

2.12.2013

Dnro 1681/4/13

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää

POLIISIN LUPAPALVELUIDEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄN RUUHKAT

1

KANTELU

Kantelija arvosteli eduskunnan oikeusasiamiehelle 16.4.2013 osoittamassaan kirjeessä - - - poliisilaitoksen lupapalveluiden viivettä passin hakemisessa ajanvarauksen kautta. Kantelijan kirjoituksen mukaan ajanvarauksessa seuraava vapaa aika oli hänen kirjoituksensa ajankohdantana noin viiden viikon päästä. Poliisilaitokselta hänelle oli kerrottu, että ainoa mahdollisuus saada passi nopeammin, on jonottamisen kautta saatava pikapassi, mikä on kalliimpaa.

2

SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin - - - poliisilaitoksen lupapalvelulinjan selvitys sekä - - - poliisilaitoksen ja Poliisihallituksen lausunnot.

3

RATKAISU

3.1

Saatu selvitys

- - - *poliisilaitoksen lupapalvelulinjan* selvityksen mukaan poliisilaitoksen lupapalvelut ovat olleet ruuhkaisia jo useamman vuoden ajan erityisesti kesäaikaan. Syynä tähän on asiointimäärien voimakas kasvu kesäaikaan yhdistettynä henkilöstön kesälomiin. Lisäksi asiaan vaikuttaa - - - pääpoliisiaseman kohdalla tilojen ahtaus. Aikaisempina vuosina ongelmat ovat kohdistuneet ylipitkiin jonotusaikoihin lupapalveluissa (pisimillään 4 ½ tuntia). Ongelmaa pyrittiin korjaamaan siirtymällä asiointiin ajanvarauksen kautta. Tämä ei kuitenkaan poistanut ruuhkia, vaan ainoastaan järjesti ruuhkat eri tavalla. Tilanteeseen on pyritty varautumaan muun muassa rajaamalla henkilöstön kesälomat kolmeen viikkoon henkilöstön suostumuksella.

- - - *poliisilaitoksen* lausunnon mukaan poliisilaitos on siirtynyt joulukuussa 2012 lupapalveluissa kaikki toimipaikkansa kattavaan ajanvarausjärjestelmään, jolloin kiireettömien lupapalveluiden tarjonta jonotusperiaatteella on lopetettu. Tämän järjestelmän ongelma on poliisilaitoksen mukaan se, että kansalaiset eivät saa kiireettömiä matkustus-, ampuma-ase-, tai ajokorttiasioita käsiteltyä heti, mistä aiheutuu kanteluita ja negatiivista palautetta. Pääasiassa asiakkaat ovat kuitenkin erittäin tyytyväisiä uuteen palvelukonseptiin.

Poliisilaitos korostaa, että nytkin kiireelliset lupa-asiat voidaan saattaa heti vireille, eikä sen vuoksi kenenkään oikeus laissa säännellyin perustein saada poliisilta kiireellisesti lupa ole vaarantunut.

Poliisihallituksen lupahallintoyksikkö kertoo tässä ja muihin samanaikaisesti oikeusasiamiehen kansliassa vireillä oleviin poliisin lupapalveluita koskeviin kanteluihin antamissaan lausunnoissa suuren osan poliisilaitoksista antavan pääpoliisiasemillaan lupahallinnon asiakaspalvelua pääsääntöisesti ajanvarauksen perusteella. Poliisihallitus on kuitenkin suullisesti koulutustilaisuuksissa ja päällikköpäivillä antanut poliisilaitoksille ohjeeksi, ettei ketään saa kieltäytyä palvelemasta, vaikka aikaa ei olisikaan varattuna. Siten kiireellisetkin asiat saa hoidettua.

Poliisihallitus lähetti keväällä 2013 poliisilaitoksille kirjeen kesään varautumisesta, koska ruuhkaisinta aikaa poliisin asiakaspalvelussa ovat kevät ja alkukesä. Poliisilaitosten omien varautumistoimenpiteiden lisäksi valtakunnallisia varautumistoimenpiteitä olivat passin toimitustavan muutos huhtikuun lopussa, passin uusimista koskevan kirjeen lähettäminen niille passinhaltijoille, joiden passi vanhenee kesäkuukausien aikana sekä ajanvarauksen tehostaminen valtakunnallisesti.

Poliisihallituksen mukaan poliisilaitosten tulee pyrkiä siihen, että poliisilaitoksella on vapaita ajanvarausaikoja varattavissa 2–3 viikon kuluessa ajanvarauksesta. Ajanvarauksen jonot ovat kuitenkin ajoittain muodostuneet tätä pidemmiksi muun muassa teknisten ongelmien ja tilakysymysten vuoksi.

Poliisihallitus tulee lausunnon mukaan yhdenmukaistamaan ajanvarauskäytäntöjä valtakunnallisesti uudessa poliisiorganisaatiossa laatimalla asiasta ohjeen yhteistyössä asetettavan Lupahallinnon päällikköverkoston kanssa.

Poliisihallituksen mukaan poliisin nykyinen ajanvarausjärjestelmä on jo elinkaarensa loppupäässä eikä ole teknisesti eikä toiminnallisesti käyttäjäystävällinen. Poliisin uusi ajanvarausjärjestelmä otetaan käyttöön tammikuussa 2014 uuden sähköisen asiointin alustan käyttöönoton yhteydessä. Tuleva ajanvarausjärjestelmä on uusi toteutus sekä toiminnallisten määrittelyiden että teknisen ratkaisun osalta, ja sen määrittelyissä on pyritty kaikin keinoin esim. toiminnallisin prototyypein turvaamaan käytettävyys sekä virkailija- että kansalaispuolella.

3.2

Oikeusohjeita

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja haakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

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

Hallintolain 19 §:n mukaan asia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti.

Hallintolain 20 §:n mukaan hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut toimivaltaiseen viranomaiseen tai kun asia on sille suullisen vireillepanon yhteydessä esitetty ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu.

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

Poliisin hallinnosta annetun lain 6 §:n 1 momentin mukaan poliisilaitos vastaa muun muassa poliisin tehtäviin liittyvien kansalaisten palvelujen tasapuolisesta saatavuudesta ja laadusta toimialueellaan.

3.3

Kannanotto

Ajanvarausjärjestelyt ja ruuhkaisuus

Olen antanut poliisin lupahallintoa koskeviin neljään kanteluun ratkaisuni 13.8.2013. Esimerkiksi päätöksessäni 2028/4/12 totesin:

"Arvioinnissa huomioon otettavaa"

Asian arvioinnissa keskeisenä viranomaisen velvoitteena ovat käsitykseni mukaan hallintolain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus.

Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Edelleen hallituksen esityksessä todetaan, että julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta.

Oikeuskirjallisuudessa on todettu palvelujen saatavuuden edellyttävän viranomaisen järjestävän palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Palvelujen helppokäyttöisyys voi edellyttää muun muassa asiointiaikojen ja -paikkojen järjestämistä siten, että palvelu on vaivatta saatavissa. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaatimus. Viranomaispalveluihin liittyvä asiointi tulisi järjestää myös alueellisesti yhtäläisellä tavalla niin, että ainakin jokapäiväiseen elämään liittyvät viranomaispalvelut, kuten terveys- ja turvallisuuspalvelut, ovat saatavilla kaikkialla maassa. (Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2012, s. 94).

Palvelun asianmukaisuuden vaatimus merkitsee sitä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi. Hallinnon palveluperiaatteen keskeisenä tavoitteena on, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät vaikuttaisi epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteutettaessa. Siksi viranomaisen on tarpeen mukaan pyrittävä lieventämään menettelyllisiä vaikeuksia muun muassa neuvonnalla, uusia viestintämenetelmiä ja sähköistä asiointia käyttämällä sekä menettelyä johtamalla. (Mäenpää: m.t., s. 95).

Asian vireillepano tapahtuu toimittamalla vireillepanoasiakirja toimivaltaisen viranomaisen asiointiosoitteeseen. Tämä on osoite, jonka viranomainen on ilmoittanut asiointia varten tai jossa viranomaisen kirjaamo sijaitsee. (Mäenpää: m.t., s. 112).

"Hyvä hallinto" viittaa hallinto-oikeudellisiin periaatteisiin. Käsitettä ei ole vahvistettu hallinto-oikeudellisin säädöksin. Periaatteen piiriin kuuluviksi on luettu ripeä ja asianmukainen menettely, käsittelyn julkisuus, kuulemisoikeus, päätöksen perusteleminen ja oikeusturvan saatavuus. Käsitteen piiriin kuuluu myös hallinnon palveluperiaate, virkatoiminnan puolueettomuus ja asian käsittelyn objektiivisuus (Saraviita: Perustuslaki 2000, s. 176).

Arviointi

Tehdyissä järjestelyissä on palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden kannalta nähtävissä sekä myönteisiä että kielteisiä seikkoja.

Myönteisenä voidaan pitää sitä, että ajanvarausjärjestelmän myötä voidaan välttyä jonottamiselta ja ajan varauksen myötä asiointi tapahtuu asiakkaan tiedossa olevana ajankohtana. Uusien lupamenettelyjärjestelyjen myötä hallinnossa asioivien valinnanvapaus valita itselleen sopiva menettely lisääntyy, kunhan ns. perinteisiä asiointitapoja ei täysin hylätä. Uusien sähköisien menettelyiden voidaan katsoa näkökulmasta riippuen joko helpottavan tai

vaikeuttavan asiointia viranomaisen kanssa. Käsitkseni mukaan esimerkiksi internetin käyttö ajanvaraukseen on useimpien näkemyksen mukaan asiointia helpottava keino. Toisaalta pidän selvänä, että on henkilöitä, jotka eivät halua tai osaa taikka voi käyttää internetiä esimerkiksi siitä syystä, että heillä ei ole tosiasiallista mahdollisuutta sen käyttämiseen.

Palvelujen helppokäyttöisyyden vaatimuksen näkökulmasta kysymys on siten monitahoisesta asiasta. Kuten edellä on todettu, hallinnon palveluperiaatteen keskeisenä tavoitteena on, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät vaikuttaisi epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteutettaessa. Viime kädessä tämän toteuttaminen edellyttää käsillä olevan asian näkökulmasta sitä, että vanhaa, palvelupisteessä jonottamiseen perustuvaa asioimista ei täysin hylätä.

Saadun selvityksen mukaan - - - pääpoliisiasemalla voi jättää kiireellisiä lupahakemuksia ja poliisilaitoksen muissa lupapalvelupisteissä voi jättää kaikenlaisia lupahakemuksia myös ilman ajanvarausta. Tähän nähden näyttää kiireellisten asioiden osalta siltä, että edellä lausumani hallinnon asiakkaiden erilaisista tiedoista ja valmiuksista tulee palvelujen tarjonnassa huomioiduksi.

Sen sijaan ei-kiireellisten asioiden kohdalla on palveluperiaatteen ja asian vireillepanoa koskevan sääntelyn näkökulmasta vähintäänkin ongelmallista, jos lupa-asiaa vireille panevalta kieltäydytään lupa-asioiden palveluotomistossa ottamasta vastaan asiakirjoja sillä perusteella, että hän ei ole varannut aikaa asioinnilleen.

Tein ennalta ilmoittamattoman tarkastuksen - - - poliisilaitoksen - - - pääpoliisiaseman lupapalvelut -yksikköön 8.8.2013 (dnro 3402/3/13). Kiinnitin huomiota ulko-ovella olevaan tekstiin, jonka mukaan lupapalveluihin pääsee vain ajanvarauksella. Tarkastuksella käydyin keskustelun aikana kävi kuitenkin ilmi, että asemalla on mahdollisuus myös vuoronumeropalveluun ja että kaikkia saapuneita asiakkaita palvellaan ulko-ovella olevasta tekstistä huolimatta. Tässä yhteydessä totesin, että esimerkiksi teksti ”suositellaan ajanvarausta, ilman ajanvarausta varaudu odottamaan” olisi asianmukainen tapa kertoa asiakkaille vallitsevasta tilanteesta ja käytännöstä.”

Samanaikaisesti tähän kanteluasiaan (ja lukuisiin muihin poliisin lupapalveluita koskeviin kanteluihin) pyytämäni selvityspyynnön yhteydessä pyysin Poliisihallitukselta yleistä selvitystä lupapalveluiden järjestämisestä eri poliisilaitoksissa. Saamani selvityksen liitteenä oli taulukoitu eri poliisilaitosten lupakäytäntöjä poliisilaitosten ilmoitusten mukaan (Taulukko päätöksen liitteenä kantelijalle). Taulukon mukaan - - - poliisilaitoksella jonotusasiointi on mahdollista - - - palvelupisteissä. Sen sijaan - - - poliisilaitoksen ilmoituksen mukaan lupahakemusten määrä - - - poliisilaitoksella ”on ollut nousussa ja siihen on erityisesti vaikuttanut - - - siirtyminen kokonaan ajanvarausjärjestelmään”. Myös - - - poliisilaitoksen internet-sivujen mukaan (ainakin 14.11.2013) ”- - - poliisilaitoksen lupapalvelut vain ajanvarauksella. Muutos koskee kaikkia palvelupisteitämme.” Edellä mainitun tekstin alapuolella on linkki internet-ajanvaraukseen.

Totean, että käytettävissäni oleva aineisto antaa jossain määrin ristiriitaisen kuvan siitä, miten lupapalvelut - - - poliisilaitoksessa on ajanvaraus- ja jonotusmahdollisuuden osalta järjestetty.

Käsillä olevassa asiassa voin viitata edellä aiemmassa päätöksessäni lausumaani ja totean, että hallintolain palveluperiaate ja asian vireille panoa koskevat säännökset edellyttävät, että jokaisessa poliisin lupapalvelupisteessä on voitava asioida ja panna asia vireille ilman ajanvarausta, ns. ”jonottamalla”. Myös Poliisihallituksen lupahallintoyksikkö on lausunnossaan todennut Poliisihallituksen antaneen poliisilaitoksille ohjeen, ettei ketään saa kieltäytyä palvelemasta, vaikka aikaa ei olisikaan varattuna. Käsitkseni mukaan tämä tarkoittaa jonotusmahdollisuuden järjestämistä.

Saatan käsitkseni lupapalvelujärjestelyistä - - - poliisilaitoksen tietoon. Lähetän päätökseni tiedoksi myös Poliisihallitukselle saatettavaksi tietoon koko poliisihallinnolle.

Mitä tulee kantelussa esitettyyn arvosteluun lupapalveluiden pitkistä odotusajoista, totean, että oikeusasiamies ei voi antaa mitään yksityiskohtaista käsitystä siitä, minkä pituinen odotusaika on hyväksyttävä hallintolain palveluperiaatteen ja viivytyksettömän käsittelyn velvoitteen näkökulmasta. Voin kuitenkin todeta, että - - - poliisilaitoksen lupapalveluyksikön selvityksen liitteenä olevasta ajanvarauksen seurantataulukosta ilmenevä pisin, yli kuuden viikon odotusaika ensimmäiseen vapaaseen palveluaikaan ei ole laillisuusvalvonnallisesta näkökulmasta hyväk-

syttävä. Minulla ei ole aihetta arvostella Poliisihallituksen lausunnosta ilmenevää näkemystä, jonka mukaan ajan saaminen viranomaiselle lupa-asiassa 2–3 viikon kuluessa on kohtuullista.

Kun - - - poliisilaitos on selvityksen mukaan ryhtynyt toimiin ruuhkien helpottamiseksi ja kun ruuhkautuminen on selvityksen mukaan kesällä 2013 ollut vähäisempää kuin kesällä 2012, ei minulla ole ruuhkia koskevan arvostelun suhteen aihetta toimenpiteisiin.

Kirjoituksessa ilmeni arvostelua siitä, että ilman ajanvarausta on saatavissa vain kalliimpi pikapassi. Pyysin edellä mainitsemassani yleisessä selvityksessä Poliisihallitukselta selvitystä poliisilaitosten suhtautumiseen ns. kiireasiakkaisiin. Tietooni oli nimittäin tullut, että joissain poliisilaitoksissa ainoana mahdollisuutena tarjotaan pikapassia, kun taas toisaalla, jos normaalin passin hakeminen näyttäisi aikataulullisesti mahdolliselta, hakija ohjataan normaaliin passihakumenettelyyn.

Poliisihallituksen selvityksessä todettiin tältä osin seuraavaa:

Pikapassista ei ole nimenomaisesti säädetty lailla, vaan pikapassi on lisäpalvelu, josta on sovittu Poliisihallituksen ja passivalmistajan välisellä sopimuksella. Pikapassi tarkoittaa sitä, että sen toimitusaika on nopeampi kuin ns. tavallisen passin, mutta sen suoritemaksu on vastaavasti hieman kalliimpi. Pikapasseja ei voi tilata määrättömästi vuorokauden aikana, vaan passinvalmistajan pikapassin valmistamiseen liittyvä kapasiteetti on rajallinen sen varmistamiseksi, että tavallisen passin toimitusaika pysyy aina sovitun mukaisena. Tästä syystä pikapassien toimittamiseen liittyy sopimuksen mukainen pikapassikiintiö. Euroopan laajuisesti katsoen pikapassi ei ole osa normaalia menettelyä, vaan normaalisti saatavana on tavallinen passi, jonka toimitusaika joissain valtioissa saattaa olla useita viikkoja ja lisäksi väliaikainen matkan ajan passi kiiretilanteissa.

Pikapassi on tarkoitettu nimenomaan kiiretilanteita varten, jolloin passihakija ei enää ehdi saamaan passia normaalissa toimitusajassa esimerkiksi siksi, että tarve passille on ilmennyt yllättäen. Viestinnällä poliisi on pyrkinyt painottamaan sitä, että passinhaltijan tulisi huolehtia riittävän ajoissa siitä, että vanhentumassa oleva passi tulisi uudistettua, jos passinhaltija kokee passia myös jatkossa tarvitsevansa. Myös passihakutilanteessa poliisi pyrkii ohjaamaan passinhaltijan tilaamaan tavallisen passin, jos se ehtii valmistua. Joskus kuitenkin passihakija haluaa ehdottomasti tilata neuvoista huolimatta pikapassin, eikä poliisi tästä voi Poliisihallituksen käsityksen mukaan kieltäytyä. Tällä on kuitenkin vaikutusta edellä mainitun pikapassikiintiön riittävyyteen niiden asiakkaiden tarpeisiin, joiden tilanne on aidosti kiireinen.

Poliisihallituksen tietoon on tullut, että pikapassin myöntämisessä noudatetaan poliisilaitoksilla erilaisia käytäntöjä mm. asian kiireellisyyden arvioinnin suhteen. Poliisihallitus on muistuttanut poliisilaitoksia pikapassin luonteesta ja tarkoituksesta, sekä siitä, että asiakkaita tulisi pyrkiä ohjaamaan tavallisen passin tilaamiseen muissa kuin objektiivisesti arvioiduissa kiiretilanteissa.

Kun Poliisihallitus on selvityksensä mukaan muistuttanut poliisilaitoksia mahdollisuudesta tavallisen passin tilaamiseen muissa kuin objektiivisesti arvioiduissa kiiretilanteissa, minulla ei ole aihetta toimenpiteisiin tältä osin.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen lupapalveluiden järjestelystä - - - poliisilaitoksen tietoon. Samalla lähetän päätökseni tiedoksi Poliisihallitukselle, jotta käsitykseni saatetaisiin tietoon kaikille poliisilaitoksille.

Tässä kirjoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni - - - poliisilaitokselle ja Poliisihallitukselle.

KESÄN 2013 KOKEMUKSET - YHTEENVETO POLIISILAITOSTEN VASTAUKSISTA

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Helsinki	Ruuhkista päästiin eroon siirryttäessä täydelliseen ajanvaraukseen, ainoastaan ajanvarausajat ruuhkautuivat. Touko-kesäkuussa ajanvarausajoissa viiveitä mutta heinäkuussa viiveet lähtivät jyrkkään laskuun. Ajanvarausviiveen pieneminen näkyi myös pikapassien kysynnän vähentymisenä.	Suurin ero oli, että kesän 2012 ruuhkat siirtyivät poliisilaitoksen tiloista verkkoympäristöön, ajanvarausjonoihin. Hakemuksia jättäviä asiakkaita oli kesällä 2013 enemmän kuin vuotta aikaisemmin mutta asiakirjojen noutajia puolestaan vähemmän.	Molemmissa palveluasteissa (Pasila ja Itäkeskus) palvelua saa pääsääntöisesti ajanvarauksella.	Pasilan ja Itäkeskuksen palveluasteissa saa palvelua jonottamalla. Kotimaisissa lupa-asioissa pystytään palvelemaan tällä hetkellä lähes kaikki ilman ajanvarausta paikalle tulleet asiakkaat, ulkomaalaisella puolella vain osa.	Kotimaisella puolella parin päivän viiveellä, ulkomaalaispuolella viive n. 8 viikkoa.	Kotimaisella puolella 10 min., ulkomaalaisella puolella 30 min.	Suositteluaan pikapassia vain, jos normaali-passin toimitusaika ei riitä asiakkaalle.
Länsi-Uusimaa	Kesällä 2013 käytettiin kaikki keinot asiakasvirtojen hallitsemiseksi. Kesä sujui suhteellisen hyvin seuraavien toimenpitein; kuusi amk-harjoittelijaa, muutaman pisteen rajoitetut aukioloajat, huolellinen lomasuunnittelu, ajanvarausaikoja resurssitilanteen mukaan, työttömiä poliiseja työllistämisrahoin	Tilanne vuonna 2013 oli huomattavasti parempi kuin vuonna 2012. Osattiin myös edellistä kesää paremmin panostaa harjoittelijoiden perehdytykseen.	Jokaisessa lupapisteessä ensisijainen palvelumuoto on ajanvaraus.	Vuoronumeroasiakkaita on jonkin verran joka asemalla ja kaikki palveluun. Kesällä jonotusaika pahimmillaan 2-3 tuntia, nyt aika pyritään pitämään tunnissa.	Pääpoliisiasemalla nyt 1 vko, poliisiasemat 1 pvä, ulkomaalaisasiat 1 kk. Kesällä jonotusajat 3-5 viikkoa.	Passi ja henkilökortti 10 min, ajokortti 20 min, asehakemus 30 min, Eu-rekisteröinnit 30 min, muut ulkomaalaisiluvat 45 min.	Poliisilaitos ohjaa pikapassin hakuun vain niissä tapauksissa, joissa passi ei ehdi saapua normaalissa menettelyssä.
Itä-Uusimaa	Pääsääntöinen ajanvarausjärjestelmä otettu käyttöön.	Aikataulussa pysytti paremmin 2013, kesällä 2012 päivät venyivät säännönmukaisesti huomattavasti yli virka-ajan. Henkilöstön jaksamisen näkökulmasta kesä sujui huomattavasti paremmin kuin kesä 2012.	Vantaa, Porvoo, Myyrmäki ja Sipoo siirtyneet pääsääntöisesti ajanvarauksella toimiviksi.	Pääpoliisiasemalla palveluaan ilman ajanvarausta kahdella linjalla ja Loviisa toimii jonotusjärjestelmällä. Pääpoliisiaseman jonotusajat n. 30 min - 1 h. Kesällä yksittäistapauksissa n. 3 tuntia.	Ajanvarauksen käyttöönoton alkuvaiheessa ja tällä hetkellä 2 vko, ulkomaalaisiluvat 3 vko. Pahimmillaan kesäaikaan n. 5 vk:a.	10 min., ajokortti- ja aseasiat 20 min., ulkomaalaisiluvat 30 min.	Kansalaisia kehoitettu hakemaan passia hyvissä ajoin. Hakemukset, jotka vielä ehtivät, tilattiin tavallisina passelina, vaikka henkilö oli jonottanut pikapassia.

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Keski-Uusimaa	Ns. pakotettu ajanvaraus otettiin käyttöön kaikissa toimipisteissä 2.5.2013. Vuoronumero sallittiin pääsääntöisesti ainoastaan valmiin asiakirjan noutoon, ajo-oikeuden palauttamiseen, jatko-opetustodistuksen toimittamiseen sekä pika- ja expresspassien toimittamiseen. Ajanvarauksen myötä kesä 2013 sujui loistavasti.	Sairauspoissaoloja oli vähemmän kuin kesällä 2012.	Elokuun alusta asiakkaille on tarjottu mahdollisuutta valita joko sähköinen ajanvaraus tai tulla jonottamaan vuoronumerolla. Palvelut ovat samanlaiset molemmilla tavoilla.	Asiakas saa palvelua ilman ajanvarausta.	Mäntsälä 1 vko, Järvenpää, Hyvinkää ja Nurmijärvi 2 vko ja Kerava 4 vko.	15 min.	Pikapassi tilataan asiakkaalle, mikäli kuuden arkipäivän normaali toimitusaika ei riitä.
Varsinais-Suomi	Kesä meni selvästi paremmin kuin edeltävinä kesinä. Passikirjeet lähetettiin aivan liian myöhään, lisäsi "turhia" passin hakijoita.	Positiivisin vaikutus ajanvarausjärjestelmään siirtyminen.	Käytössä Turun, Kaarinan, Raision ja Paraisten poliisiasemilla. Someron ja Mynämäen palvelupisteet kesän suljettuna, Kemion palvelupiste heinäkuun ajan.		Kesällä 5-6 viikkoa pääpoliisiasemalle, 4-5 viikkoa Kaarinan ja Raisioon. Kesän jälkeen jonot lyhentyneet	Alkuun 20 min., nykyään 15 min./käyntiasiakas.	
Kanta-Häme	Poliisilaitos on palkannut kaksi korkeakouluharjoittelijaa kesän ajaksi sekä yhden ulkomaalaistaustaisen 10 kuukaudeksi ulkomaalaisasioiden ryhmään. Myös työllisyysvaroin palkattuja on. Tuuloksen ja Janakkalan palvelupisteet suljettiin kesä-elokuuksi.	Tehtyjen järjestelyin kesän 2013 tilanne oli huomattavasti parempi kuin kesän 2012 tilanne.	Pääpoliisiasemalla siirrytty pääsääntöisesti peikästään ajanvarauksella annettavaan palveluun.	Asiakas voi asioida myös ilman ajanvarausta. Alkukesällä vuoronumeropalvelu oli ruuhkainen. Vuoronumerolla saapuvat asiakkaat vähäisiä tällä hetkellä n. 20 - 30 /pv.	Loppukevät ja alkukesä ajanvarauksessa ruuhkainen, jonotusaika jopa usean viikon päähän. Kesäkesällä jonotusaika noin reilu viikko. Nyt jonotusaika noin viikko, voi olla jopa 1 pv.	15 min., aseasioissa 30 min.	

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Päijät-Häme	Kesän ruuhkiin varauduttiin rekrytoimalla viisi ma. työntekijää työllistämistuella, sujettiin Orimattilan lupapalvelupiste kesä-elokuun ajaksi, asetarkastukset keskeytettiin Heinolassa kesä-elokuun ajaksi, käynnit palvelutoimistoissa keskeytettiin kesän ajaksi. Alkukesän häiriöt ajanvarausjärjestelmässä häitäsivät jonkun verran.	Kesä 2013 sujui erinomaisesti kesään 2012 verrattuna.	Ajanvaraus käytössä Lahden pääpoliisiasemalla ja Orimattilan poliisilaitoksella. Palvelutoimistoissa asiointi tapahtuu ainoastaan ajanvarauksella.	Heinolan poliisiasemalla palvelulla ainoastaan vuoronumeroperusteella. Kaikilla poliisiasemilla on myös jonotusmahdollisuus.	Kesällä keskimäärin 4 viikon päähän, tällä hetkellä alle 2 vko, ulkomaalaisasiat 4 vko.	15 min., ulkomaalaisasiat 30 min. Mikäli asia saadaan hoidettua lyhyemmässä ajassa tai asiakas jättää saapumatta, puretaan vuoronumerojonoa.	Asiakas ohjataan hakemaan pika- tai expresspassia, kun passin tarve sitä edellyttää.
Kymenlaakso	Erittäin kiireinen, taustalla myös aserekisterin uudistaminen, ajokorttilainsäädännön ja ajokorttiteksterin sekä passin toimittamisen muutokset. Passikirjeiden lähetys aivan liian lähellä kesäaikaa.	Ajanvarauksen valtakunnallinen lisääntyminen muualla näkyi siten, että muista kaupungeista ympäri Etelä-Suomea käytiin jättämässä passihakemuksia.	Kotkassa ja Kouvolassa ajanvarausmahdollisuus käsittään melko kattavasti lupa-asiat. Ulkomaalaisten oleskelulupahakemukset ainoastaan ajanvarauksella.	Asiakas saa palvelua ilman ajanvarausta. Jonotusajat ovat olleet kohtuullisia kesän muutamia päiviä lukuun ottamatta.	Kotkassa kesällä joskus myös samalle päivälle, useinmiten seuraavalle. Kouvolassa pisin aika kesällä oli n. 3 vka, mykyisin n. viikko.	Normaali ajanvarausaika 15 min. Ulkomaalaisten oleskelulupa-asiat 30 min.	Ohjataan hakemaan, kun asiakas tarvitsee passin viikossa tai aikaisemmin. Kesän aikana myönnettiin normaalia enemmän.
Etelä-Karjala	Kesä 2013 sujui lupapalveluiden osalta rauhallisemmin kuin kesä 2012, työt eivät ruuhkautuneet niin pahasti. Passikirjeet olisi pitänyt lähettää jo keväällä, nyt aiheutti ylimääräistä ruuhkaa.	Kesäkuu oli ruuhkaisin molempina vuosina.	Ajanvaraus käytössä Lappeenrannassa ja Imatralla.	Asiakkaita palveltiin myös vuoronumeroilta.	Aikoja sai varattua Lappeenrannan pääpoliisiasemalla n. kuukauden viiveellä, Imatralla 1-2 viikon viiveellä.		

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Satakunta	Varauduttiin kesään rekrytoimalla kaksi työllisyysvaroin palkattua henkilöä sekä rajoitettiin poliisiasemien aukio-aikoja.	Kesä 2012 oli vaikea useiden pitkien sairauslomien johdosta. Kesällä 2013 henkilöstöä oli riittävämmän kuin vuonna 2012.	Polisiilaitos ei ole ottanut pääsääntöistä ajanvarausta käyttöön, koska arvioi sen heikentävän asiakaspalvelua merkittävästi.	Jonotusmahdollisuus kaikissa toimipisteissä. Satakunnassa palveltiin ympäri Suomea tulleita passiasiakkaita, joilla oli tarve saada passihakemus vireille, eikä se pääsääntöisesti ollut mahdollista ajanvarauksen paikkakunnilla riittävän nopeasti.	Ajanvarausaikoja saatavilla Porissa tiistai-torstai aamupäiville, varausaika 3 vko. Aikoja myös Raumalla keskiviikkoisin, varausaika muutama päivä.	15 min. / asiakas	Ohjataan pikapassin hakuun ne, joilla on tarve saada passi alle viikon sisällä.
Pirkanmaa	Kasvaneesta kysynnästä huolimatta kesä sujui hyvin, johon vaikuttivat lupahallinnon sisäiset henkilöstöjärjestelyt ja lisätty harjoittelijoiden määrät. Poliisilaitos lisäsi ajanvaraustarjontaa kesän alkaessa, kesällä noin puolet asioinneista tapahtui Tampereella ajanvarauksella ja muualla Pirkanmaalla vähäinen osa. Noin neljännes koko lupapalvelun asioinnista oli ajanvarauksessa.	Kesä 2013 sujui yhtä hyvin kuin kesä 2012 kasvaneesta käyntimäärästä huolimatta.	Tampere siirtyi 1.10.2013 täydelliseen ajanvaraukseen ja lähes koko käyntiasiointi on ajanvarauksessa ja sitä on huomattavasti lisätty myös muissa toimipaikoissa. Tällä hetkessä n. 70 % koko käyntiasioinnista on ajanvarauksessa.	Jonotusmahdollisuus on vielä käytössä.	Tampereen pääpoliisiasemalla runsaan 2 viikon varausaika kesällä, nyt passiasioissa 1 päivä ja ase-lupa-asioissa 3 päivää. Muissa toimipaikoissa varausaika vaihtelee ja on muutamien päivän luokkaa.	10-30 min. asian mukaan	Ensin tarjotaan normaalia passia. Jos se ei ole asiakkaan matkalle lähdön kannalta mahdollista, tarjotaan pikapassia.
Keski-Suomi	Kesän 2013 aikana lupahallinnon resurssit olivat aikaisempia vuosia paremmat ja henkilöstön määrä hyvä.	Varautumistoimenpiteiden avulla kesä 2013 sujui aikaisempaa 2012 kesää paremmin.	Pääpoliisiasemalla siirryttiin ajanvarausperusteiseen asiakaspalveluun toukokuussa 2013, joka osoittautui toimivaksi ja työntekijöidenkin kannalta ihanteelliseksi ratkaisuksi.	Pääpoliisiasemalla palvelullaan jonotusasiakkaita yhdessä palvelupisteessä. Poliisiasemat ja palvelupiste palvelevat asiakkaita ilman ajanvarausta, mutta niihin voi varata aikoja.	Kesällä saattoi joutua odottamaan 3 viikkoa, tällä hetkellä 1 päivä.	Ulkomaalais- ja aseasiat 30 min., muut lupa-asiat 15 min.	

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Etelä-Savo	Tuntui siedettävämältä aiempiin kesiin verrattuna. Syynä käytössä olleet tukitoimet, mm. kausityöntekijät.	Uutena asiana ajanvaraus, rajoitetut aukioajat, työharjoittelijat sekä passien ja eräiden lupien toimittaminen muutoin kuin poliisin toimesta.	Savonlinnassa joka päivä, Mikkelissä kolmena päivänä. Ulkomaalaisasiat ainoastaan ajanvarauksella.	Jonotusmahdollisuus kaikilla poliisiasemilla. Pisimmät jonotusajat pääpoliisiasemalla 2,5 h heinäkuun kiireisimmillä viikoilla, muilla asemailla ajat eivät ylittäneet 2 h. Pääsääntöisesti jonotusajat olivat 15 - 60 min.			Jos normaaililla toimituksella ei ennätä, esitellään pikapassi ja jos sekään ei riitä esitellään expresspassi.
Pohjanmaa	Poliisilaitoksen lupa- ja ulkomaalaissektori selviytyivät kesästä 2013 hyvin. Osallistui keskitettyyn ajanvaraukseen vastaamalla valtakunnan ruotsinkielisestä puhelinpalvelusta.	Vuosi 2013 oli parempi vuoteen 2012 verrattuna. Mm. passien toimitustavan muutos on pienentänyt huomattavasti asiakasvirtaa.	Poliisilaitos laajensi ajanvarausmahdollisuutta varsinkin pääpoliisiasemalla, jossa volyymit ovat suurimmat.	Jonottamalla voi myös asioida. Jonottajat eivät joudu odottamaan pitkiä aikoja, jotkut päivät kuitenkin ruuhkaisempia.	Muutama päivä.	15-60 min. asiasta riippuen.	Ohjataan hakemaan pikapassia ainoastaan kiireellisissä tapauksissa.
Etelä-Pohjanmaa	Valtakunnan tasolla tapahtuneet muutokset, kuten asiakirjojen suoratoimitukset ovat vähentäneet asiakasmääriä. Tämä on näkynyt erityisesti kesällä.	Kesä 2013 sujui lupahallinnossa hieman vuotta 2012 helpommin. Asiakkaita oli ruuhkaksi asti, mutta hakemuksia saatiin eteenpäin ja asioita kasautui syksyyn aiempaa vähemmän.	Poliisilaitoksella on käytössä ajanvarausjärjestelmä, mutta pääsääntöisenä asiointimuotona on jonotusnumero.	Jokaisella poliisiasemalla ja palvelupisteessä on jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta. Kesällä jonotusaika n. 45 min, nyt n. 10 min.	Kesällä 3 viikkoa, tällä hetkellä 1 päivä.	15 min., ampumasehakemuksille ja kansalaisuushakemuksille 30 min.	Ohjataan asiakas hakemaan pikapassia, mikäli passia tarvitaan aikaisemmin kuin viikon kuluttua.
Pohjois-Savo	Palkattu ylimääräistä työvoimaa laitoksen rahoituksella, lisäksi tukityöllistettyjä. Poliisiasemien rajoitetut aukioajat koettiin hyväksi ja olivat ehdoton edellytys kesän toiminnan turvaamiselle.	Poliisiasemille asiakkaita Kuopiosta ja naapuripoliisilaitoksilta ajanvarauksen jonotusaikojen johdosta. Mukana tuetussa ajanvarauspalvelussa kesän ajan, joka sitoi resursseja.	Pääpoliisiasemalla asiointi ainoastaan ajanvarauksella toukokuun alusta alkaen. Ajanvaraus käytössä myös Iisalmissa.	Poliisiasemilla ja yhdessä palvelupisteessä asiointi tapahtuu jonottamalla. Jonotusajat kesällä max. 2 tuntia (ei päivittäin). Nyt muutamia minuutteja.	Pääpoliisiasemalla kesällä 3,5 vk:a, nyt 1,5 vk:a. Iisalmissa kesällä n. viikko, nyt ajan saa samalle viikolle.	15 min / lupa	Jos normaali-toimituksella ei ennätä ja on lähtö matkalle, niin silloin pikapassi.

POLISIILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Pohjois-Karjala	Polisiilaitoksen alueella ruuhkaisin tilanne on ollut pääpoliisiasemalla, mutta kesän odotusajat olivat hyvin lyhyitä.	Tilanne täysin erilainen kesään 2012 verrattuna, jolloin pääpoliisiasemalla oli jatkuva ruuhkaa, kun osa asiakkaista tuli ajanvarauksella ja osa ilman, jolloin lupakanslian jonot olivat lähes kahden tunnin mittaisia.	Pääpoliisiasemalla siirryttiin täydelliseen ajanvaraukseen, jolloin se tasoitti asiakasvirtoja ja rauhoitti asiakaspalvelua. Suurin ongelma ajanvaraukseen siirtymisessä oli se, ettei tieto tavoitettanut asiakkaita tiedottamisesta huolimatta.	Pääpoliisiasemalla tarjottiin jonkun verran palvelua myös ilman ajanvarausta paikalle tulleille asiakkaille. Muissa toimipisteissä ajanvarausta ei juurikaan käytetä, joten jonottaminen on pääsääntöinen asiointimuoto.	Kesällä n. kaksi viikkoa, nyt aikoja voi saada jopa samalle viikolle.	15 min. /lupa, aseasiat 30 min.	Pikapassi myönnetään, jos hakija ilmoittaa tarvitsevansa passia matkan takia, eikä tavallinen passi enää ehdi matkan läheisyyden takia.
Keski-Pohjanmaa ja Pietarsaari	Passikirje aiheutti turhia yhteydenottoja ja ilmeni turhia passihakemuksia.	Kesä 2013 oli kiireisempi kuin kesä 2012, osin johtuen henkilöstötilanteesta sekä osin myös Poliisihallituksen kirjekampanjasta.	Ajanvarauksen käyttö poliisilaitoksen alueella lapsenkengissä, aikoja ei ole ollut paljon tarjolla. Ajanvarausta ollaan laajentamassa siten, että asiat pääosin siirtyisivät ajanvarauksen kautta hoitettaviksi marraskuussa 2013.	Jonotus on mahdollista kaikissa toimipisteissä.		15 minuuttia yöspäin riippuen asiasta	Erillistä ohjeistusta ei ole annettu muuta kuin että se on tarveharkintaista ja Poliisihallituksen ohjeiden mukainen
Jokilaaksot	Aukiolorajoituksia edellisen kesän tapaan. Yksi hiö palkattu työllisyysvaroin. Asiakirjojen kotiintositukset vähentäneet asiakaskäyntejä ja siten päätösten valmisteluun ja tekemiseen on jäänyt aikaa.	Kesään 2012 verrattuna asiakaskäynnit eivät suuresti vähentyneet, koska asiakaskunta oli myös muiden poliisilaitosten alueelta.	Lehtikirjoituksilla tiedotettiin ja suositeltiin varaamaan aika. Passikirje hyvä signaali ajanvaraukseen, sillä passiasiakkaat pääsääntöisesti asioivat ajanvarauksella. Resurssija ajanvaraukseen ei ole voitu lisätä.	Asiakas saa palvelua ilman ajanvarausta. Jonotusaika kesällä pisimmillään reilu tunti, yleensä 1/2 tuntia. Tällä hetkellä odotusaika 15-30 minuuttia.		Aselupahakemukseen 30 min., muut hakemusasiat 15 min. ja soveltuvuustesti 1t.	Mikäli toimitusaika ei riitä, myönnetään pikapassi

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Oulu	Kesällä 2013 poliisilaitoksella ei ollut tarvetta rajata aukioaikoja, koska asiakasvirtaa pystyttiin ohjaamaan ajanvarauskalenterien avulla. Työntekijöiden työaikasaldot pysyivät paremmin kurissa.	Kesä 2012 ja kesä 2013 olivat molemmat ruuhkaisia, mutta ruuhkat jakautuivat eri tavalla kuin aiemmin. Kesällä 2012 pahimmassa tapauksessa työntekijöiden päivät venyivät puoli seitsemään illalla, kesällä 2013 tätä ei tapahtunut.	Oulun poliisilaitos toimii ajanvarauksella kaikissa laitoksen lupapalveluiden toimipisteissä.	Jonotusasiointi mahdollista Oulussa, Limingassa ja Haukiputaalla.	Jonotusaika Oulu ja Muhos 4 vko, Haukipudas ja Liminka 2 vko, Vaala 2 pv.	Pääsääntöisesti 10 min., aseasiat 30 min., ajokorttiasiat 20 min., ulkomaalaisasiat 30 min.	Mahdollisuus hakea pika- tai expresspassia, mutta asiakasta informoidaan normaali-passista, mikäli aikataulu sen sallii.
Kainuu	Toteutui lähes odotetusti. Pääpoliisiasemalla oli aika-ajoin ruuhkaa.	Kesä 2013 meni hieman paremmin kuin kesä 2012 niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Kesäaikana todettiin, että huomattava osa ajanvarauksista oli muita kuin Kainuun poliisilaitoksen alueella asuvia.	Ajanvarausmahdollisuus kaikilla poliisiasemilla. Pääpoliisiasemalla ajanvarausasiakkaita n. 20 ja jonotusasiakkaita n. 80 päivittäin. Muilla poliisilaitoksilla ajanvarauksen käyttö vähäistä.	Asiakas saa palvelua ilman ajanvarausta. Suurin osa pääpoliisiaseman jonotusasiakkaita pystyttiin hoitamaan alle puolen tunnin jonotusajalla; kesäkuu keskiarvo 26 min, heinäkuu 18 min ja elokuu 16 min.	Kesällä ajan sai yleensä viimeistään seuraavalle viikolle. Tällä hetkellä ajan saa seuraavana päivänä.	15 min. / lupa	Jos matkalle lähtö on niin lähellä silloin pikapassi.
Koillismaa	Lupahakemusten määrä on ollut nousussa ja siihen on erityisesti vaikuttanut Oulun siirtyminen kokonaan ajanvarausjärjestelmään.	Kesä 2013 on ollut selvästi kiireisempi kuin kesä 2012.	Ajanvaraus on ollut käytössä vain rajoitetusti. Ajan on voinut varata vain passi- ja henkilökorttihakemuksiin ja Pudasjärvellä lisäksi ajokorttiasioihin. Pudasjärvellä lähes kaikki ajat oli Oulun alueelta tulevat, koska Oulun jonot olivat pitkät.	Asiakas saa palvelua ilman ajanvarausta.	Varsinaisia jonoja ei ole päässyt syntymään, sen sijaan hakemusten käsittely hidastui kevään-kesän aikana.		Asiakkaita ei ole ohjattu pikapassin hakemiseen tai hakematta jättämiseen. Asiakkaita on informoitu, silloin kun he ovat asiasta kysyneet.

POLIISILAITOS	Arvio kesän sujumisesta	Vertailu kesän 2012 ja 2013 välillä	Ajanvarauksen laajuus	Jonotusmahdollisuus ilman ajanvarausta	Jonotustilanne ajanvaraukseen	Ajanvarausasiointiin varattu aika	Perusteet pikapassin hakemiselle
Peräpohjola	Kesä sujui varautumistoimenpiteisiin nähden suunnitellusti. Aukioloaikoja rajoitettiin 2 toimipisteessä sekä niissä toimipisteissä, missä palvelu jäi 1 henkilön varaan. Passikirje aiheutti lisätyötä ja ajankohta oli huonosti harkittu.	Kesä 2013 ja kesä 2012 olivat yhtä kiireisiä.	Ajanvaraus oli kesällä melko hyvin käytössä. Kemin ja Tornion lupapaiveluja ruuhkauttivat Oulun puolelta tulleet asiakkaat.	Kaikissa toimipisteissä on mahdollista asioida ilman ajanvarausta. Kesällä jonotusaika 30 - 45 min.	Tällä hetkellä ajan saa seuraavaksi päiväksi.	15 min. / lupa, paitsi soveltuvuudesta 1 tunti	Pikapassimahdollisuudesta informoidaan, mikäli viikon toimitusaika ei riitä.
Lappi	Kesä sujunut paremmin ja ollut pääsääntöisesti kiireisempi aiempiin vuosiin verrattuna. Rovaniemen pääpoliisiasemalla puhelimitse annettavat neuvonta-asiat lisääntyivät rajusti, erillistä neuvontapuhelinaikaa ei ollut. Kyselyjä tuli eniten passikirjeen johdosta.	Kesä 2013 oli kiireisempi kuin kesä 2012. Ulkopaikkakuntalaisia käynyt runsaasti.	Ajanvaraus otettiin käyttöön kesän alussa ulkomaalaispuolella.	Jonotusmahdollisuus kaikilla poliisiasemilla. Pisimmillään jonotusaika kesällä 1 - 1,5 h.	Pääpoliisiasemalla kesäaikana n. 3-5 vko:a, tällä hetkellä 1-2 vko	15 min/asiakas	