

13.8.2013

Dnro 2200/4/12

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää

POLIISIN LUPAPALVELUIDEN RUUHKAUTUMINEN

1

KANTELU

Kantelija arvosteli kirjeessään poliisin menettelyä lupapalveluiden tarjoamisessa. Arvostelu kohdistui erityisesti Länsi-Uudenmaan poliisilaitokseen, jossa kirjoituksen mukaan lupapalvelut on ”kiintiöity” niin, että tunnissa otetaan vastaan tietty määrä asiakkaita, mikä ruuhkauttaa lupapalvelua. Kantelija arvosteli myös maksujärjestelyjä, kun maksuvälineeksi käy vain käteinen tai ”tavallinen” pankkikortti sekä lupapalvelun ruuhkaa ja jonotusta. Kirjoituksen mukaan lupapalveluun oli tullut runsaasti asiakkaita, jotka eivät olleet kuulleet ajanvarausjärjestelyistä. Kirjoituksen mukaan jonotusnumerolla palvelua odottavien odotusaika oli useita tunteja.

Kantelija oli asioinut Espoon pääpoliisiaseman lupapalveluissa 4.6.2012 puhelimitse ja hänen tyttärensä poliisiasemalla 5.6.2012.

2

ARVIOINTI

Saadun selvityksen mukaan kirjoituksessa tarkoitettuja kiintiöitä ei ole olemassa. Selvitysten perusteella kysymyksessä näyttäisi olevan väärinkäsitys, kun poliisiasemalla on kerrottu pasien valmistamisessa olevista kiintiöistä.

Selvitysten mukaan 10.4.2012 alkaen Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen palvelupisteissä on voinut maksaa kaikilla käytössä olevilla maksuvälineillä.

Mitä tulee arvosteluun ruuhkasta ja jonotuksesta, totean kantelussa tarkoitetun ajankohdan olleen 8.8.2013 tekemälläni tarkastuksella (3402/3/13) saamieni tietojen mukaan erityisen ruuhkainen. Myös kanteluun annetun selvityksen mukaan jonotusaika muille kuin ajanvarausasiakkaille on voinut venyä 3-4 tuntiin. Saatujen tietojen mukaan kantelussa kuvatun kaltaisia ruuhkia ei enää ole. Totean kuitenkin, että en pidä hyvän hallinnon palveluperiaatteen kannalta hyväksyttävänä kanteluaikaan vallinnutta tilannetta, jossa asiakkaat joutuvat jonottamaan lupapalveluun pääsyä neljä tuntia.

Saatan käsityksen Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen tietoon.

Asiaa ratkaistessani minulla oli käytettävissäni Poliisihallituksen lausunto ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen selvitys.