



14.09.2013

2020/2013/2950

Valtiovarainministeriö
valtiovarainministeriö@vm.fi

POLIISIHALLITUKSEN LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Poliisihallitukselta lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeen (Asiakaspalvelu 2014) loppuraportista, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Valtiovarainministeriö toivoo lausunnon jäsentelyä lausuntopyynnön mukana toimitetun kysymysliitteen mukaisiin kokonaisuuksiin ja lisäksi selkeästi eriteltynä huomioihin, jotka koskevat pelkästään loppuraporttia tai pelkästään hallituksen esitysluonnosta. Poliisihallitus on pyytänyt käyttöönsä myös poliisilaitosten antamat lausunnot oman lausuntonsa valmistelua varten.

Yleistä julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämiseen liittyvistä tavoitteista

Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan sisältyy joitakin asiakaspalvelun kehittämiseen suoraan tai välillisesti liittyviä kirjauksia. Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen perustana ovat hallitusohjelman kirjaukset, joiden mukaan koko maahan luodaan kattava yhteispalvelupisteiden verkosto ja selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina. Lausuttavana oleva loppuraportti pyrkii löytämään vastauksia tähän tavoitteeseen keskittymällä julkiselle hallinnolle yhteisen käyntiasiointiverkoston luomiseen koko maahan.

Toiseksi hallitusohjelman mukaan julkishallinnon sähköistä asiointia ja palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Sähköisten palveluiden esteettömyys turvataan ja ikääntyvän väestön erityistarpeet huomioidaan. Näiden tavoitteiden toteuttamiseen tähtää niin ikään valtiovarainministeriössä laadittu Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia, jonka keskeisinä linjauksina ovat käyntiasiointia houkuttelevampien sähköisten palveluiden luominen, automatisointi ja itsepalvelu sekä ns. Kerralla kuntoon periaate.

Kolmanneksi valtiovarainministeriön johdolla on käynnissä kansalaisen yleisneuvontapalvelun toteuttamiseen tähtäävä hanke. Yleisneuvonnassa julkisen hallinnon asiakas saisi yleisluonteisia neuvoja kiireettömissä asioissa ja yleisneuvonta ohjaisi kansalaisen oikean viranomaisen palveluihin. Tarkoituksena on vähentää hätäkeskukseen tulevien kiireettömien puheluiden määrää.





Vielä valtiovarainministeriön johdolla on käynnissä vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma (Vatu). Ohjelman mukaisesti julkisen hallinnon toimien vaikuttavuutta lisätään mm. ydintehtäviin keskittymällä. Toiseksi ohjelma pyrkii vaikuttamaan julkisen hallinnon kestävyysvajeeseen parantamalla julkisen hallinnon tuottavuutta ja taloudellisuutta.

Useat viranomaiset, mm. poliisi ovat tehneet Vatu-ohjelman mukaisesti ydintehtäväänalyysin ja ryhtyneet toiminnan tuottavuutta parantaviin toimiin. Poliisin lupahallinnossa on määritelty poliisin tehtävien ja tavoitteiden kannalta merkitykselliset asiat ja menettelyt. Nämä tehtävät ovat nimenomaan poliisille asetettujen vaikuttavuustavoitteiden toteutumista tukevia tehtäviä, joita ei voida ulkoistaa eikä niitä voida antaa muun viranomaisen tehtäväksi. Ydintehtäviensä osalta poliisi kehittää sähköisiä asiointipalveluita osittain valtiovarainministeriön tuottavuusrahoituksen turvin samalla arvioiden ja vähentäen tarvetta henkilökohtaiselle asioinnille ja siten vähentämällä kansalaiseen kohdistuvaa hallinnollista taakkaa. Muiden kuin ydintehtävien osalta poliisi tekee selvitystä yhdessä yhteistyöviranomaisten kanssa toimivaltakysymysten uudelleen arvioinnista. Täytäntöönpanovaiheessa on ajokorttiasioita koskevat toimivaltamuutokset ja selvitystyö on käynnistymässä ulkomaalaislupa-asioiden kohdalla. Lisäksi Poliisihallitus on esittänyt oikeusministeriölle löytötavaratoimintaa koskevan lain uudistamista ja toimialan yksityistämisen arviointia tässä yhteydessä.

Käynnissä olevat julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämiseen tähtäävät hankkeet vaikuttavat keskenään koordinoimattomilta ja osittain jopa keskenään ristiriitaisilta tavoitteidensa suhteen. Asiakaspalvelu 2014 - hankkeessa palveluiden kehittämisen lähtökohtana on luoda palveluverkosto, joka mahdollistaa nimenomaisesti käyntiasioinnin. Poliisihallituksen mielestä julkisten palveluiden kehittämisessä tulisi Julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaisesti varmistua sähköisten palveluiden käytettävyydestä, houkuttelevuudesta ja asiointikokemuksen miellyttävyydestä, jotta sähköiset palvelut olisivat pääsääntöinen asiointikanava ollen kaikkien julkisen hallinnon asiakkaiden käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Kunnat voisivat huolehtia sähköisen asioinnin tukipalveluiden antamisesta ja tarvittavien asiakaslaitteiden ylläpitämisestä, kuten ne nytkin tekevät useimmiten osana kirjastopalveluita. Asiakaspalveluhankkeessa sähköisen asioinnin tuki ehdotetaan perustettavan yhteisen asiakaspalvelupisteen tehtäväksi.

Kysymys 1: Yhteinen asiakaspalvelu perustuisi lakisääteiseen malliin, jossa osallistuvat viranomaiset ja tarjottavat palvelut määriteltäisiin laissa

Yhteiskunta on viime vuosikymmenten aikana muuttunut suomalaisesta staattisesta yhteiskunnasta globaaliksi ja dynaamiseksi. Tekninen kehitys on nopeaa. Väestön keskittyminen suuriin kaupunkeihin ja taajamiin jatkuu. Yksityiset palvelut siirtyvät verkkoon yhä enemmän. Väestön koulutustaso, samoin kuin liikkuvuus lisääntyy. Suomalaisen yhteiskunnan kansainvälistyminen ja monikulttuurisuus lisääntyy. Samaan aikaa riskit syrjäytymisestä kasvavat.



Kun yhteiskunta kokonaisuutena on jatkuvassa muutoksessa ja kehityksessä, myös julkishallinnon toimijoilta edellytetään kykyä arvioida jatkuvasti toimintatapojaan ja uudistua. Yhteiskunnan toimijoilla tulisi olla käytössään joustavat mahdollisuudet toimia ja reagoida omaa toimialaansa koskeviin muutoksiin.

Poliisihallituksen käsityksen mukaan edellä kuvatussa kontekstissa lailla säätämistä palveluiden tarjoamisesta tulisi välttää. Lakisääteisyys sekä viranomaisten osallistumisesta että palveluvalikoimasta johtaa hitaaseen ja jäykkään julkisen hallinnon kehittämistyöhön, kun hallinnon kehittämisessä tulisi päinvastoin varmistua joustavuudesta ja ketteryydestä nykyaikaisten palvelun tarjoamisen tapojen varmistamiseksi ja asiakaspalvelun tosiasialliseen tarpeeseen vastaamiseksi. Poliisihallituksen mielestä hallintolain säännökset hyvän hallinnon edellytyksistä ja palveluperiaatteesta ovat riittäviä julkisen hallinnon palvelun laadun varmistamiseksi. Lisäksi sääntelyä tulisi nykyiseen verrattuna purkaa ainakin aukioloaikoja koskevien säädösten osalta.

Poliisihallitus esittää lakisääteisyydestä luopumista ja sopimusperusteisuuden säilyttämistä. Poliisihallinnon osalta voitaisiin toimivalta yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisesta ja palveluvalikoimasta sopimiselle katsoa kuuluvan Poliisihallitukselle, sillä poliisin hallinnosta annetun lain mukaan Poliisihallituksen tehtäviin kuuluu poliisin palveluiden tasapuolisesta saatavuudesta huolehtiminen.

Kysymys 2: Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan lausuttavaa.

Kysymys 3: Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti mm. poliisin lupahallinnon palveluita

Poliisihallitus esittää, että lakisääteisyydestä luovuttaisiin edellä Kysymyksen 1 vastauksessa mainituilla perusteilla sekä yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisen että palveluvalikoiman osalta ja otettaisiin käyttöön sopimusperusteinen malli, jossa poliisin osalta sopimustoimivalta olisi Poliisihallituksella poliisin hallinnosta annetun lain säännöksen perusteella. Tällä tavoin voitaisiin varmistua siitä, että sekä poliisin osallistuminen Yhteiseen asiakaspalveluun että poliisin palveluvalikoima muodostuisivat valtakunnallisesti yhdenmukaiseksi. Lisäksi sopimusperusteinen malli turvaisi palvelun tarjoamista sekä määrällisesti että laadullisesti palvelutarvetta vastaavasti edesauttaen julkisten palveluiden tarjoamista taloudellisesti, tuottavasti ja vaikuttavasti.

Poliisihallitus pitää erottelua peruspalveluvalikoimaan ja laajoihin palveluihin perusteltuna ja kannatettavana. Tämä erottelu olisi lähtökohtana myös sopimusperusteisessa mallissa.

Esitetty lain 9 § sisältää säännöksen yhteisessä asiakaspalvelussa annettavista poliisin palveluista. Poliisihallitus ei hyväksy ao. luonnoksen 2 momenttiin sisällytettyä määräystä poliisin ns. laajan palvelun



asiakaspalvelupisteiden määrittämisestä valtioneuvoston asetuksella (ks. alleviivattu kohta). Poliisihallituksen käsityksen mukaan ko. säännöksellä määritellään asiallisesti poliisin palveluverkkoa ja henkilöresurssien käyttöä. Päätöksen siitä, missä palvelupisteissä poliisin henkilöstö antaa palvelua joko ajanvarauksen perusteella tai vakinaisesti virkapaikaltaan, pitää sisältyä sisäasiainministeriön tekemään poliisin palveluverkkopäätökseen poliisin hallinnosta annetun lain (110/1992) 6 §:n 1 momentin nojalla. Tuohon palveluverkoston SM myös sitoutuu omalta osaltaan mm. antaessaan poliisille rahoitusta. Tätä päätöstä tehdessään SM voisi kuulla VM:ää. Tällöin poliisin resursointiin liittyvät toimipistekysymykset olisi selkeästi hahmotettavissa yhdestä päätöksestä.

Lain 9 §:n perustelujen mukaan tarkoituksena on, että pykälän 1 momentin mukaisten aina yhteisestä asiakaspalvelusta saatavilla olevien poliisin palveluiden (peruspalveluvalikoima) lisäksi poliisi antaisi toimivaltaisen viranomaisen henkilökohtaista läsnäoloa edellyttäviä lupapalveluita omalla henkilöstöllään (laaja palveluvalikoima) sellaisilla paikkakunnilla, joilla poliisilla ei ole omaa lupapalveluja antavaa poliisiasemaa. Kirjaus ei vastaa poliisin näkemystä valmistelussa linjatusta. Mainittu 9 §:n perusteluihin kirjattu yksittäinen lause on irrotettu asiayhteydestään muun muassa tekstistä, joka on kirjattu julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen väliraporttiin kohtaan 6.3.: Poliisitoimintojen näkökulma palveluverkkoon. Nyt käsillä olevaan hallituksen esitykseen kirjattu lause antaa poliisin laajan valikoiman palveluverkoston laajuudesta täysin väärän kuvan ja tosiasiallisesti parantaa poliisin palveluverkkoa nykyisestä, mikä ei ole ollut tavoitteena.

Poliisin tavoitteena on säilyttää poliisin palveluverkosto PORA III linjausten mukaisena, koska poliisitoiminnallisen kokemuksen mukaan nyt määritelty palvelun taso vastaa palvelun tarvetta. Tämän tavoitteen toteuttamisessa yhteinen asiakaspalveluverkosto täydentää poliisin omaa palveluverkosta.

Kysymys 4: Kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä

Poliisihallituksella ei ole asiaan lausuttavaa.

Kysymys 5: Yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristö

Poliisihallitus pitää hyvänä sitä, että hallituksen esityksen 15 §:n perusteluissa mainitaan myös viranomaisten omat tieto-, tila ja henkilöturvallisuutta koskevat määräykset, ohjeet ja suositukset VAHTI-ohjeiden lisäksi. Viranomaisten omien turvallisuutta koskevien määräysten edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta saattaa kuitenkin aiheutua huomattavia lisäkustannuksia pisteiden perustamisvaiheessa, joita ei liene otettu huomioon perustamiskustannuksia laskettaessa.

Raportissa kuvattu kassajärjestelmä on eri kuin poliisin oma kassajärjestelmä. Kassajärjestelmän järjestää kunta. Poliisin



kassajärjestelmää käytettäisiin jatkossakin niin kuin tähänkin asti eli esim. lupasalkulla, kun poliisin oma virkailija on paikalla.

HE:n 27 §:n perusteluihin on kirjoitettu pelkistetysti, että *yhtenäiset asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmät*.

Toimintamallityöryhmän ja samalla myös hankkeen loppuraportissa puhutaan kuitenkin selkeästi tilavarausjärjestelmästä, joka on eri asia kuin asiantuntijoiden varaamiseen käytettävä ajanvarausjärjestelmä. Pykälän perusteluihin tulisi myös tuoda selvästi esille se, että kyse on nimenomaan tilavarausjärjestelmästä. Palveluntuottajien asiantuntija-aikoja varataan edelleen palveluntuottajien omilla ajanvarausjärjestelmillä. Nyt noista pykälän perusteluista saa sen käsityksen, että kaikki ajanvarausjärjestelmät olisivat yhtenäiset ja ne hankittaisiin keskitetysti VM:n toimesta.

Kysymys 6: Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessi

Yleisesti voidaan todeta, että HE:n esityksessä tulisi kiinnittää huomioita käytettäviin käsitteisiin. Esimerkiksi jossain kohdin palveluneuvojan tehtäväkentästä puhuttaessa on käytetty vielä termiä tunnistaminen, kun pitäisi käyttää termiä henkilöllisyyden toteaminen.

Kysymys 7: Yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimalli

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan kommentoitavaa.

Kysymys 8: Yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen ja kehittäminen

Raportissa esitetty aikataulu (kuva 13) toimintamallin testaamiseen ja käynnistämiseen ei ole tässä tilanteessa realistinen. Jo pelkästään palvelukorttien tekeminen saati sitten palveluneuvojien systemaattinen kouluttaminen vaatii palveluntuottajilta huomattavaa resurssia. Meneillään oleva poliisin hallintorakenteen uudistus aiheuttaa sen, että uusien hallittujen ja toimivien toimintaprosessien luominen uusien poliisilaitosten ja uusien asiakaspalvelupisteiden kesken tulee vääjäämättä viemään aikaa.

Kysymys 9: Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus ja seuranta

Poliisihallituksen käsityksen mukaan ohjaus ja seurantarjestelmä on sinänsä valmistelussa keskustellun mukainen.

Kysymys 10: Rahoitusjärjestelmä, johon kuuluu perusosa (kiinteät kustannukset) ja suoritteisiin perustuva osa (muuttuvat kustannukset)



Poliisihallituksen kanta rahoitusjärjestelmään on suoritepohjainen malli, koska sekamallissa poliisi osallistuisi kiinteiden kustannusten kattamiseen siitä riippumatta, onko poliisin palveluille yhteisessä asiakaspalvelussa kysyntää vai ei. Yhteispalvelupisteissä, joissa olisi tarjolla poliisin laaja lupapalveluvalikoima ja poliisin virkamies on joko kokoaikaisesti tai ajanvarauksella paikalla, niin korvaus tulisi olla tilakustannus.

Toisaalta, jos asiakaspalveluhanke etenee loppuraportissa esitettyjen linjausten mukaisesti ja poliisilta siirtyy laajan palveluvalikoiman mukaiset palvelut yhteispalvelupisteeseen, niin tällöin kustannusten jakaminen sekamallilla on oikeudenmukainen. Tässä tapauksessa ratkaisevaa on perusosan, eli kiinteiden kustannusten laskenta ja niiden jakaminen kuntatoimijan ja valtiotoimijoiden kesken. Raportissa on esitetty karkeana kiinteiden kustannusten kattamisen jakona 50% kuntatoimija ja 50% valtiotoimijat, joka on hyvä lähtökohta.

Asiakaspalvelupisteen järjestelmät ja laitteistot sekä niiden hankinta- ja ylläpitokustannukset on kuvattu ilman hallinnon omia kustannuksia kuten esimerkiksi palvelukorttien laadinta ja ylläpito, palveluneuvojen kouluttaminen ja palvelun kehittäminen.

Yhteisellä asiakaspalvelulla lienee korottava vaikutus poliisin suoritemaksujen hintoihin, mutta korotuksen suuruutta on vielä mahdotonta arvioida, koska kokonaiskustannusten suuruus ja kohdistuminen poliisin osalle on vielä epäselvää.

Kysymys 11: Kiinteät kustannukset arvioidun asiointimäärän mukaan ja suoritekorvaukset keskimääräisten palkkakustannusten ja palvelun vaatiman ajan perusteella

Valtiotoimijoiden kiinteiden kustannusten jakomalliksi on esitetty arvioitua asiointimäärää. Poliisihallituksen mukaan tämä kustannusten jakomalli on hyvä lähtökohta kiinteiden kustannusten jakamiseksi. Poliisihallitus huomauttaa kuitenkin, että vuoden 2011 kaikkien poliisin lupapalvelujen asiointimäärä, noin 2,3 milj., on väärä suhdeluku ja laskennassa on otettava huomioon nykyisten toimintojen kehittämiseen liittyvät uudistukset (esim. sähköinen asiointi) ja ajokorttiasioiden siirto Trafille, jotka vähentävät käyntiasiointia poliisin lupapalveluissa selvästi.

Poliisihallitus huomauttaa myös, että niillä paikkakunnilla, joissa on sekä yhteispalvelupiste että poliisin oma toimipiste, on todennäköistä, että asiakasvirrat suuntautuvat edelleen poliisin omaan toimipisteeseen yhteispalvelupisteestä huolimatta. Näistä edellä esitetyistä syistä johtuen poliisin osuus valtiotoimijoiden kiinteistä kustannuksista ei ole selvitystyön pohjana olevien käyntiasiointien määrien mukainen, vaan suhteellinen osuus on pienempi.

Asiakaspalveluhankkeen loppuraportissa esellään palveluneuvojen keskimääräisten palkkakustannusten laskenta ja muut palvelutapahtuman vaatiman ajan mukaisesti lasketut suoritekustannukset. Näiden kustannusten laskenta on Poliisihallituksen mukaan perusteltuja.



Poliisihallitus korostaa kuitenkin, että myös kiinteiden kustannusten osuus on saatava vyörytettyä suoritemaksuihin.

Poliisihallituksen mukaan yhteispalvelupisteissä, joissa poliisin palvelut tuottavat omat virkamiehet, niin poliisi osallistuu tietysti vain kiinteiden kustannusten maksamiseen.

Poliisihallitus korostaa vielä, että yhteispalvelupisteiden rakentamisen ja toiminnan rahoittajien rahoitusosuuksia on pystyttävä tarkistamaan ja tarkistustiheydestä on sovittava.

Kysymys 12: Tilanteet, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia (aukiolon rajoittaminen, korvausten korottaminen, pisteen sulkeminen)

Rahoitusmallia koskevan ehdotuksen mukaan voi syntyä myös tilanteita, jossa korvaukset eivät kata pisteestä aiheutuvia kustannuksia palveluiden vähäisen kysynnän vuoksi. Tällöin voitaisiin lyhentää pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottaa korvauksia tai viime kädessä sulkea piste. Raportissa ei mainita, kuka tekisi päätöksen ja millä menettelyllä siitä, miten vähäisen kysynnän tilanteessa kussakin tilanteessa toimitaan.

Poliisihallitus haluaa tuoda esille, että rahoitusmalliin kuuluu myös kunnan oma vastuu kustannuksista siltä osin, kun pisteessä annetaan kunnan palveluita. Valtion viranomaisilta saatujen korvausten ei siis edes kuulu kattaa kustannuksia täysimääräisesti.

Palveluiden tehokkaan ja taloudellisen tuottamisen näkökulmasta on ongelmallista, jos valtion viranomaisten rahoituksen turvin joudutaan ylläpitämään palvelupisteitä, joille ei ole asiointimäärä huomioon ottaen tarvetta. Tällöin johdonmukainen ratkaisu olisi lakkauttaa kannattamaton palvelupiste, kun otetaan huomioon valtion viranomaisiin kohdistuvat tehostamisvaatimukset ja julkiseen hallintoon kokonaisuutena kohdistuvat säästötavoitteet.

Kuitenkin pisteen lakkauttamismahdollisuus saattaa olla ongelmallista, kun se yhdistetään lakisääteisyysvaatimukseen ja siihen, että valtiovarainministeriön esittelystä valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin ne yhteiset asiakaspalvelupisteet, joissa poliisi tarjoaa oman henkilöstönsä voimin laajoja palveluita. Esitetty malli tarkoittaa käytännössä sitä, että valtiovarainministeriö päättää tältä osalta poliisin palveluverkostosta, sen pisteen perustamisesta ja lakkauttamisesta. Palvelupisteessä laajoja poliisin palveluita antaa poliisin omaan henkilöstöön kuuluva virkamies joko ajanvarauksen perusteella joko osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti, jolloin henkilön virkapaikka on yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Pisteen perustamisesta ja lakkauttamisesta päättäisi kuitenkin valtiovarainministeriö.

Esitetty malli saattaa siis johtaa hankaliin henkilöstöhallinnollisiin mutta myös toiminnallisiin tilanteisiin. Pisteen sulkeminen on omiaan aiheuttamaan ongelmia erityisesti poliisin laajan valikoiman palveluiden



osalta: Voitaneen mahdollisesti katsoa, että pisteen sulkeminen estää tai hankaloittaa kohtuuttomasti hallinnon asiakasta toteuttamasta perustuslailla hänelle suotua oikeutta matkustaa silloin, jos erityisesti haja-asutusalueella oleva kunnan yhteinen asiakaspalvelupiste suljetaan, jolloin asiakkaan matka seuraavaksi lähempänä olevaan toimipisteeseen (poliisin oma piste tai yhteinen asiakaspalvelupiste) voi kasvaa huomattavastikin.

Edellä olevat huomiot sopivat myös aukiolon rajoittamista koskevaan ratkaisuun. Kunnan oikeudella rajoittaa yhteispalvelupisteen aukioloaika on läheinen yhteys myös valittavaan rahoitusratkaisuun: jos rahoitusratkaisuksi päädytään valitsemaan muu kuin suoriteperusteinen maksu, maksaisi poliisi esim. kiinteistä kustannuksista siitä huolimatta, vaikka kunta olisi päättänyt rajoittaa pisteen aukioloaika siten, ettei poliisin palvelun tarjoaminen olisikaan mahdollista esim. tietynä aikana.

Kysymys 13: Palvelupisteverkoston saavutettavuuskriteeri; 90 % asuu 40 km säteellä palvelupisteestä

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan lausuttavaa.

Kysymys 14: Tuottavuus ja taloudellisuus palvelupisteverkoston kriteerinä

Asiakaspalveluhankkeen loppuraportissa esitellään kaksi eri palveluvaihtoehtoa ja näiden järjestelmien kustannusvaikutukset ja niiden vertailu nykytilanteeseen. Loppuraportissa esitetään myös se, että mahdolliset kustannushyödyt yhteispalvelusta saadaan vasta sitten, kun valtiotoimijoiden oma toimipaikkaverkosto on ajettu alas ja päällekkäisiä rakenteita ei ole. Poliisihallitus pitää tätä kehityssuuntaa epärealistisena, sillä poliisin palveluverkosto rakentuu pääosin muiden poliisitoiminnallisten kriteereiden ja tarpeiden perusteella (vrt. kysymys 16.).

Edellä esitetyn kannanottojen takia yhteispalvelupisteet eivät tule toimimaan valtiotalouden kokonaistuottavuuden ja -taloudellisuuden näkökulmasta kustannustehokkaasti. Valtiotoimijoille jää kuitenkin omien palveluverkostojen kehittämistä ja supistamisesta huolimatta erilaisia kustannuksia, jotka olisi pystyttävä vyöryttämään suoritehintoihin. Poliisihallituksen mukaan tuottavuus ja taloudellisuus eivät poliisin lupapalveluiden osalta parane, vaikka koko seuraavien vuosien poliisin oman kehitystyön jälkeen jäljelle jäävät poliisin lupapalvelut siirrettäisiin yhteispalvelupisteisiin. Poliisille jää jäljelle kuitenkin niin kiinteistömenoja kuin henkilöstökustannuksia, jotka pitäisi vyöryttää suoritehintoihin (vrt. kysymys 16).

Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät kaikilta osin tule toimimaan tuottavasti ja kustannustehokkaasti lähinnä käyntiasioinnin vähyden vuoksi ja valtiotoimijat joutuvat kuitenkin maksamaan esim. kuntien kiinteistöjen menoja siltä osin, kun ne on muutettu yhteispalvelupisteeksi. Tällä kehityssuunnalla kuntatoimija voi itselleen epäedullisten tai jo kalliiden toimiltojen kustannukset siirtää valtiotoimijoiden kustannuksiksi.

Kysymys 15: Kaksi vaihtoehtoa yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkostoksi: 164 tai 129 pistettä



Siinä tapauksessa, että vaihtoehtoina on ainoastaan 129 ja 164 palvelupistettä, Poliisihallitus kannattaa 129 pisteen verkostoa.

Kysymys 16: Yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston ja toimijoiden oman palvelupisteverkoston päällekkäisyydet

Poliisin palveluverkosto rakentuu pääosin muiden poliisitoiminnallisten kriteereiden ja tarpeiden vuoksi, kuin poliisin lupahallinnon asiakaspalvelun. Tämän vuoksi yhteisen asiakaspalvelun verkosto ei vaikuta poliisin palveluverkoston.

Lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa peruspalveluvalikoiman mukaiset poliisin palvelut ovat ajokorttiasioiden siirron jälkeen noin 5 % koko lupavolyymistä. Voidaan arvioida, että yhteisessä asiakaspalvelussa tosiasiallisesti hoidettaisiin noin 1 % lupavolyymistä, kun kokemusperäisesti arvioiden poliisin asiakkaat asioivat mieluiten suoraan poliisiviranomaisen kanssa yhden kosketuksen periaatetta noudattaen. Tällä asiamäärällä ei olisi vaikutusta edes lupahallinnon palveluverkoston muodostumiseen, jos sitä voitaisiin tarkastella poliisin muusta toiminnasta erillisenä.

Poliisin lupahallinnon ydintehtäviin kuuluvia lupa-asioita voidaan käsitellä ainoastaan poliisin virkamiesten toimesta, sillä näissä asioissa luvanvaraisuus itsessään turvaa poliisin tavoitteiden toteutumista. Näitä lupa-asioita ei voida ohjata käsiteltäväksi yhteiseen asiakaspalveluun ilman, että luvanvaraisuuden taustalla olevan arvon suojaaminen vaarantuu.

Niillä tilanteilla, joissa poliisin henkilöstö hoitaa yhteisen asiakaspalvelun poliisin laajoja palveluita yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, saattaisi olla vaikutusta poliisin asiakaspalvelutilojen tarpeeseen. Mutta tällöinkin suurin osa lupahallinnon henkilöstöstä työskentelisi päätöksenteko- ja lupavalvontatehtävissä poliisin tiloissa, jolloin lupahallinnon käyttöön tarvitaan kuitenkin ns. back-office-tiloja. Tällöinkin yhteisen asiakaspalvelun vuoksi poliisilta vapautuisi toimitiloja ainoastaan siltä osin, kuin ne ovat suoraan lupahallinnon asiakkaiden käytössä. On huomattava, että poliisissa on runsaasti muutakin asiakaspalvelua, mm. rikosilmoitusten vastaanottamista ja kuulusteluita, kuin lupahallinnon palvelua.

Poliisihallituksen käsityksen mukaan yhteisellä asiakaspalvelulla voi olla hyvin pieniä vaikutuksia poliisin palveluverkoston. Sitä vastoin poliisin omilla kehittämistoimilla, kuten toimitustapojen muutoksilla ja sähköisillä palvelukanavilla, voi olla suuriakin vaikutuksia lupahallinnon palveluiden tarjoamiseen kokonaisuutena.

Kysymys 17: Kunta vastaa palveluneuvojien rekrytoinnista

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan kommentoitavaa.



Kysymys 18: Palveluneuvoja hoitamattomat tehtävät

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan kommentoitavaa.

Kysymys 19: Perehdyttäminen, koulutus, muu ammattitaidon kehittäminen ja ylläpito sekä asiantuntijatuki

Poliisihallituksella ei ole asiakohtaan kommentoitavaa.

Muita huomioita

Ehdotetun 9 §:n 1 momentin 5) - kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettaisiin poliisin löytötavara-asioita. Poliisihallituksen käsityksen mukaan nyt valmisteluissa tulee nimenomaisesti selvittää myös mahdolliset muutostarpeet löytötavaralakiin (778/1988) erityisesti löytötavaralaisissa löytäjälle asetettujen velvoitteiden osalta (mitkä löytötavarat ja kenelle toimitetaan ja miten nopeasti). Tämä valmisteluissa huomioon otettava seikka onkin kirjattu hallituksen esityksen 9 §:ää koskeviin yksityiskohtaisiin perusteluihin (s. 58).

Esitetyn 24 §:n perusteella valtiota koskisi laaja vahingonkorvausvelvollisuus: valtio vastaisi niistä vahingoista, joita kunnan virkamies yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitaessaan mahdollisesti aiheuttaisi. Säännös vaikuttaa kohtuuttomalta. Vahingonkorvausvastuuta arvioitaessa on erityisesti huomioitava myös se, että henkilöstön siirtymisestä luonnostellun pykäläratkaisun nojalla kunnalla olisi mahdollisuus hakea asiakasneuvojaa ilmoittautumismenettelyn jälkeen myös avoimella ja yleisellä haulla, jos ilmoittautumismenettely ei tuottaisi toivottua tulosta. Tällöin valtio vastaisi vahingoista, jotka on aiheuttanut virkamies, jonka rekrytointiin valtion toimijat eivät kuitenkaan ole päässeet osallistumaan.

Yhteenvedo

Yhteenvetona Poliisihallitus haluaa vielä kiinnittää huomiota keskeisiin seikkoihin, joita tulisi vielä erikseen arvioida Yhteisestä asiakaspalvelusta valmistellut hallituksen esityksen jatkokäsittelyn yhteydessä.

Valtiovarainministeriössä on parhaillaan käynnissä useita hallinnon kehittämishankkeita, joiden tavoitteet ja toteuttamistavat vaikuttavat olevan keskenään päällekkäisiä ja ristiriitaisia. Hallinnon kehittäminen ei tapahdu kokonaisuutena, vaan kehittäminen on sirpaleista. Nämä käynnissä olevat hankkeet on kuvattu lausunnon alussa hallitusohjelman kehittämistä koskevien kirjausten käsittelyn yhteydessä.

Poliisihallitus kannattaa sopimusperusteisen mallin säilyttämistä nykyiseen tapaan yksinomaisena keinona, jolla viranomaiset voisivat osallistua yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen. Sopimusperusteinen malli olisi joustavuutensa ansiosta julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaista.



Säädösperusteisuus ei sovellu stabiiliutensa vuoksi nykyiseen jatkuvassa teknisessä ja taloudellisessa muutoksessa olevaan yhteiskuntaan.

Poliisihallituksen näkemyksen mukaan esitetty malli kokonaisuutena ei ole tuottava eikä tehokas, vaan esimerkiksi poliisin osalta se johtanee suoritemaksujen, esimerkiksi passin hinnan korottamiseen. Malli ei vaikuta myöskään olevan eri toimijoita kohtaan oikeudenmukainen.

Poliisihallitus esittää, että hanketta arvioidaan kokonaisuudessaan uudelleen hallituskaudella nopeasti muuttuneen taloudellisen tilanteen ja toimintaympäristön vuoksi.

Poliisiylijohtaja

Mikko Paatero

Lupahallintojohtaja

Anne Aaltonen

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Aspo-asianhallintajärjestelmässä. Poliisihallitus 14.09.2013 klo 11.36. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.