



## ASIA **Palveluperiaatteen soveltaminen poliisin lupahallinnossa**

### KANTELU

Oikeuskanslerille 26.4.2013 osoittamassaan kirjoituksessa kantelija arvostelee Oulun poliisilaitoksen lupapalveluja asiakaslähtöisen palveluperiaatteen noudattamatta jättämisestä sähköistä ajanvarausjärjestelmää sovellettaessa.

Kantelija oli 26.4.2013 klo 8 yhdessä 15-vuotiaan lapsensa kanssa mennyt Haukiputaan poliisiasemalle tarkoituksenaan asioida mopokortin hankkimiseen liittyvässä asiassa. Virkailijat kieltäytyivät kuitenkin palvelemasta kantelijaa, koska tämä ei ollut varannut palveluaikaa sähköisestä ajanvarausjärjestelmästä. Kantelijan kertoman mukaan häntä ja hänen poikaansa oli ”röyhkeästi käännytetty ulos”. Poliisiasemalla esillä olevien ilmoitusten mukaan lupahallinnon asiakkaiden tuli etukäteen varata palveluaika virkailijan kanssa asioimista varten internetissä toimivasta ajanvarausjärjestelmästä. Kantelija ei kuitenkaan ollut poliisiasemalle tullessaan tiennyt tästä hieman aiemmin käyttöön otetusta uudistuksesta. Hänen mukaansa tiedottaminen lupapalveluiden siirtymisestä ajanvarauksella toimivaksi on ollut heikkoa.

Kantelijan mukaan lupahallinnon asiakkaan käännyttäminen poliisiasemalta edellä kuvatulla tavalla on ristiriidassa hyvän hallinnon periaatteiden ja oikeusturvaa takaavan perustuslain 21 §:n kanssa.

### SELVITYS

Poliisihallitus on toimittanut oikeuskanslerinvirastoon Poliisihallituksen lupahallintoyksikön lupahallintojohtajan A:n lausunnon, johon on liitetty Oulun poliisilaitoksen poliisipäällikön B:n ja apulaispoliisipäällikkö C:n selvitykset.

Poliisipäällikkö B ilmoittaa selvityksessään, että Oulun poliisilaitoksen lupapalveluista on kanneltu myös eduskunnan oikeusasiamiehelle. Hankitun tiedon mukaan kantelun (Dnro 1681/4/2013) on 2.12.2013 ratkaissut apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja. Ratkaisusta,

jossa on kysymys passin hakemisesta, on hankittu kopio. Kopioita on myös hankittu apulais-oikeusasiamies Jussi Pajujan kanteluratkaisuista 2.12.2013 (Dnro 3678/4/13) ja 13.8.2013 (Dnro 2028/4/12), jotka koskevat Keski-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitosten lupapalveluiden asiakaspalvelua sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönottoon liittyen.

## VASTINE

Kantelija ei ole käyttänyt hänelle varattua tilaisuutta antaa hankittuun selvitykseen vastine.

## RATKAISU

### Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheutonta viivytystä.

### Asian arviointi

Kantelija on kertonut, ettei häntä suostuttu Oulun poliisilaitoksen Haukiputaan poliisiaseman lupahallinto-osastolla palvelemaan, kun hän saapui sinne 26.4.2013 klo 8 aamulla ilman etukäteen varattua palveluaikaa. Oikeuskanslerinvirastoon toimitetussa selvityksessä ei ole selvitetty kantelussa mainittua yksittäistä asiakaskäyntiä tarkemmin. Apulaispoliisipäällikkö ilmoittaa vain, että kantelukirjoituksessa kuvatussa tapauksessa on ilmeisesti ollut kysymys tilanteesta, jossa ”aikaisemmin varattujen asiakasajkojen johdosta virkailija ei pysty ottamaan ylimääräistä asiakasta vastaan, mikäli ajanvarauskalenteri on sen päivän osalta täynnä”. Kantelijan kertomaa, jonka mukaan häntä ei suostuttu palvelemaan ja ”röyhkeästi käännyttiin ulos” ei siten lähtökohtaisesti ole aihetta epäillä.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja on erään toisen poliisilaitoksen lupahallinnon asiakaspalvelukäytännön arviointia koskevassa ratkaisussaan 2.12.2013 (Dnro 3678/4/13) todennut, että hallintolain palveluperiaate ja asian vireille panoa koskevat säännökset edellyttävät, että jokaisessa poliisin palvelupisteessä on voitava asioida ja panna asia vireille ilman ajanvarausta, ns. ”jonottamalla”. Ratkaisussa kerrotaan myös, että Poliisihallitus oli ilmoittanut antaneensa poliisilaitoksille ohjeen, ettei ketään saa kieltäytyä palvelemasta, vaikka aikaa ei olisikaan varattuna. Apulaisoikeusasiamiehen käsityksen mukaan tämä tarkoittaa jonotusmahdollisuuden järjestämistä.

Käsiteltävänä olevassa tapauksessa kantelija kertoo saapuneensa Haukiputaan poliisiaseman lupahallinto-osastolle klo 8 aamulla, eli ilmeisesti heti asiakaspalvelun avauduttua. Kantelijan kertoman mukaan lupahallinnossa oli kaksi palveluluukua, joissa molemmissa istui virkailija, mutta vain toisen luukun äärellä oli asiakas. Vapaassa luukussa istuva virkailija kuitenkin kiel-

---

OIKEUSKANSLERIN VIRASTO

---

täytyi asioimasta kantelijan kanssa. Paikalle oli vielä saapunut kolmas virkailija, joka oli ”röyhkeästi käännänyt kantelijan ulos”.

Kerrottua virkailijoiden menettelyä ei voida pitää asianmukaisena huomioon ottaen hallinnossa sovellettava ja asiakasmyönteistä asennetta edellyttävä palveluperiaate. Vähimmäisvaatimuksena kyseisessä tapauksessa voisi käsitykseni mukaan pitää, että asiakkaan mukanaan tuomat ja ilmeisesti ainakin osittain esitetyt asiakirjat olisi otettu vastaan, tarvittaessa jonotuksen jälkeen, ja asia olisi kirjattu vireille saatetuksi. Tämän jälkeen olisi tarvittaessa voitu varata kantelijalle palveluaika asian jatkokäsittelyä varten.

Asian jälkikäteisarviointia vaikeuttaa jossain määrin se seikka, että tässä vaiheessa ei enää ole saatavissa luotettavaa tietoa siitä, minkälaisen työpaineen alla Haukiputaan poliisiaseman lupahallinnon virkailijat työskentelivät kantelussa mainittuna ajankohtana. Poliisin johto on viitanut siihen, että erityisesti kesäajat ovat olleet kiireisiä. Käsiteltävänä oleva tapaus sattui kuitenkin huhtikuun loppupuolella perjantai-aamuna. Katson, että toimipaikan asiakaspalvelupisteen työtilanteesta ja hetkellisistä kiireistä huolimatta paikalle ilman ennakkoon tehtyä ajanvarausta saapuneen asiakkaan olisi tullut saada hallinnon palvelua ainakin sen verran, että mopokortin hankintaan liittyvä asia olisi ehditty panna ainakin alustavasti vireille edellä todetulla tavalla.

Asiakirjoista ilmenee, että lupahallinnon sähköinen ajanvarausjärjestelmä on vuodesta 2007 lähtien otettu asteittain käyttöön eri puolella maata. Poliisihallitus suositteli sen otettavaksi käyttöön kaikilla poliisiasemilla vuonna 2013. Järjestelmän käyttöönottoon on ilmeisesti liittynyt jossain määrin epäyhtenäistä käytäntöä poliisiyksiköissä. Epätietoisuutta on ainakin aiheuttanut kysymys siitä, millä tavalla asiakas joka ei halua tai ei voi käyttää sähköistä ajanvarausjärjestelmää voi saada palvelua poliisiasemien lupahallinnon toimipisteissä.

Nytemmin mainitun asian voidaan katsoa tulleen riittävästi ohjeistetuksi muun muassa edellä mainitun apulaisoikeusasiamiehen kannanoton ja Poliisihallituksen poliisipiireille antaman ohjeistuksen kautta. Oulun poliisilaitoksen verkkosivut on ainakin tällä hetkellä kirjoitettu sellaiseen muotoon, että niistä ilmenee ajanvarausjärjestelmän käytön suositeltavuus vaikkakaan ei pakottavuus.

Myös poliisihallinnon sähköinen ajanvarausjärjestelmä otettiin aikanaan käyttöön asiakaspalvelua edistävänä keinona. Järjestelmä on varmaankin tuonut mukanaan eräitä hyötyjä sekä hallinnon asiakkaille että siellä työskenteleville. Näyttää kuitenkin jossain määrin unohtetun se seikka, että uudistus samalla toi mukanaan heikennyksiä sellaisten henkilöiden palveluun, jotka eri syistä eivät voi tai halua käyttää internetissä toimivaa ajanvarausjärjestelmää. Ajanvaraukseen liittyvä uudistus käy näin hyvänä esimerkkinä siitä, että ihmisten jokapäiväisen elämän kannalta välttämättömiä hallinnon palveluja kehitettäessä on huolehdittava siitä, ettei uudistuksilla samalla heikennetä asiakkaiden palvelutasoa muulla tavalla.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Valtioneuvoston oikeuskanslerista annetun lain 4 §:n 2 momentin mukaan oikeuskansleri ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

Huomioon ottaen sen, mikä kanteluasian tutkimisen yhteydessä on tullut ilmi, kiinnitän Oulun poliisilaitoksen huomiota palveluperiaatteen asiakaslähtöiseen ja asiakasmyönteiseen soveltamiseen lupahallinnon palveluita järjestettäessä ja niitä kehitettäessä.

---

### OIKEUSKANSLERIN VIRASTO

---

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen päätöksestäni Oulun poliisilaitoksen poliisipäällikölle, jonka tulee saattaa sen sisältö sopivalla tavalla poliisilaitoksen lupahallinnosta vastaavien virkamiesten tietoon.

Apulaisoikeuskansleri

Risto Hiekkataipale

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Tom Smeds

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi  
INTERNET www.okv.fi