

13.8.2013

Dnro 2030/4/12

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää

POLIISIN LUPAPALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS

1

KANTELU

Kantelija arvosteli 24.5.2012 tekemässään kantelussa Helsingin poliisilaitoksen menettelyä ampuma-aseluvan hakemisjärjestelyissä. Kertomansa mukaan kantelija yritti soittaa poliisilaitoksen lupapalveluiden puhelinnumeroon vuoden 2012 viikkojen 17 ja 21 välillä kymmeniä kertoja saamatta kertaakaan yhteyttä. Lisäksi kantelija arvosteli Pasilan ja Itäkeskuksen poliisiasemien lupapalvelupisteiden ruuhkautumista, mikä hänen mukaansa käytännössä esti hänen asioimisensa lupapalveluissa.

- - -

3

RATKAISU

3.1

Saadut selvitykset

Poliisilaitoksen lupahallinnon toimintayksikön selvityksen mukaan lupapalveluyksikössä on useita puhelinnumeroita, joista voi saada apua lupahallintoyksikön toimialaan kuuluvassa asiassa. Kaikkia numeroita ei kuitenkaan ole ilmoitettu julkisissa luetteloissa tai internetsivustoilla, mutta niihin voi soittaa poliisilaitoksen puhelinvaihteen kautta. Yksiköllä on käytössä yksi puhelinnumero, josta asiakkaat voivat varata palveluaikoja, tiedustella vireillä olevan asian etenemistä ja saada neuvoa sekä opastusta lupa-asian hoitamisessa. Numeroon vastataan arkipäivisin klo 9.00–11.00 ja 13.00–15.00. Ko. puhelinnumeroon on tullut kesällä 2012 keskimäärin 69 puhelua päivässä.

Puhelinjärjestelmässä ei ole jonotusmahdollisuutta, joten linjan ollessa varattuna puhelu katkeaa.

Lupahallinnon toimintayksikkö toteaa selvityksessään, että puhelinpalvelua ei ole kyetty järjestämään niin, että se olisi vastannut lupahallinnon asiakaspalvelun voimakkaaseen muutokseen.

Selvityksen mukaan ampuma-aseita koskevan lupahakemuksen voi jättää Pasilan poliisiasemalla tai Itäkeskuksen palvelutoimistossa. Pasilassa ampuma-aseiden lupa-asioiden asiakaspalvelu on järjestetty muusta asiakaspalvelusta erilliseen tilaan niin, että sisäänkäynti tapahtuu erillään muusta asiakaspalvelusta ja palvelutiski odotusauloineen sijaitsee eri paikassa kuin muu asiakaspalvelutoiminta. Jonotusaika aselupa-asioita koskevaan palvelutiskiinkin ei ole muutamia minuutteja pidempi.

Ampuma-aseasioissa on myös mahdollista saada puhelimitse neuvoja soittamalla poliisilaitoksen vaihteeseen, josta puhelu ohjataan aseasioita käsittelevälle henkilölle.

Helsingin poliisilaitos katsoo lausunnossaan, että lupahallinnon puhelinpalveluista tiedottaminen on ollut puutteellista. Lupahallinnon puhelinpalvelun keskittämistä yhteen numeroon ilman selkeitä ohjeita muiden käytettävissä olevien numeroiden valintamahdollisuudesta ei voida poliisilaitoksen mukaan pitää hyvän palveluperiaatteen mukaisena.

Poliisilaitoksen mukaan lupapalvelupisteet ovat olleet keväällä ja kesällä 2012 ruuhkautuneita eikä tieto aselupalvelun omasta paremmin toimivasta palvelupisteestä ole mennyt riittävän hyvin palvelua tarvinneiden asiakkaiden tietoon. Palvelun parantamiseksi poliisilaitos avasi heinäkuussa 2012 lupapalvelutoimiston Malmin poliisitalolle.

Poliisihallitus viittaa lausunnossaan Helsingin poliisilaitoksen lausuntoon ja katsoo, ettei poliisilaitos ole kyennyt vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin lupahallinnon osalta tiedottamisessa, puhelinneuvonnassa eikä asiakaspalvelussa. Tätä ei Poliisihallituksen mukaan voida pitää hyvän palveluperiaatteen mukaisena.

3.2

Sovellettavia säännöksiä

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 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

3.3

Kannanotto

Asian arvioinnissa keskeisenä viranomaisen veloitteena 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 huomioita palvelujen riittävyyteen 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 niin, että palvelu on vaivatta saatavissa. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaa-

timus. Viranomaispalveluihin liittyvä asiointi tulisi järjestää myös alueellisesti yhtäläisellä tavalla siten, 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 palveluymönteiseksi. 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).

Hallintolain 8 § velvoittaa viranomaisen huolehtimaan siitä, että hallinnossa asioivat saavat maksutta neuvontapalveluja.

Voin yhtyä Helsingin poliisilaitoksen lausunnossaan esittämään näkemykseen, jonka mukaan lupahallinnon puhelinpalveluista tiedottaminen on ollut puutteellista. Menettely ei ole ollut hallinnon palveluperiaatteen mukaista. Kun saadun selvityksen mukana käytettävissä on yhden numeron lisäksi ollut muitakin puhelinnumeroita, olisi tästä mielestäni tullut ilmoittaa niin, että palvelua tai neuvontaa tarvitsevat olisivat voineet soittaa näihin vaihtoehtoisiiin numeroihin. Puutteellisesta tiedottamisesta on tässä käsillä olevassa tapauksessa käsitykseni mukaan aiheutunut se, että kantelija ei ole ollut tietoinen aselupa-asioita varten varatusta muista lupasioista erillisestä palvelupisteestä.

Vielä totean, että tein ennalta ilmoittamattoman tarkastuksen Helsingin poliisilaitoksen lupapalvelut -yksikköön 7.8.2013 (dnro 3400/3/13). Tarkastuksella todettiin, että puhelimella tapahtuvia yhteydenottoja ruuhkauttaa se, että vanhan järjestelmän vuoksi asiakas ei voi jäädä jonnottamaan. Helsingin järjestelmää ollaan uusimassa, jolloin voitaisiin saada käyttöön mm. jonnottus- ja takaisinsoittomahdollisuus.

4

TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.3 esittämäni käsityksen puutteellisesta neuvonnasta ja tiedottamisesta Helsingin poliisilaitoksen lupahallinnon toimintayksikölle. Tässä tarkoituksessa lähetän yksikölle jäljennöksen tästä päätöksestäni.