

2.12.2013

Dnro 4367/4/13

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuja**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Mikko Eteläpää**

## **PASSIEN R-KIOSKI JAKELU**

Arvostelitte kirjeessänne passien R-Kioski jakelujärjestelmää. Erityisesti arvostelitte sitä, että hakiessanne passia Teille ilmoitettiin, että passit tulevat lähimpään R-Kioskiin noudettavaksi. Kerroitte, että Teitä lähin R-Kioski sijaitsee todennäköisesti väärässä suunnassa työssäkäynti- ja asiointialueeseen nähden. Arvostelitte myös sitä, että lupa-asioiden virkailija poliisi-asemalla ei pysty määräämään sitä R-Kioskia, johon passit saapuvat noudettavaksi. Arvostelitte myös sitä, ettette varmuudella tiedä, mihin R-Kioskiin passit saapuvat.

Olen tutkinut asianne, mutta en ole havainnut siinä oikeusasiamiehen toimenpiteitä edellyttävää lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä.

Tätä kannanottoani perustelen seuraavasti:

### Saatu selvitys

*Poliisihallituksen lupahallintoyksikön* lausunnon mukaan Poliisihallitus on antanut poliisilaitoksille määräyksen, jonka mukaan passi voidaan vain tiettyjen edellytysten täytyessä tilata luovutettavaksi poliisin toimipisteestä eikä hakija voi itse valita tätä. Passinvalmistaja valitsee mahdollisuuksien mukaan noutopaikan, joka on asiakkaan antaman toimitusosoitteen postinumeron perusteella lähin.

Nykyisellä jakelijalla (R-Kioskit) on erin puolilla maata noin 500 noutopistettä, kun poliisilla on omia toimipisteitä alle puolet tästä määrästä. R-Kioskien aukioloajat ovat lisäksi poliisiasemien aukioloja kattavammat. Poikkeuksellisissa, lausunnosta tarkemmin ilmenevissä tilanteissa, valmistaja toimittaa passin luovutettavaksi poliisiasemalle.

Lausunnon mukaan passihakijalla on mahdollisuus antaa kotiosoitteensa sijasta toimitusosoitteeksi jokin muukin osoite, esimerkiksi työpaikkansa osoite, jolloin passin luovuttava R-Kioski valikoituu sen mukaisesti.

Lupahallinnon käytössä on ollut 11.9.2013 alkaen työkalu, jolla voidaan selvittää, mille kioskille passilähetys todennäköisimmin toimitetaan.

### Arviointi

Asian arvioinnissa keskeisenä viranomaisen ja passin toimittajan veloitteena julkista hallinto-tehtävää hoitavana 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 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).

Samanaikaisesti tähän kanteluasiaan (ja lukuisiin muihin poliisin lupapalveluita koskeviin kanteluihin) pyytämäni selvityspyynnön yhteydessä pyysin Poliisihallitukselta yleistä selvitystä mm. R-kioski -jakelun kokemuksista. Selvityksestä ilmeni mm. että 10.10.2013 mennessä passeja oli luovutettu R-kioskeista asiakkaille 273 620 kpl. Laatus seurannan mukaan 99,9985 % luovutuksista on ollut sovitun mukaisia.

Käytettävissäni olevan aineiston perusteella näyttää siltä, että Teille ei ole osattu neuvoa mahdollisuudesta ilmoittaa passien toimitusosoitteeksi esimerkiksi työpaikkanne osoitetta eikä myöskään ole käytetty Poliisihallituksen lausunnosta ilmenevää työkalua todennäköisen toimituskioskin määrittämiseksi. Poliisihallitus ilmoittaa kuitenkin lausunnossaan muistuttaneensa näistä lupahenkilöstöä.

Ottaen huomioon edellä hallintolaista lausuttu ja erityisesti se, että passiasiassa ei ole kysymys päivittäiseen elämään liittyvästä viranomaispalvelusta ja että kantelustanne ilmi tulevissa ongelmissa on kysymys ainakin osittain mitä ilmeisimmin järjestelyjen alkuvaiheeseen liittyvästä alkukangertelusta, asiassa ei ole tarvetta laillisuusvalvonnallisiin toimenpiteisiin.

Asiaa ratkaistessani minulla oli käytettävissäni Poliisihallituksen lupahallintoyksikön lausunto.