



Sisäasiainministeriö
Poliisiosasto

Viite Sisäasiainministeriön lausuntopyyntö 4.12.2012 dnro SM022:00/2012

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osaston lausunto poliisin palveluverkon kehittämisestä

Poliisin hallintorakennemuutoksen (Pora III) valtakunnallinen hanketyöryhmä on pyytänyt valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolta lausuntoa esitettävistä muutoksista poliisin palveluverkostoon. Työryhmä on laatinut luonnoksen poliisin toimipisteiden sijoittumisen kriteereistä ja kriteerien mukaisesta palveluverkostosta.

Luonnoksessa esitettyjen periaatteiden mukaan poliisin toimipiste- ja asiakaspalveluverkostoa kehitetään lähtökohtana nykyinen verkosto ja säilyttämään poliisitoiminnan taso sekä asiakaspalvelujen saatavuus nykyisen kaltaisena. Poliisin hallinnoiman toimipisteverkoston muodostavat vastaisuudessa pääpoliisiasemat ja poliisiasemat. Poliisin asiakaspalveluja tarjotaan poliisiasemaverkoston lisäksi yhteispalvelupisteverkostosta, joka on nykyistä kattavampi ja poliisipalvelujen tarjonnaltaan monipuolisempi.

Poliisiasemat sijoitetaan toiminnallisiin perustein varmistuen valvonta- ja hälytystoiminnan sekä rikostorjunnan taso. Poliisiasemien sijoittelussa huomioidaan myös lupahallinnon tulevaisuuden tarpeet. Pienimmistä, pääosin lupapalveluja tarjoavista palvelupisteistä, on tarkoitus kehittää yhteispalvelupisteitä.

Esitysluonnoksessa on todettu, että siirtyminen yhteispalveluun voidaan toteuttaa jo nykyisen yhteispalvelujärjestelmän puitteissa. Valtiovarainministeriön johtamassa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeessa (Asiakaspalvelu 2014 -hanke) kehitteillä oleva uusi ratkaisu soveltuu luonnoksen mukaan niin ikään poliisin lupapalvelujen tarjoamiseen yhteispalvelupisteverkoston kautta. Lupapalvelujen lisäksi yhteispalvelupisteissä tulee tarvittaessa olla poliisin käytössä olevia kuulustelu- ja tukitiloja, joilla voidaan varmistaa muiden poliisitoimintojen vähintään nykyinen taso ao. paikkakunnilla.

Poliisiasemia olisi vastaisuudessa 109 ja nykyisistä palvelupisteistä 18 muutettaisiin yhteispalvelupisteiksi. Seitsemällä paikkakunnalla palvelupis-



teestä luovutaan kokonaan vähäisen kysynnän tai epätarkoituksenmukaisen sijainnin vuoksi. Yhteispalvelupisteiden osalta palveluverkko tarkentuu toimeenpanovaiheessa ja Asiakaspalvelu 2014 –hankkeessa valmisteilla olevan uuden viranomaisten yhteisen asiakaspalveluratkaisun toteutuessa. Toimeenpanovaiheessa muiden toimijoiden osallistuminen tai kysynnän muutokset huomioidaan ratkaisussa.

Valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Nykyinen yhteispalvelu ja valmisteilla oleva julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu on huomioitu esitysluonnoksessa hyvin poliisin lupapalveluiden saatavuuden turvaajana sellaisilla alueilla, joissa poliisilla on pieniä lakkautettavaksi suunniteltuja palvelupisteitä tai joissa poliisi tarjoaa käyntiasiakaspalveluita jo nyt yhteispalvelupisteestä. Asiakaspalvelu 2014 –hankkeessa valmisteltava julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu soveltuu mainiosti poliisin lupapalveluiden tarjoamiskanavaksi tällaisilla alueilla.

Kunta- ja aluehallinto-osasto katsoo, että poliisin palvelupisteverkon jatkovalmistelussa työryhmän tulisi kuitenkin esitettyä laajemmin tarkastella julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun tarjoamia mahdollisuuksia poliisin lupapalveluiden käyntiasiointikanavana myös niillä 109 paikkakunnilla, joissa poliisi on säilyttämässä oman palvelupisteensä valvonta- ja hälytystoiminnasta sekä rikostentorjunnasta johtuvien perusteiden.

Pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelun kehittämiseksi on asetettu tavoitteeksi, että koko maassa luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Samoin tulee selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen teettämän asiakastutkimuksen mukaan selvä enemmistö suomalaisista pitää käyntiasiointia tärkeänä hoitaessaan asioita julkisen hallinnon kanssa. Kolmelle neljästä käyntiasiointi on vähintään melko tärkeää muihin asiointitapoihin verrattuna. Poliisin lupa- ja löytöta-varapalvelut ovat palveluita, joita suomalaiset tutkimuksen mukaan haluavat saada julkisen hallinnon yhteisistä asiakaspalvelupisteistä.

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen 10.1.2013 hyväksytyssä väliraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoista toteuttamismallia yhteiseen asiakaspalveluun siirtymiseksi. Laajemmassa mallissa tavoitetilana on se, että viranomaisilla on omat asiakaspalvelupisteet vain viidessä suuressa kaupungissa (Helsinki, Tampere, Turku, Oulu ja Kuopio). Muutoin käyntiasiakaspalvelut tarjotaan yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joita olisi 161 paikkakunnalla. Siirtymäaika tavoitetilaaan pääsemiseksi olisi noin viisi vuotta. Suppeammassa mallissa yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäisiin puutteellisen palvelupisteverkon alueilla eli alueilla, joilta puuttuu kahden tai kolmen järjestelmässä mukana olevan viranomaisen oma asiakaspalvelupiste. Siirtymäajan pituus olisi kahdesta kolmeen vuoteen. Yhteisen asiakaspalvelun alue laajenisi sitä mukaa kuin toimijat vähentävät omia asiakaspalvelupisteitään. Tässä mallissa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi 131 paikkakunnalla. Lakisääteisten

yhteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi tullaan säilyttämään mahdollisuus sopimusperusteiseen yhteispalveluun.

Valmisteilla oleva julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun konsepti mahdollistaa käyntiasiakaspalvelun tarjoamisen yhteisestä asiakaspalvelupisteestä eri tavoin: asiakaspalvelua voidaan antaa yhteisen asiakaspalvelupisteen henkilöstön toimesta, etäyhteydellä toimivaltaisen viranomaisen antamana taikka niin, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstö käy ajanvarauksella tai ennalta määritettyinä aikoina yhteisessä asiakaspalvelupisteessä taikka toimivaltaisen viranomaisen henkilöstöä on sijoitettu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

Koska yhteisen asiakaspalvelun tavoitellaan olevan vastaisuudessa keskeinen julkisen hallinnon käyntiasioinnin palvelukanava, on tärkeää, että myös poliisin lupapalvelut ovat laajasti mukana kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä edellä todettuja erilaisia palveluntuottamistapoja hyödyntäen.

Kunta- ja aluehallinto-osasto kannattaa Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen väliraporttiinsa hyväksymää ehdotusta poliisin osallistumisesta yhteiseen asiakaspalveluun. Väliraportin ehdotuksen mukaan poliisin palveluvalikoima yhteisessä asiakaspalvelussa on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Peruspalveluvalikoima kattaa hankkeen ehdotuksessa tarkemmin yksilöidyin tavoin sähköisesti tarjottavat palvelut sekä yhteisessä asiakaspalvelussa palveluneuvojan antamana ja etäpalveluna tarjottavat yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoiman mukaiset palvelut. Poliisin palveluista ajokorttiasiat tullaan mahdollisesti ainakin joltain osin siirtämään ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden aloittamista Liikenteenturvallisuusvirastolle (Trafi) ja mahdollisen siirron yhteydessä arvioidaan uudestaan tarve näiden palveluiden tarjoamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen voi tehdä ilmoituksen myös esimerkiksi yleisötilaisuudesta, ilotulitusnäytöksestä tai yleisestä kokouksesta ja pisteessä voi hoitaa arpajaisiin ja rahankeräykseen liittyviä lupasioita. Ulkomaalaislupiin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voi hoitaa Euroopan unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan oleskeluoikeuden rekisteröintiasioita. Myös poliisin nykyisin hoitamia löytötavara-palveluita saa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Kaikkiin mainittuihin palveluihin voi liittyä sekä palveluneuvojan antamaa että etäpalveluna annettavaa asiakaspalvelua. Poliisin asiakaspalvelujen laaja valikoima kattaa edellä mainittujen palvelujen lisäksi poliisin lupapalvelut täysimääräisesti (ajanvarauksella) poliisin oman henkilöstön toimesta. Poliisin peruspalveluvalikoima sekä laaja valikoima ovat palveluvalikoimiltaan valtakunnallisesti yhdenmukaiset.

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen väliraportin ehdotuksen mukaan poliisin asiakaspalveluja tarjotaan kaikissa palvelupisteissä peruspalveluvalikoiman mukaisesti riippumatta siitä, onko paikkakunnalla myös poliisin oma toimipiste. Laajan palveluvalikoiman palvelupisteet täydentävät poliisin omaa toimipisteverkostoa. Ensivaiheessa asiakaspalvelujen laajaa valikoimaa tarjotaan niillä paikkakunnilla, joilla ei ole poliisin omaa toimipistettä. Viimeistään vuonna 2019 tarkastellaan, minkälaisia muutoksia poliisin lupapalvelujen sähköistäminen ja toimipisteverkoston muutokset edellyttävät poliisin asiakaspalvelujen tarjoamisessa.

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen väliraportti käsitellään kuluvaan vuoteen tammikuussa hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmässä. Väliraportin johdosta annettavat poliittiset linjaukset yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelusta tulee huomioida myös poliisin palvelupisteverkon jatkovalmistelussa.

Osastopäällikkö
Ylijohtaja

Päivi Laajala

Yksikön päällikkö
Hallitusneuvos

Tarja Hyvönen