



31.5.2013

2020/2013/2564

Valtiovarainministeriö
Asiakaspalvelu 2014-hanke

POLIISIHALLITUKSEN ERIÄVÄ MIELIPIDEN ASIAKASPALVELU 2014-HANKKEEN LOPPURAPORTTIIN

Poliisihallitus jättää eriävän mielipiteen Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista. Eriävä mielipide koskee yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston laajuutta ja sitä, että valtioneuvoston asetuksella valtiovarainministeriön esittelystä päätettäisiin niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin henkilöstö antaa laajoja poliisin palveluita.

Asiakaspalveluhankkeen rahoitustyöryhmä esitti omassa loppuraportissaan, että yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston taloudellisesti kannattavin ja tuottavin laajuus olisi 129 asiakaspalvelupisteen malli. Hankkeen loppuraportissa tasavertaisina arvioidaan sekä 129 pisteen että 164 pisteen mallia, asettamatta näitä malleja paremmuusjärjestykseen ainakaan vielä 30.5. pidetyssä kokouksessa. Lainsäädäntötyöryhmän valmistelussa oleva koko kokonaisuutta koskevan hallituksen esityksen lähtökohtana on kuitenkin 164 pisteen malli. Näiden mallien erot muun muassa toimijoille koituvien kustannusten kannalta on merkittävät.

Lisäksi eri asiakirjoihin sisältyy ristiriitaisia kirjauksia siitä, miten poliisin tulisi jatkossa osallistua yhteiseen asiakaspalveluun. Poliisi tarkastelee omaa palveluverkostoaan osana PORA III -hanketta. Poliisihallituksen käsityksen mukaan poliisin hallintorakenteen uudistamisen yhteydessä vahvistettava palveluverkosto täydennettynä yhteisen asiakaspalvelun laajoilla poliisin palveluilla niillä paikkakunnilla, joilla poliisi on supistamassa palveluitaan, on riittävää poliisin asiakaspalvelun turvaamiseksi. Sitä vastoin esitykset siitä, että poliisi tarjoaisi laajoja palveluita kaikissa niissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, joiden kanssa samalla paikkakunnalla ei ole poliisin palvelupistettä, on asiointitarpeen kannalta katsottuna ylimitoitettua. Lisäksi tämä ratkaisu laajentaisi poliisin asiakaspalvelua sellaisille paikkakunnille, joilla poliisilla ei ole aiemminkaan ollut asiakaspalvelua palvelun tarpeen vähäisyyden vuoksi.

Esitetyistä ratkaisuista koituu väistämättä päällekkäisiä toimitilakustannuksia. Koska poliisin palveluverkoston sijainnin ratkaisevat pääosin muut poliisitoiminnalliset tarpeet kuin lupapalvelut, on palveluiden laajentamisesta uusille paikkakunnille vaikeaa todeta kustannusten säästöä. Tästä johtuen poliisille ei synny esimerkiksi toimitilasäästöjä, vaikka lupahallinnon palveluita tietyillä paikkakunnilla tarjottaisiinkin pelkästään yhteisen asiakaspalvelupisteen tiloista, koska poliisi tarvitsee toimitilat käyttöönsä riippumatta siitä, tarjotaanko toimitilasta lupapalveluja vai eikö tarjota.





Poliisihallitus vastustaa lisäksi esitystä siitä, että niistä yhteisistä asiakas- palvelupisteistä, joissa poliisi tarjoaisi laajoja palveluita, säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella valtiovarainministeriön esittelystä. Poliisihallituksen käsityksen mukaan kyseisellä asetuksella päätettäisiin asiallisesti poliisin resurssien käytöstä ja poliisin palveluverkostosta, jolloin tämä päätös pitäisi tehdä poliisin osalta sisäministeriössä osana muun poliisin palveluverkoston vahvistamista. Nykyinen ehdotus yhdistettynä epäselvyyteen palveluverkoston laajuudesta on merkittävä kustannusriski poliisin toiminnalle riippumatta siitä, voidaanko kaikki kustannukset vyöryttää suoritemaksujen hintoihin.

Yhteisen asiakaspalvelun kansalaisille aiheutuvien vaikutusten arvioinnissa tulisi arvioida myös vaikutukset suoritemaksujen hintoihin. Lisäksi viranomaisille aiheutuviin vaikutuksiin ei ole lainkaan arvioitu väistämättä aiheutuvia muutuskustannuksia.

Poliisiylijohtaja



Mikko Paatero

Lupahallintojohtaja



Anne Aaltonen

Automaattisesti päivittyvä allekirjoitusfraasi. Älä poista tätä kenttää, jos allekirjoitat asiakirjan sähköisesti.