

7.8.2013

Dnro 3400/3/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja**

**Esittelijä: Tarkastaja Reima Laakso**

**ENNALTA ILMOITTAMATON TARKASTUS HELSINGIN POLIISILAITOKSEN LUPAPALVELUT -YKSIKKÖÖN 7.8.2013**

Pöytäkirja

**Läsnä:**

**Oikeusasiamiehen kansliasta:**

Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Tarkastaja Reima Laakso

Tarkastaja Peter Fagerholm

**Tarkastuskohteesta:**

Lupahallinnon toimintayksikön johtaja - - -

Komisario - - -

Komisario - - -

Ylikonstaapeli - - -

- - -, lupahallinnon esimies

- - -, lupahallinnon esimies

Vanhempi konstaapeli - - -

Tarkastuksen aluksi apulaisoikeusasiamies kertoi yleisellä tasolla kansliassa vireillä olevista lupapalveluja koskevista kanteluista ja niistä tehdyistä havainnoista. Kanteluiden mukaan muun muassa yhteydenotot puhelimitse Helsingin poliisiin lupapalveluihin eivät onnistu ja poliisin palvelunumero on ruuhkautunut.

Keskustelussa todettiin, että ajanvarausjärjestelmä nykyisellään ei toimi ja on kaiken kaikkiaan toiminnaltaan kömpelö. Tuotiin myös esiin se, että kun avataan useita välilehtiä eri poliisiasemien sivuilta, niin järjestelmä saattaa tehdä varauksen väärälle välilehdelle. Ongelmana on muun muassa nämä päällekkäiset eli ns. haamuvaraukset, joista jossain vaiheessa jo päästiin eroon, mutta nyt ongelmia niiden suhteen on ilmennyt uudelleen. Uusi järjestelmä on tulossa. Keskusteltiin poliisin saavutettavuudesta yleisesti ja poliisilaitoksen edustajien mukaan HALTIK ei ole pystynyt toteuttamaan toivottuja parannuksia muun muassa siksi, että hankkeen vastuuhenkilö oli vaihtunut. Poliisihallituksessa vireillä olevan hankkeen tavoitteena tulisi olla yksi valtakunnallinen palvelunumero ja nettisivut sekä keskus.

Teknisiin ongelmiin, jotka ovat vaikuttaneet ruuhkautumiseen, on johdettu myös asiakaspalvelun koneiden ylläpidon ja huollon kangertelu, joka aiheuttanut sen, että koneet ovat olleet pahimmillaan poissa käytöstä 3–4 viikkoa.

Ruuhkautumista ovat kärjistäneet myös esim. lapsille myönnettävien passien suuri määrä, joka ”tuli puun takaa.” R-kioskien tulo jakelukanavaksi on toisaalta ”poistanut” asiakkaita lupapalvelun aulasta. Pikapassien saanti on toiminut normaalista. Ajokortit toimitetaan postitse. Ulkomaalaisasioissa ajanvarausjärjestelmä on parantanut asiakaspalvelun tilannetta, vaikka esimerkiksi vuonna 2012 aihealueella oli kasvua n. 15 %.

Yhteydenottoja puhelimitse ruuhkauttaa se, että vanhan järjestelmän vuoksi asiakas ei voi jäädä jonottamaan. Helsingin poliisilaitoksen järjestelmää ollaan uusimassa, jolloin voitaisiin ottaa käyttöön muun muassa jonotus ja takaisinsoittomahdollisuus.

Lupapalvelujen henkilöstössä työskentelee paljon määräaikaisia. Myös vastavalmistuneita poliiseja on tällä hetkellä lupahallinnossa 11. Kokonaisuudessaan n. 15 % henkilöstöstä on sijaisia.

R-kioskien toiminnan käynnistämävaiheen ongelmista passien luovuttamisessa keskusteltiin ja tältä osin järjestelmän heikkoutena pidettiin sitä, että se ei ole ajantasainen. Passia säilytetään kioskillä 14 vrk, jonka jälkeen se, mikäli sitä ei noudeta, palautuu valmistajalle, josta se toimitetaan poliisille. Mikäli henkilö ei nouda määräajassa passiaan, niin sen viiveet toimittamisessa saattavat venyä pitkiksi.

Toimintayksikön johtaja totesi vuoden 2012 olleen henkilöstölle todella kovan. Viimeisten arvioiden mukaan toimintatavoissa tehdyt korjausliikkeet ja –toimet ovat hänen näkemyksensä mukaan olleet oikean suuntaisia. Myös Helsingin poliisilaitoksen oma organisaatiouudistus huhtikuussa 2012 onnistui johtajan mukaan hyvin ja esimerkiksi asiakaspalvelun henkilöstön yhteiskäyttö on parantunut. Asiakkailta on saatu kiitosta ajanvarauksesta.

Keskusteltiin tunnistamisesta erityisesti tilanteessa, jossa henkilöllä ei ole mitään papereita. Tähän asti tunnistaminen on vaatinut poliisimiehen toimenpiteitä, mutta tavoitteena tulevaisuudessa on, että poliisilaitoksen palveluksessa oleva siviilityöntekijä voi tehdä tunnistuksen. Nykyisellään siviilityöntekijä voi tehdä osatunnistamisen.

Apulaisoikeusasiamiehen pyynnöstä käytiin läpi käytännön toimet tunnistamisen osalta.

Tarkastuksen yhteydessä käytiin tutustumassa poliisilaitoksen aseasioiden toimistoon.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Tarkastaja

Reima Laakso