

23.05.2025

Asiakirja: ID-25373545

Asia: POL-2025-57273

Viite: VN/1363/2025

Poliisihallituksen lausunto

Valtiovarainministeriö pyysi 17.4.2025 päivätyllä lausuntopyynnöllä VN/1363/2025 lausuntoa hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalveluista annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Kysymys 1: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin (palvelulaki) ehdotettuun 1 ja 2 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (lain tarkoitus ja soveltamisala, yhteinen asiakaspalvelupiste).

Kommentit 1: 1 § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämisestä säätäminen lisäämällä perusteet palvelulakiin on poliisin näkökulmasta loogista ja järkevää. Poliisi on sitoutunut Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman *Vahva ja välittävä Suomi* tavoitteisiin kehittää palveluiden saatavuutta erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen varmistaen. Pääministeri Sanna Marinin hallituskaudella käynnistetyn *palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen* tavoite koota valtion viranomaisten käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä ja siirtyä virastoissa sekä laitoksissa yhteiskäyttöisiin toimistotiloihin joulukuussa 2021 hyväksytyn valtion toimitilastrategian mukaisesti on poliisiorganisaation osallistumisen osalta tavoite, johon liittyen tulee arvioida ja huomioida vaikutukset poliisin toimintaan, kustannuksiin sekä kyvykkyyteen. Hallituksen esityksessä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen määritelmä, jonka mukaan yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitettaisiin viranomaisten yhteisessä käytössä valtion käyntiasiointiverkoon kuuluvaa toimitilaa, jossa annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa ja lisäksi on kuvattu myös vaihtoehtoa, jossa olisi mahdollista, että esimerkiksi poliisin hallussa olevista tiloista esimerkiksi Maahanmuuttovirasto tarjoaisi asiakaspalvelua toimivaltaansa kuuluvissa asioissa sekä lisäedellytyksenä olisi se, että toimitilasta yksi valtion viranomainen tarjoaisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua muiden valtionviranomaisten puolesta. Poliisin, Tullin, Rajavartiolaitoksen ja Maahanmuuttoviraston toimitilojen yhteiskäyttöisyys ja yhteispalvelu voisivat tuottaa erityisiä synergiahyötyjä.

Muutos- ja korjausehdotukset 1: 1 §:n osalta ja 2 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelupisteen määritelmään ei ole lisättävää. Kohtaan 1 ei ole poliisin osalta muutos- ja korjausehdotuksia.

Kysymys 2: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 b §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä).

Kommentit 2: 2 b §:n sisältö velvoittaa tarjoamaan asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta asetusluonnoksessa määrittellään viranomaiset, joilla olisi velvollisuus osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja asetusluonnoksen 1 §:ssä on mainittu poliisin lupahallinto.

23.05.2025

Asiakirja: ID-25373545

Asia: POL-2025-57273

Poliisin operatiivisen toiminnan osana lupahallinto on yksi poliisin ydintoiminnoista rikos-
torjunnan, valvonta- ja hälytystoiminnan sekä liikenneturvallisuuden rinnalla, ja lupahal-
linto pitää sisällään lupapalvelun (maksullinen toiminta) ja lupavalvonnan (maksuton toi-
minta). Erityisesti lupavalvonta on kiinteä osa poliisin operatiivista kokonaisuutta ja re-
sursseja. Lupavalvonnalla on tiivistä yhteistyötä muiden poliisin toimintasektoreiden
kanssa ja sektoreiden välinen yhteistyö toimii parhaiten, kun toiminnot ovat sijoitettu fyy-
sisesti samaan paikkaan poliisiasemille. Lupavalvontaa ei voi operatiivista toimintaa hei-
kentämättä eriyttää poliisitoimintakokonaisuudesta. Poliisin lupahallinnon lupavalvon-
nassa työskentelee poliisin henkilökuntaa poliisiviroissa, jonka vuoksi lupavalvonnan
asiakaspalvelun ja poliisimiesten virkapaikkojen sijoittamisessa valtion yhteisiin asiakas-
palvelupisteisiin liittyisi myös poliisimiesten henkilökohtaisten virka-aseiden säilyttämi-
seen liittyvät järjestelyt poliisin määrittelemällä turvallisella säilytystavalla. Poliisin virka-
aseiden käsittelyyn ja säilyttämiseen valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä liittyy ris-
kejä. Riskienhallinta edellyttää, että lupahallinnon asiakaspalvelun sijoittamisessa yhtei-
siin asiakaspalvelupisteisiin tulisi tarkoin noudattaa poliisitalokonseptin tiloja ja turvalli-
suutta koskevia vaatimuksia. On huomioitava, että se osaltaan lisäsi huomattavasti poliis-
iasemien ja valtion yhteisten asiointipisteiden päällekkäisiä kustannuksia.

Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta asetusluonnokseen
kirjatun lupahallinto -termin perusteella on pääteltävissä, että valtion yhteiseen asiakas-
palvelupisteeseen olisi velvollisuus sijoittaa poliisin lupahallinnon asiakaspalvelu, johon
kuuluu muun muassa aselupaprosessiin liittyvä asetarkastus. Asetarkastuksen osalta
poliisitalokonseptissa on tarkat turvallisuuteen liittyvät tilarakenteet aselupaprosessin tur-
vallisen toteuttamisen ja aseiden kuljettamiseen sekä mahdollisten säilyttämisten osalta.
Ampuma-aseiden käsittelyyn asiakaspalvelun toimintona liittyy riskejä. Ampuma-aseiden
säilyttämiseen, turvalliseen käsittelyyn ja kuljettamiseen liittyen poliisitalokonseptissa on
tarkasti määritellyt tiloja sekä rakenteita koskevat vaatimukset. Poliisi on ohjeistanut ase-
tarkastukseen liittyvät turvalliset ja tehokkaat toimintatavat. Lupahallinnon asiakaspalve-
luun kuuluvan asetarkastuksen mahdollinen sijoittaminen yhteisen asiakaspalvelun toi-
minnaksi edellyttäisi valtion yhteisen asiakaspalvelun tiloilta poliisitalokonseptia vastaa-
via asetarkastus- ja säilytystiloja turvajärjestelyineen.

Lupahallinnon asiakaspalvelun lisäksi poliisin käyntiasiakkaiden palveluun kuuluu muun
muassa rikosilmoitusten vastaanottotoiminto, poliisin vastuulla oleviin ulkomaalaisasioi-
hin liittyvä käyntiasiointi, löytötavaroiden vastaanottotoiminto ja neuvonta poliisille kuulu-
vissa asioissa. Poliisin asiakaspalvelukokonaisuuden hajauttaminen siten, että osa asia-
kaspalvelusta tuotettaisiin poliisiasemilta ja osa valtion yhteisistä asiakaspalvelupiste-
teistä, olisi asiakkaan näkökulmasta epäselvä järjestely sekä omiaan lisäämään päällekkäisten
toimintojen aiheuttamia kustannuksia. Kustannusvaikutusten osalta on tehty vai-
kutuserviot Tampereen, Kuopion ja Rovaniemen toimitilahankkeissa. Poliisin oma asia-
kaspalvelu on vaikutuservioiden perusteella valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin si-
joittamista selkeämpi vaihtoehto, jossa ei ole päällekkäisiä toimintoja. Lupapalvelun si-
joittaminen valtion yhteisiin asiointipisteisiin todennäköisesti myös lisäisi poliisin budjetti-
rahoituksen tarvetta.

Poliisin asiakaspalvelun organisoinnin, johtamisen ja kyvykkyyden näkökulmista olisi jär-
kevää tarkastella poliisin asiakaspalvelua yhtenä kokonaisuutena sekä pyrkiä poliisin
käyntiasiointipalvelussa yhdenmukaiseen ns. yhden palveluluukun periaatteeseen. Yh-
tenä kokonaisuutena organisoituna poliisin asiakaspalvelu olisi joustavasti sijoitettavissa
erilaisiin fyysisiin asiakaspalveluympäristöihin vähentäen kustannuksia lisääviä toiminto-
jen päällekkäisyyksiä. Lupahallinnon asiakaspalvelun eriyttäminen muusta poliisin asia-
kaspalvelusta hankaloittaisi ns. yhden palveluluukun periaatteen kehittämistä.

Hallituksen esityksessä ei ole riittävästi huomioitu turvallisuuskriittisten toimijoiden, kuten poliisin lupahallinnon poliisitoiminnan erityisyyttä ja erityisiä tarpeita. Poliisi on turvallisuusviranomainen ja poliisitalokonseptissa on riskit minimoiden tarkasti määritelty poliisin tiloihin sekä poliisin tiloissa toimimisen turvallisuuteen liittyvät seikat ja toimintatavat, kuten TL III tasolle määriteltyjen työkalujen säilyttämiseen ja rakenteisiin liittyvät asiat sekä asiakirjojen turvallinen säilyttäminen. Poliisitalokonseptin vaatimukset tulee huomioida turvallisuuskriittisten toimijoiden yhteisissä asiakaspalvelu- ja työskentelytiloissa, jottei muutoksella lisättäisi poliisiorganisaation haavoittuvuutta ja riskejä toimitilojen turvallisuusvaatimuksia keventämällä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä yhteiskäyttöisyys on lähtökohtana, mutta yhteiskäyttöisyyden osalta on huomioitava turvakriittisten toimijoiden toiminnan erityisyyden aiheuttamat vaatimukset, kuten henkilöstön turvallisuusselvitysvaatimukset ja asiakkaiden turvatarkastusvaatimukset sekä kulkuoikeuksin rajoitettujen yhteisten työympäristöjen tarve. Turvallisuuteen liittyvillä vaatimuksilla pyritään huolehtimaan niin poliisin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin turvallisuudesta.

Poliisipäälliköillä on poliisilakiin perustuva toimivalta tehdä päätökset poliisiasemien turvatarkastuksista. Turvatarkastuksiin liittyvä toimivalta on tulevaisuudessa synkronoitava yhteispalvelupisteiden kanssa, jottei asia jäisi toimitilahankekohtaisesti ratkaistavaksi. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden osallistumiseen velvoittavan lainsäädännön säätämisen yhteydessä on linjattava, että onko poliisilain säännös sovellettavissa valtion yhteisissä työympäristöissä. Tulee arvioida poliisilain muutostarpeet, jos palvelulaki tulee hallituksen esityksen mukaisesti muutoksitta voimaan. Niille viranomaisille, joiden toiminnassa turvatarkastuksen on arvioitu olevan tarpeellinen ja perusteltu toimenpide, on laissa nimenomaisesti annettu toimivalta ko. turvallisuustarkastusten tekemiseksi. Poliisin hyväksymiä ja tehtävään koulutettuja turvatarkastajia voi olla poliisilaitoksissa ja muissa poliisin toimitiloissa (Poliisilaki (872/2011) 3:1.4 §), Rajavartiolaitoksen toimitiloissa tai alueella (Rajavartiolaitos (578/2005) 67.4 §), tuomioistuimissa (Laki turvatarkastuksista tuomioistuimissa (1121/1999) 4.2 §), satamissa (Laki eräiden alusten ja niitä palvelevien satamien turvatoimista ja turvatoimien valvonnasta (485/2004) 3:10.2 §) tai Maahanmuuttoviraston tiloissa (Laki turvatoimista Maahanmuuttovirastossa (717/2018) 4.2 § ja 5.1 §). Lisäksi turvatarkastajia voi olla lentoasemilla, eduskunnassa ja valtioneuvostossa sekä Rikosseuraamuslaitoksen toimitiloissa, mutta näissä tehtävissä työskentelevien turvatarkastajien hyväksyntä ei edellytä poliisin hyväksymistä. Poliisilla on velvollisuus huolehtia henkilöstönsä turvallisuudesta työsuojelulliset näkökulmat huomioiden. Kaikkien työsuojelullisten keinojen ja järjestelmien tulee lähtökohtaisesti olla käytettävissä valtion yhteisissä työympäristöissä työskentelevän poliisin henkilöstön osalta yhdenvertaisesti verrattuna poliisiasemalle sijoitettuun henkilöstöön. Erityisesti niissä tilanteissa, joissa valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sijoitettaisiin vain poliisin siviiliviroissa olevia henkilöitä, työsuojelunäkökulmat huomioiden järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen edellyttäisi työsuojeluun liittyvästä perustellusta syystä järjestyksen valvojien asettamista yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vartioiden sijaan. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (LYTP) 28 §:n ei sisällä kirjausta valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, joten 28 §:n mahdollisten järjestyksenvalvojien asettamipaikkojen luetteloon tulisi lisätä valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet. Järjestyksenvalvojan toimivaltuudet vastaisivat vartijan toimivaltuuksia paremmin valtion yhteisten työympäristöjen yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämisen vaatimuksia. Valtioneuvoston asetusluonnoksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta 1 § luonnoksessa mainitaan, että asetusta sovelletaan muun muassa poliisin lupahallintoon ja maahanmuuttovirastoon. Poliisi pitää sidosryhmäyhteistyön synergioiden näkökulmasta tärkeänä, että poliisin keskeiset sidosryhmät, kuten Traficom ovat myös kirjattu asetukseen.

23.05.2025

Asiakirja: ID-25373545

Asia: POL-2025-57273

Poliisi kehittää lupapalvelun liikkuvia palveluita ns. lupasalkku -periaatteella ja tukeutuu palvelun tuottamisessa joustavasti esimerkiksi kuntien tai muiden viranomaisten toimitiloihin erityisesti harva-alueella. Lisäksi poliisissa kokeillaan yhden johtorakenteen alle konseptoitua siviiliviroin toteutettavaa käyntiasiointipalvelua, jossa hyödynnetään etäpalvelua rikosilmoitusten vastaanotossa. Velvoite sijoittaa valtion yhteiseen asiakaspalveluun vain lupahallinnon asiakaspalvelu voisi vähentää palvelun tuottamisen tapojen joustavuutta ja rajoittaa asiakaspalvelun kyvykkyyden sekä asiakaspalvelun prosessien kehittämistä kustannuksia lisäten.

2 c §:ssä velvoitetaan viranomaisia tarjoamaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä yhteispalvelun lain 6 §:n 1 momentin mukaisesti 1-8 kohdassa mainittuja asiakaspalvelutehtäviä. Neuvonta- ja tukipalveluille sekä opastukselle yhteispalveluna on poliisin asiakaspalvelua täydentävänä toimintona tarve.

Poliisi on tälläkin hetkellä mukana yhteispalvelussa yhteispalvelusopimuksin ja on käytännössä osoittautunut, että kaikki poliisin prosessit eivät sovellu yhteispalveluun. Esimerkiksi passilaki on erityislaki, joka pysyy edelleen lakimuutoksesta huolimatta voimassa ja passiprosessiin liittyy useita yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 kohdassa mainittuja tehtäviä, jotka eivät ole käytännössä ulkoistettavissa ongelmitta.

Jos 4 kohdassa mainittu löytötavaroiden vastaanottaminen toteutettaisiin yhteispalveluna yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, niin logistiikka ja resurssien järkevä taloudellinen käyttö huomioiden olisi järkevää sijoittaa löytötavaroiden säilytys ja luovutus yhteisiin työympäristöihin niissä valtion yhteisen asiakaspalvelunpisteissä, joihin poliisin olisi sijoitettava omaa henkilökuntaa.

Esiityksen mukaan viranomaisella olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä joko fyysisesti läsnä olevana tai etäpalveluna. Osana valtion yhteisen työympäristön konseptia on etä- ja tulkkauspalvelun toteuttamista varten kehitetty yhteiskäyttöinen etä- ja tulkkauspalveluratkaisu. Turvallisuusviranomaisena poliisi kuitenkin hankkii tulkkauspalvelut julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) liitteen E mukaisena muuna erityisenä palvelunhankintana, koska poliisilla on tarkat kriteerit poliisin käyttöön valittaville tulkeille. Näin ollen poliisi käyttää jatkossakin itse hankkimiaan tulkkauspalveluja. Poliisin itse hankkimia tulkkereita voidaan kuitenkin tietyissä tilanteissa käyttää etäyhteydellä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, mikäli niissä on tarjolla kullekin tulkeille oma tietoturvaso IV:n vaatimukset täyttävä äänieristetty ja näköyhteydeltä suojattu työskentelytila, josta tulkeille on suojatussa turvallisuusverkossa järjestetty ääni- ja kuvayhteys tulkin tilaajaan (viranomaiseen). Poliisin on varmistettava, että tulkin tulkatessa samassa tilassa tai kuuloetäisyydellä tulkista ei ole asiaan kuulumattomia henkilöitä.

Tampereella, Kuopiossa ja Rovaniemellä tehdyt vaikutusarviot osoittavat, että poliisin toimintojen sijoittaminen valtion yhteisiin asiakaspalvelutiloihin todennäköisesti vaikuttaisi valtion toimitilastrategian tavoitteiden vastaisesti. Poliisitoiminnalle aiheutuisi haittaa, kun toimitilat eivät tukisi tuloksellista toimintaa yhtä hyvin kuin vaihtoehdossa, jossa toiminnot sijoitettaisiin samalla paikkakunnalla sijaitseville poliisiasemille. Toimintojen sijoittamisella valtion yhteisten työympäristöjen tiloihin ei myöskään saavutettaisi kustannusvaikuttavuuden paranemista tai kustannussäästöjä. Tehtyjen vaikutusarviointien perusteella Poliisihallituksen näkemys on se, ettei poliisin lupa- tai muita käyntiasiointipalveluita siirretä valtion yhteisiin työympäristöihin Kuopiossa ja Rovaniemellä, koska niistä ei saatujen tietojen perusteella ole tulossa kustannussäästöjä, jotka kattaisivat kahdessa toimipaikassa työskentelystä aiheutuvat toiminnalliset haitat ja kustannukset, vaan vaikutusarviointien perusteella kokonaiskustannukset kasvaisivat verrattuna siihen, että poliisin toiminnot sijoitettaisiin pääpoliisiasemille.

Muutos- ja korjausehdotukset 2: Poliisin asiakaspalvelukokonaisuutta tulisi tarkastella ja kehittää pikemminkin yhtenä kokonaisuutena. 2 b §:n viimeisessä momentissa viitataan valtioneuvoston asetukseen, jossa säädetään viranomaisista, joita velvollisuus tarjota asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä koskee. Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta asetusluonnoksen 1 §:ään liittyvät muutos- ja korjausehdotukset ovat kirjattu kysymyksen yhdeksän (9) -*muut kommentit* kohtaan.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin velvoittavuuden edellytyksenä poliisin osalta tulisi toteuttaa hankekohtainen vaikuttavuusarvio kustannushyötyanalyysineen poliisin asiakaspalvelun kyvykkyyteen ja tehokkuuteen sekä tuottavuuteen liittyen.

Vaikutusarvion toteuttamisen velvoite ja päätöksiä ohjaava vaikutus tulisi kuvata 2 b §:ssä. 2 b §:ssä tulee olla myös kuvattuna Hallituksen esityksen sivulla 36 kuvattu hyväksyttävissä oleva vaihtoehto, jossa esimerkiksi Maahanmuuttovirasto sijoittaisi asiakaspalvelun poliisiasemalle. Lisäksi 2 b §:ssä tai asetuksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta tulisi olla kirjaus siitä, että perustettavat valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet pyrittäisiin sijoittamaan poliisiasemien välittömään läheisyyteen ns. kampusmallin mukaisesti. 2 b §:n velvoittavuus tarjota yhteisissä asiakaspalvelupisteessä yhteispalvelulain 6 §:n 1-8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua tulee kirjata siten, että käytännön toiminnan erilaisten tehtävien laadun edellyttämä joustavuus mahdollistuu palveluvalikoimissa.

Kysymys 3: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 c §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä).

Kommentit 3: Lain ja asetuksen muutosesityksen perusteella poliisilla olisi velvollisuus sijoittaa lupahallinnon asiakaspalvelu valtion yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ja velvollisuudesta poikkeaminen edellyttäisi pykälän 1. kohdan mukaan kolmen ehdon täyttymistä. Poliisin asiointipaikan tulisi sijaita riittävän lähellä valtion yhteistä asiointipistettä ns. kampusajattelun mukaisesti. Toinen edellytys olisi, että poliisin asiointipaikan tulisi olla saavutettava. Kolmannen ehdon mukaan edellytyksenä olisi kokonaistaloudellinen tarkoituksenmukaisuus. Poliisin osalta on keskeistä, että tarkastellaanko kokonaistaloudellisuuden osalta asiaa poliisin vai koko valtion kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta. Laajemman tarkastelun vaihtoehtona osalta voi ilmetä tilanne, jossa poliisin toiminta tai muut kulut kasvaisivat lupahallinnon asiakaspalvelun valtion yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen siirron myötä, mutta yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen siirto olisi valtakunnan tasolta tarkasteltuna kokonaistaloudellisesti kuitenkin tarkoituksenmukaista.

Rovaniemen ja Kuopion pääpoliisiasemien toimintojen osalta on vuonna 2024 toteutettu vaikutusarviot lupapalvelun mahdolliseen valtion yhteisiin työympäristöihin siirtoihin liittyen ja kustannusten nousun vaikutusten sekä toimintaan aiheutuvien negatiivisten vaikutusten vuoksi lupapalvelut on päätetty sijoittaa pääpoliisiasemille. Huomionarvioista on se, että Rovaniemellä ja Kuopiossa ei täyty 1 kohdan edellytys poliisin asiointipaikan riittävästä läheisyydestä valtion yhteiseen asiointipaikan sijainti huomioiden, mutta poliisin omat palveluprosessit pystytään kuitenkin hoitamaan yhdellä asiointikerralla poliisin toimipisteessä.

Muutos- ja korjausehdotukset 3: 2 c §:n poikkeamisen kriteerit ovat liian tiukat. Valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin velvoittavuuden edellytyksenä tulisi toteuttaa hankekohdainen vaikuttavuusarvio kustannushyötyanalyysineen poliisin asiakaspalvelun kyvykkyyteen ja tehokkuuteen sekä tuottavuuteen liittyen. Vaikutusarviolle tulisi antaa painoarvoa arvioitaessa poliisin velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja pääsäännöstä poikkeamisissa. Vaikutusarvion keskeinen merkitys huomioiden, sen toteuttaminen ja päätöksiä ohjaava merkitys tulisi huomioida poikkeamisen kriteereissä ja kirjata lisäksi Valtioneuvoston asetukseen valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta.

Kysymys 4: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 d §:ään ja 2 f §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle, asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä).

Kommentit 4: Poliisin osalta yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 tarkoitetut tehtävistä 1) *asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmistaminen* ja 2) *toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki* sopivat yksityisen palveluntuottajalle annettavaksi tehtäviksi. Poliisin näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmistaminen -toimivaltuus on etä- ja tulkkauspalvelun konseptissa myös mahdollisena yksityisen palvelun tuottajan toteuttamana toimintona, jos poliisi ko. palveluun tukeutuu. Tehtävä 3) *teknisen käyttöyhteyden avulla ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki* voisi olla yksityiselle palvelun tuottajalle annettavaksi sopivia tehtäviä, jolleivät tehtävät edellytä poliisin ajanvarausjärjestelmän käyttöoikeutta yksityiselle palvelun tuottajalle. Tehtävä 4) *ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaan ottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle sekä poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottaminen* voisivat sopia pienivolyymisten asioiden osalta osittain ja asiakirjojen vastaanottaminen yksityisen palveluntuottajan hoitaessa tehtävää on tärkeä toteuttaa lain 2 f §:ssä mainitusti erityisesti etä- ja tulkkauspalvelutoiminnon yhteydessä. Jos yhteispalvelulain löytötavaroiden vastaanottaminen päätetään toteuttaa yksityisen palveluntuottajan toimesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, niin logistiikka ja resurssien järkevä käyttö huomioiden olisi järkevää sijoittaa myös löytötavaroiden säilytys ja luovutus yhteisiin työympäristöihin niissä yhteisen asiakaspalvelupisteissä, joihin poliisi sijoittaisi omaa henkilökuntaa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää poliisitoiminnan erikoistilojen tarpeeseen ja logistiikkaan. Tehtävä 5) *toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain 60 §:n 2 mom asiakirjojen tiedoksianto* ei ole lähtökohtaisesti sopiva tehtävä annettavaksi yksityiselle palveluntuottajalle, mutta asia riippuu asiakirjojen laadusta. Tehtävä 6) *maksujen vastaanottaminen sekä niiden ja maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle* ei ole mahdollinen ulkoistettavaksi. Tehtävä 7) *em. palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä niihin liittyvät tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen* on mahdollinen em. soveltuvien palvelutehtävien osalta. Tehtävä 8) *tuotteiden myynti ja kertyneiden maksujen ja maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle* ei ole mahdollinen tehtävä ulkoistettavaksi yksityiselle palveluntuottajalle. Poliisilla on jatkossakin poliisiasemia omina toimipisteinä ja keskeisenä perustana tähän on poliisitoiminnan toiminnalliset tarpeet. Tavoitteena valtion yhteisissä työympäristöissä on asiakkaan näkökulmasta mahdollistaa usean viranomaisen asian hoitaminen samalla asiakaskäynnillä. Lupahallinnon asiakaspalvelun tai osaprosessien sijoittaminen muusta asiakaspalvelusta erilleen hankaloittaisi poliisille kuuluvien asioiden hoitamista yhdellä asiakaskäynnillä.

Esimerkkinä lupapalvelun hallinnollinen aselupiin liittyvä prosessi, johon kuuluu hakemuksen jättäminen, hakemuksen mahdollinen täydentäminen, asehaastattelu, lupaharkinta, päätöksenteko, asetarkastus, päätöksen tiedoksianto ja mahdollinen muutoksen haku. Prosessi on asiakkaan näkökulmasta epäselvä, jos asiointeja samaan hakemukseen liittyen edellytetään sähköisenä asiointina, poliisiasemalla käyntiasiointina ja Suomi-pisteissä käyntiasiointina. Lisäksi epätietoisuutta voisi aiheuttaa myös se, että mistä asiakaspalvelupisteestä on missäkin prosessin vaiheessa saatavissa aselupaprosessiin liittyvää neuvontaa.

Muutos- ja korjausehdotukset 4: 2 d §:ään esitetään lisäystä, jonka mukaan poliisin asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle ja/tai sen alihankkijalle edellyttää pykälässä mainitun Lupa- ja valvontaviranomaisen hyväksynnän lisäksi poliisin tekemää yksityisen palveluntuottajan hyväksyntää. Poliisilla tulee myös olla harkintavaltaa siihen, mitkä yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 tarkoitetuista tehtävistä olisi ulkoistettavissa ja mitkä poliisin tulisi hoitaa itse. Poliisi turvallisuusviranomaisena toimii Turvallisuusverkossa (TUVE). On huomioitava TUVE -verkon merkitys palveluntuottajille annettavia oikeuksia rajoittavana asiana.

Kysymys 5: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotetusta 2 e §:stä (valtion yhteisen asiakaspalvelun malli) ja sen säännöskohtaisista perusteluista

Kommentit 5: Poliisitalokonseptissa määritellään poliisitaloissa työskentelyä koskeva tilaturvallisuus. Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua ja mallissa 2 e §:n 3 kohdan mukaan määritellään yhteisen asiakaspalvelupisteiden yhteisiä tilaratkaisuja ja muita teknisiä ratkaisuja. Poliisin toiminnan osalta on tärkeää, ettei poliisin operatiivisen toiminnan haavoittuvuutta lisätä antamalla käyttöön mallia, jossa poliisitoiminnan tiloihin tai toimintaan liittyvät riskit kasvavat. Poliisitalokonsepti sisältää ehdottomia vaatimuksia esimerkiksi turvallisuusalueista ja asiakasturvallisuudesta. On huomattava, että esim. Turvallisuusverkkoon (TUVE) liittyvistä vaatimuksista turvallisuusaluevaatimusten pois jättäminen valtion yhteisissä työympäristöissä voi pahimmillaan ns. vuototilanteessa vaarantaa koko poliisitoiminnan.

Muutos- ja korjausehdotukset 5: 2 e §:ssä tulisi olla kirjaus turvakriittisten toimijoiden yhteisen asiakaspalvelun erityisen mallin ja turvallisuuteen liittyvien poliisitalokonseptin vaatimusten huomioimisesta valtion yhteisen työympäristön konseptissa.

Kysymys 6 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 § ja 3 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (valtakunnallinen suunnitelma, valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä).

Kommentit 6: 3 §:ssä mainitussa valtioneuvoston suunnitelmassa tulisi huomioida sisäasiain ministeriön poliisin toimintalähtöisen verkostotarkastelun yhteydessä määritelty tavoitetila vuoteen 2040. 3 § a pykälässä kuvataan ohjausryhmä, jonka linjaukset perustuvat yksimielisyyteen ja jos yksimielisyyttä ei saavuteta, niin valtiovarainministeriö ratkaisee asian. Perustuslain 68 §:n 1 momentin mukaan kukin ministeriö vastaa toimialallaan valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelusta ja hallinnon asianmukaisesta toiminnasta. Poliisin lupahallinnon veloittaminen osallistumaan valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaikuttaa poliisin toimintaan merkittävästi ja pykälä antaisi valtionvarainministeriölle merkittävää ohjausvaltaa poliisin operatiivisen asiakaspalvelutoiminnan toteuttamiseen liittyen.

23.05.2025

Asiakirja: ID-25373545

Asia: POL-2025-57273

Poliisin toimitilakustannusten hillinnän näkökulmasta päätösvallan siirto valtionvarainministeriölle poliisin lupahallinnon toimintojen sijoittumisesta poliisiasemien ulkopuolelle aiheuttaa se erityisen haasteellisen tilanteen, sillä poliisin ja sisäministeriön tulee lakimuutoksen jälkeenkin pystyä arvioimaan toimitilakustannuksia sekä vaikuttamaan omalla toiminnallaan kustannusten hillintään. Hallituksen esityksen sivulla 55. mainitaan, ettei ohjausmalli ole ristiriidassa perustuslain 68 §:n 1 momentin kanssa. Ristiriitaa arvioidessa on tärkeää huomioida toimitilojen keskeinen merkitys poliisin operatiivisen toiminnan kyvykkyyteen liittyen.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä ja viimekädessä VM vastaa 3 a §:n 2 kohden perusteella kustannusten jakomallista. Poliisilla on suuret käyntiasiakasmäärät ja on riskinä, että kohtuuton osa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisistä kustannuksista jyvitetään poliisille mahdollisen käyntiasiointimäärään perustuvan kustannustenjakomallin perustella. Poliisilla on tuottavuusohjelma ja huomattavat säästötavoitteet erityisesti toimitilakustannuksiin liittyen. Velvoite osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin todennäköisesti vaikuttaisi tavoitteiden vastaisesti kustannuksia lisäten. Kyseessä myöskään ei ole vain toimitila tai kustannuksiin liittyvä kysymys vaan poliisitoiminnan operatiiviseen kyvykkyyteen liittyvä asia. Toimitiloilla on keskeinen merkitys tehokkuuden, tulosjohtamisen ja poliisille asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.

Muutos- ja korjausehdotukset 6: On tarkasti arvioitava perustuslain 68 §:n ja laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta 3 a §:ään kirjattu valtiovainministeriön viimesijaisen ratkaisuvallan mahdollinen ristiriita huomioiden ratkaisuvallan vaikutus poliisin operatiiviseen toiminnan kyvykkyyteen.

Kysymys 7: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 b ja 3 c §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö).

Kommentit 7: Lupa- ja valvontaviraston (LVV) perustaminen ja LVV:n tehtävien sekä LVV:n vastuiden määrittäminen vapauttaa valtiovainministeriön suuntaamaan toimintaa ydintehtäviinsä ja on perusteltua, että 3 b §:ssä mainitut tehtävät osoitetaan LVV:n vastuulle.

Muutos- ja korjausehdotukset 7: Pykälässä 3 b tulee huomioida, että Lupa- ja valvontaviraston tulee toimia yhteispalvelusopimuksia hallinnoivana ns. isäntäorganisaationa asiakaspalvelukoordinaation yms. yhteisten palvelujen osalta. Pykälään 3 c ei ole muutosesityksiä.

Kysymys 8: Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 5 a ja 5 d §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat, aukioloaikoja koskeva tiedottaminen)

Kommentit 8: Poliisi on pääpoliisiasemien aukioloajoissaan noudattanut 5 a §:ssä mainittua kello 8-16.15 aikaa. Pääpoliisiaseman asiakaspalvelu ja poliisilaitosten kirjaamot ovat olleet arkisin auki 8-16.15. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kello 8-16.15 aukioloaikojen noudattaminen asiakirjojen jättämisen ja asian vireille panemisen osalta on asianmukainen järjestely sekä erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen jätetty asiakirja tai tieto asian vireille panemisesta toimitetaan viipymättä poliisille poliisin vastuulle kuuluvissa asioissa.

23.05.2025

Asiakirja: ID-25373545

Asia: POL-2025-57273

Muutos – ja korjausehdotukset 8: Pykälään 5 a ei ole muutos- tai korjausehdotuksia.

Kysymys 9: Muut kommentit

Kommentit 9: Poliisin lupahallintoa koskevaa velvollisuutta osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin tiukin kriteerein on poliisin operatiivisen toiminnan suunnittelun, poliisitoiminnan kyvykkyyden kehittämisen sekä poliisin talouden hallinnan näkökulmista tarkasteltava kriittisesti.

Muutos- ja korjausehdotukset 9: Muutos- ja korjausehdotuksena on *poliisin lupahallinto* kirjauksen poistaminen Valtioneuvoston asetuksesta valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta 1 §:stä ja 1 §:ää ehdotetaan muutettavaksi siten, että *poliisin lupahallinto* korvataan tekstillä *poliisin käyntiasiointiasiakkaiden palvelu soveltuvin osin vaikutusarvioon perustuen*.

Poliisijohtaja, Sanna Heikinheimo

Ylikomisario, Ari Järveläinen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Poliisi 23.05.2025 klo 10:35. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Poliisihallitus

Vuorimiehentie 3, PL 1000, 02151 Espoo

kirjaamo.poliisihallitus@poliisi.fi

Puhelin +358 295 480 181, Faksi +358 295 411 780, poliisi.fi