä ei

Onko yksikössä tapahtunut sellaisia tietosuojaloukkauksia, joista ilmoitettava?

kyllä ei

Kuinka monta?

Tietosuojavastaavan nimi:

Arviointi

Kehittämiskohteet

5 RISKIENHALLINTA PÄÄMIESTEN TALOUDEN JA OMAISUUDEN HOIDOSSA

5.1 Edunvalvonnan alkaminen

Riski: päämiehen talouden hoito epäonnistuu, päämies velkaantuu, päämiestä voidaan hyvksikäyttää taloudellisesti.

Tarkastuspisteet

- alkuselvittelyprosessi kuvattu
- uudet määräykset kirjattu välittömästi asianhallintaohjelmaan
- pankille tehty ilmoitus tilien käytöstä, holhustoimilaki 31§
- tilinumeromuutokset ilmoitettu maksajille
- omaisuusluettelot valmistuvat säädettyssä ajassa; varat ja velat selvitetty
- raportit keskeneräisistä alkuselvittelyistä.

Arvio tarkastelujakson tilanteesta

Kehittämiskohteet ja korjaavat toimenpiteet

5.2 Päämiesten tulot ja etuudet

Riskit: päämies ei saa hänelle kuuluvia etuuksia ajallaan, vahingonkorvausvastuu reaalisoituu, valtiolle menoja.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Seurataanko systemaattisesti etuuksien voimassaoloa ja hakemista?
- Käytetäänkö Edvard työkaluja => alkutoimet, huomautukset/muistutukset, muutot, toimeentulotuet?
- Onko erityisesti seurattavat päämiehet listattu?
- Tehdäänkö pistokokeita ja tarkastuksia?
- Hyödynnetäänkö raportointityökaluja?

Arviointi

Kehittämiskohteet, korjaavat toimenpiteet

5.3 Sopimukset

Riski: taloudellinen riski suuri, jos sopimukset eivät ole ajan tasalla.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy, kohteet ja toimenpiteet

- vakuutukset ja muut sopimukset
- irtisanomiset tarpeettomista sopimuksista
- palvelu/hoito/ateria sopimukset
- raportit niistä, joilla ei ole tiettyä sopimusta ja niistä joilla on
- erityistarkastukset
- asuminen omaisuus/vakuutus linkitys Edvardissa.

Arviointi

Korjaavat toimenpiteet, kehittämiskohteet

5.4 Laskujen maksu

Riski: taloudellinen riski suuri sekä päämiehen taloudessa että vahingonkorvausnäkökulmasta. Laskuja jää maksamatta, maksetaan väärin.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Onko verkkolaskutus käytössä kaikissa mahdollisissa tilanteissa?
- Poimitaanko mahdolliset tuplalaskut systemaattisesti?
- Täsmäytetäänkö tilit kuukausittain kirjanpidossa?

Arviointi

Korjaavat toimenpiteet

5.5 Omaisuus (kiinteä ja irtain), saatavat, osuudet

Riskit: taloudelliset vahingot, omaisuuden arvon aleneminen, ei saada tuottoa, päämiehen toiveita ei kuulla.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Otetaanko raportit tyhjillään olevista asunnoista ja kiinteistöistä ja niiden hoidosta (vedet, peruslämpö, posti, sopimukset jne.)?
- Onko päämiesten sopimukset ajantasalla ja sovittu kuka hoitaa (kirjattu)?
- Otetaanko Edvardista raportit, joista voi tarkastaa toimenpiteitä?
- Onko omaisuudet vakuutettu (myös metsät)?
- Onko asiakkaiden irtain omaisuus luetteloitu ja kuvattu?
- Onko kuolinpesän osuudet kirjattu ajantasaisesti (osuus, arvo, kuka hoitaa, laatu, toimenpiteet) ja niiden hoidosta sovittu?
- Onko lakiosat vaadittu?
- Onko rahavarat sijoitettu niin, ettei käyttötileillä suuria summia (otetaanko raportit)?
- Onko metsänhoitosuunnitelmat tehty/arvioitu tarpeellisuus?
- Seurataanko saatavien vanhentumista systemaattisesti?
- Onko lupa-asiat hoidettu ajantasaisesti?
- Onko päämiestä kuultu omaisuutta koskevissa oikeustoimissa?

Arviointi

Kehittämiskohteet

5.6 Velat

Riskit: päämies velkaantuu lisää/maksetaan vanhentuneita velkoja.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Onko kirjanpito ajan tasalla velkojen osalta?
- Onko vanhentumisajat merkitty?
- Onko velkajärjestelyn mahdollisuudet tarkastettu?

Arviointi

Kehittämiskohteet

5.7 Kirjanpito ja vuositilit

Riskit: taloudenhoito vaikeutuu ja taloudelliset vahingot lisääntyvät, jos kirjanpito ei ole ajan tasalla.

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Onko tilit täsmäytetty kuukausittain tai useammin?
- Käytetäänkö ristiintarkastusta/tekemistä?
- Onko vuositilit tehty säädettyssä ajassa?

Arviointi

Kehittämiskohteet

5.8 Edunvalvonnan päätyminen ja päätöstil

*Riskit: Luovutuksensaaja ei saa tarpeellista tietoa hoidettavista asioista. Edunvalvon-
nassa käsitellään asioita, joihin ei ole enää oikeutta.*

Tarkastus ja ennaltaehkäisy

- Otetaanko raportit päättyneistä?
- Onko hoidettu päättyneiden asioita?
- Onko luovutukset tehty ja päätöstil annettu viivytyksettä?
- Onko asiat päätetty asianhallintaohjelmassa?

Arviointi

Kehittämiskohteet

5.9 Edunvalvontapalkkiot

Riskit: päämiehiltä peritään palkkioita väärin perustein, päämiehet velkaantuvat, palkkioperusteita ei tulkita yhdenmukaisesti, valtiolle ei peritä kaikkia sille kuuluvia tuloja.

Tarkastetaan

- perimisprosessi
- tulkinat palkkioperusteista
- poikkeamat
- velaksi jäävät.

Arviointi

Kehittämiskohteet

5.10 Toteutuneiden riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Havaintojen läpikäynti toimistossa

- Kuinka usein käydään läpi?
- Onko prosessi kuvattu?
- Onko korjaavat toimenpiteet sovittu henkilökunnan kanssa?
- Seurataanko korjaavien toimenpiteiden täytäntöönpanoa?

Johtopäätökset

6 KANTELUT, VALITUKSET JA VAHINGOT

6.1 EOA, OKA, DVV, kansalaispalaute

- Onko käsittelyprosessi ohjeistettu?
- Kuinka monta valitusta/kantelua tarkastelujaksolla on käsitelty?
- Onko valvojan ratkaisut käyty läpi henkilökunnan kanssa?
- Mihin toimenpiteisiin kantelut ovat johtaneet?

Johtopäätökset

6.2 Vahingonkorvaukset

- Onko käsittelyprosessi ohjeistettu henkilökunnalle?
- Kuinka monta korvaushakemusta tarkastelujaksolla tehty, kappale ja euro-määrät?
- Vahinkojen pääasialliset syyt?
- Ovatko kaikki vahingot lievää tuottamusta?
- Käydäänkö vahingot ja korvaukset henkilökunnan kanssa läpi?
- Mihin toimenpiteisiin/korjauksiin vahingot ovat johtaneet?

Arviointi

Kehittämiskohteet

6.3 Oikeudenkäynnit

Tarkastellaan

- Onko virkamies joutunut vastaajaksi?
- Onko virastossa ohjeistettu menettelyt mahdollisiin oikeudenkäynteihin?
- Käydäänkö päätökset läpi yksikössä?

Arviot

7 YHTEENVETO TARKASTELUJAKSOSTA

7.1 Omavalvonnan läpikäynti ja osallistujat

7.2 Tärkeimmät havainnot ja johtopäätökset

7.3 Kehittämissuunnitelma

8 TARKASTUSLISTA JA OMAT ARVIOT

Tarkastuslista ja itsearviointipisteet toiminnan laadusta

1 huomattavasti parannettavaa - 5 ei kehitettävää, toimii hyvin

Asia	Tarkastettu ja kaikki hyvin	Tarkastettu ja korjattavaa löytyi	Korjaavat toimet tehty	Pisteet toiminnalle
Henkilöstö ja päämies				
Vastuut määritetty				
Henkilökunnan tavoitettavuus				
Palvelulupaus				
Käyttövarat				
Määrääjät				
Päämiehen oikeus-suojakeinot				
Henkilöstö, salassapito, delegointi yms.				
Vaaralliset työyhdistelmät				
Ristiintarkastus				
Käyttöoikeudet				
Perehdytys				
Koulutus				
Työturvallisuus				
Henkilötietojen käsittely				
Tietosuojapuutteet/ilmoitukset				
Riskienhallinta/päämiehen talous ja omaisuus				
Alkuselvittely ja omaisuusluettelot				
Tulot ja etuudet				
Sopimukset				
Laskujen maksu				
Omaisuden hoito				
Velat				
Kirjanpito ja vuositilit				
Päättyminen				
Edunvalvontapalkkiot				
Kantelut				
EOA Oka DVV				
Vahingonkorvaukset				
Oikeudenkäynnit				

