

8.8.2013

Dnro 3402/3/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja**

**Esittelijä: Tarkastaja Reima Laakso**

**ENNALTA ILMOITTAMATON TARKASTUS LÄNSI-UUDENMAAN POLIISILAITOKSEN  
ESPOON PÄÄPOLIISIASEMAN LUPAPALVELUT -YKSIKKÖÖN 8.8.2013**

Pöytäkirja

**Läsnä:**

**Oikeusasiamiehen kansliasta:**

Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Tarkastaja Reima Laakso

Tarkastaja Peter Fagerholm

**Tarkastuskohteesta:**

Osastosihteeri - - -

Toimistos sihteeri - - -

Ylikonstaapeli - - -

Tarkastuksen aluksi apulaisoikeusasiamies kertoi yleisellä tasolla kansliassa vireillä olevista lupapalveluja koskevista kanteluista ja niistä tehdyistä havainnoista. Kanteluiden mukaan muun muassa passi-hakemuksen jättäminen ilman ajanvarausta ei ole mahdollista Espoon poliisiasemalla ja ajanvarauksessa aikoja ei ole saatavissa kolmeen viikkoon. Poliisiasemalla on jonotusta ja ruuhkaa.

Tarkastajien kiinnittivät huomiota poliisiaseman lupapalvelujen aulan infotiskillä olleisiin lupapalvelun ajanvarausohjeisiin, joita oli saatavilla suomen ja englannin kielellä. Asiasta kysyttäessä todettiin, että kyseistä ohjetta on painettu myös ruotsin kielellä ja moniste on jostain syystä nyt puuttunut palvelutiskiltä.

Tarkastajat kiinnittivät huomiota myös ulko-ovella olleeseen tekstiin, jonka mukaan lupapalveluihin pääsee vain ajanvarauksella. Keskustelun aikana saadun selvityksen mukaan asemalla on mahdollisuus myös vuoronumeropalveluun ja kaikkia saapuneita asiakkaita palvelaan. Todettiin, että esimerkiksi ”suositellaan ajanvarausta, ilman ajanvarausta varaudu odottamaan” olisi parempi tapa kertoa asiakkaille vallitsevasta tilanteesta ja käytännöstä.

Espoossa ei ole ollut ongelmia varausjärjestelmän ”haamuvarausten” kanssa, mutta järjestelmäongelmia jossain määrin. Koneiden kanssa ongelmia ei ole esiintynyt.

Henkilökunnasta n. 30 % on määräaikaisia. Työllistämistuella on palkattu vastavalmistuneita poliisimiehiä, joita tarkastushetkellä oli työssä neljä. Lupa- ja asiakaspalveluissa työskentelee yhteensä noin 40 henkilöä.

Tunnistaminen niissä tilanteissa, joissa henkilöllä ei ole tunnistamiseen tarvittavia asiakirjoja, tapahtuu pääsääntöisesti niin, että henkilö ohjataan poliisimiehen luokse päivystykseen. Toimistosihiteereillä on oikeudet VTJ:ään, PATJA:aan ja KUVAMINTTUUN.

Keskusteltiin puhelinpalvelun tavoitettavuusongelmista, joita on yritetty ratkoa parhaan mukaan.

Passien osalta todettiin muun muassa, että jos asiakas hakee pikapassia ja näyttää siltä, että aikataulullisesti normaalin passin hakeminen olisi mahdollista, niin hänet ohjataan normaaliin passihakumennettelyyn.

#### *Aseasiat*

Toimipisteen vastuuhenkilöistä toinen oli vuosilomalla ja toinen oli sairastunut. Tarkastajille aseyksikön tiloja esitteli ylikonstaapeli - - -. Puhelinpalvelu aseasioissa toimii kerran viikossa klo 12.00 – 15.00.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Tarkastaja

Reima Laakso