



6.9.2013

8180/2013/631

Valtionvarainministeriö

Lausuntopyyntö

**JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI;
ASIAKASPALVELU 2014****LAUSUNTOPYYNTÖ**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt poliisilaitokselta lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

LÄNSI-UUDENMAAN POLIISILAITOKSEN LAUSUNTO

Asiakaspalveluhanke perustuu hallitusohjelmaan, jonka mukaan tavoitteena on luoda kuntatason palveluna yhteispalvelupisteiden verkko, joka tarjoaa poliisin ja muiden valti-
on viranomaisten palveluita.

Yhteispalvelu ja palveluverkosto

Poliisin lupahallintostrategian (sisäasiainministeriön julkaisuja 7/2012) mukaan lupapalveluiden saatavuuden turvaamiseksi harvaan asutuilla alueilla poliisi osallistuu yhteispalveluun. Yhteispalvelupisteet ovat korvaavia palveluntuottamistapoja poliisin omille lakkautettaville palvelupisteille, ei palvelun laajentamista uusille paikkakunnille.

Poliisilaitoksen arvion mukaan yhteispalvelu voisi toimia sähköisen asioinnin tukena esimerkiksi tarjoamalla neuvontaa, opastusta ja järjestämällä tarvittavat tekniset laitteet. Toiminnan kustannukset tulisi kattaa muista kuin poliisin toimintamäärärahoista tai lupamaksuista.

Lupakustannukset ja kustannusten kattaminen

Poliisin suoritteiden hinnat tarkistetaan vuosittain. Suoritteiden hintoihin vyörytetään kaikki lupasuoritteiden aiheuttamat kustannukset, joita ovat mm. tietojärjestelmäinvestoinnit ja työvoimakustannukset. Poliisilaitos ei pidä raportissa esitettyä rahoitusmallia järkevänä. Kustannusten jakaminen kunnan ja poliisin kesken ei vastaa toiminnan kuluja. Käytännössä tämä johtaisi siihen, että yksittäisen lupa-asian valmisteluun osallistuisi kaksi tahoja, ja kustannukset jaettaisiin molempien kesken.

Poliisin lupapalveluiden kehittämisessä painopisteenä on käsitellä lupahakemus alusta loppuun yhden kosketuksen periaatteella.

Yhteispalvelumallissa asiakasneuvonta, henkilökunnan koulutus, toiminnan vastuu (mm. virhevastuu, korvausvaatimukset) ja asiakirjojen hankkimiskustannukset sekä ohjelmistokulut jäisivät poliisin toimintamenomomentilta rahoitettavaksi. Vaarana olisi, että lupamaksuja tulisi korottaa, vaikka paine on alentaa niitä.



Palveluverkosto

Poliisin oma toimipaikka- ja palveluverkosto on määritelty sisäasiainministeriön päätöksellä poliisilaitosten toimipaikoista. Päätöksessä on määrätty pääpoliisiasemien, poliisiasemien ja muiden poliisin palvelupisteiden sijaintipaikkakunnat. Poliisin palveluverkko tulee perustumaan hajautettuun malliin. Koska uudistuksessa toimipisteitä ei juuri vähennetty, on yhteispalvelupisteiden tarve marginaalinen.

Asiakaspalvelu 2014 loppuraportin yhteispalvelupisteiden karttatietojen (s. 39) mukaan voidaan todeta, että palvelupisteitä on liikaa ja ne ovat maantieteellisesti painottuneet muille kuin Lapin ja muiden harvaan asuttujen alueiden kuntiin. Poliisilaitos on pidä järkevänä perustaa yhteispalvelupisteitä tiheästi ja lähelle poliisilaitosten omia palvelupisteitä.

Säädösten avulla poliisilaitos ei pidä tarkoituksenmukaisena sitä, että poliisin toiminnasta, resursseista ja palvelupisteistä säädettäisiin sisäasiainhallinnon ulkopuolella. Muilta osin poliisilaitos viittaa Poliisihallituksen raportissa olevaan eriävään mielipiteeseen.

Poliisin hallintorakenteen uudistamisessa toimipisteitä ei vähennetty muutamia poikkeuksia lukuunottamatta. Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen alueella Karkkilassa sijaitseva poliisiasema lakkautetaan 1.1.2014. Poliisilaitos pystyy tulevilla toimipiste- ja palveluverkolla (kuusi toimipistettä) tuottamaan lupapalvelut kohtuullisessa ajassa.

Henkilökohtaisen asioinnin vähentäminen

Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen lupapalvelujen maksullisen toiminnan tuottavuus suhteutettuna henkilötyövuosiin on tällä hetkellä valtakunnallisesti korkeimmalla tasolla. Poliisin tulostietojärjestelmään perustuvan tammi-huhtikuun 2013 tilastotiedon mukaan yksiköllä on ollut poliisin myöntämässä luvissa edellisvuoteen verrattuna kasvua 6,72 %. Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen lupapalveluiden kysynnän ennakoitaan edelleen kasvavan.

Poliisilaitos suhtautuu varauksella asiakaspalveluhankkeessa esitettyyn toimintamalliin. Poliisin lupapalvelut ovat viimeisen vuoden aikana muuttuneet merkittävästi, jonka vuoksi hankkeen ehdotukset asiakaspalvelun järjestämisessä ovat tavallaan jo vanhentuneet. Poliisilaitoksen lupahallinnon käyntiasiakkaiden määrä tulee vähenemään jatkossa kun työprosessit ovat muuttuneet ja sähköinen asiointi lisääntyy.

Länsi-Uudenmaan poliisilaitos osallistuu ajanvarausjärjestelmän pilottihankkeeseen yhdessä Poliisihallituksen kanssa. Yksikkö pyrkii hallitsemaan tällä järjestelyllä asiakasmääriä lupapalvelupisteissä Sähköisellä asiointilla ja -asianhallinnalla sekä ulkoistamisella pyritään vähentämään asiakaskäyntejä paikallispoliisin lupahallinnossa.

Lupahallintostrategiassa esitettyihin arvioihin, joiden mukaan asiakasmäärät tulevat laskemaan Yhteensä 1 425 000 käynnistä 655 000 käyntiin vuosittain. Väheneminen johtuu mm. lupapalvelujen ulkoistamisesta (valmiiden passien suoratoimitus) ja sähköisestä asiointista.

Esimerkiksi aseluvat edellyttävät neljä asiakaskäyntiä poliisissa (hakemus, haastattelu, soveltuvuustesti ja aseeseen esittäminen). Voidaanko yhteispalvelupisteessä toimivalle kunnan virkailijalle antaa sellaista julkisen vallan käyttöä, joka edellyttää poliisin rekiste-



reissä olevien arkaluontoisten terveys- ja rikostietojen käsittelyä, on arvostelulle altis jo tietoturvasyistä.

Lisäksi on huomattava, ettei esitetyssä yhteispalvelumalli toimisi ilman lupaprosesseissa tarvittavia poliisimiehiä. Lupaharkinta, lupien peruuttaminen, aselupahaastattelut ja lupahakijoiden tunnistamismenettely edellyttävät kuitenkin poliisimiesten käyttämistä lupapalveluissa.

Apulaispoliisipäällikkö

Kimmo Markkula