

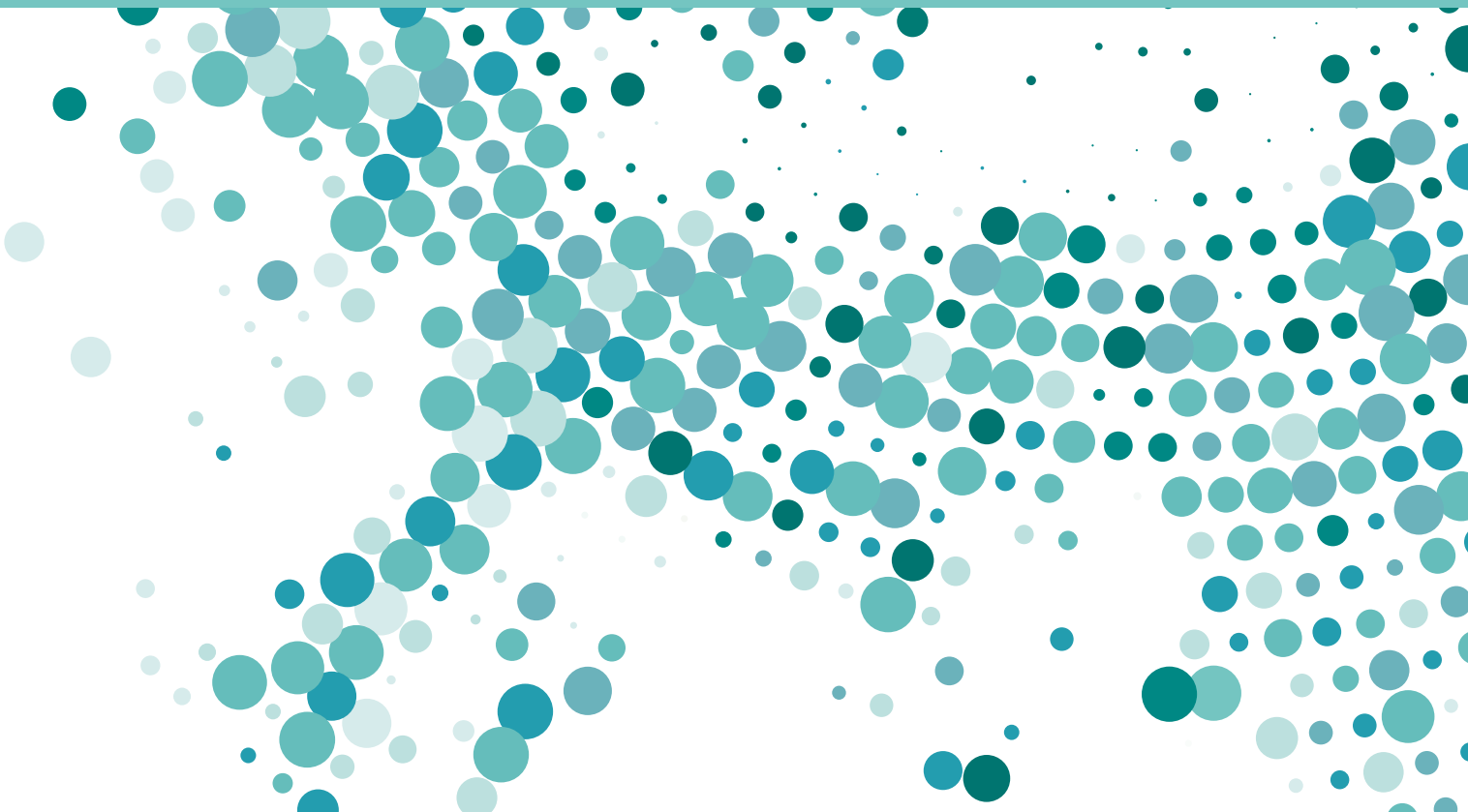


SISÄMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET

Poliisin lupahallintostrategia 2017–2021

SISÄMINISTERIÖN JULKAISU 1/2017

Sisäinen turvallisuus



Poliisin lupahallintostrategia

2017–2021

ISSN 2341-8524 verkkojulkaisu

ISBN 978-952-324-116-9 verkkojulkaisu

Helsinki 2017

KUVAILULEHTI

Julkaisija	Sisäministeriö Poliisiosasto	Julkaisu-aika	10.1.2017
Tekijä(t)	Neuvotteleva virkamies Minna Gråsten (pj, 1.5.2016 lukien) Neuvotteleva virkamies Johanna Kari (pj, 30.4.2016 saakka) Ylitarkastaja Leena Hokkanen (sihteeri)		
Julkaisun nimi	Poliisin lupahallintostrategia 2017–2021		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Sisäministeriön julkaisu 1/2017		
Julkaisun teema	Sisäinen turvallisuus		
Tiivistelmä	<p>Sisäministeriö ja Poliisihallitus vahvistavat poliisin lupahallinnon vision, toiminta-ajatuksen ja strategiset painopisteet vuosille 2017–2021.</p> <p><i>Visio:</i> Poliisin lupahallinto on nykyaikainen, vaikuttava sekä taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas asiantuntijaorganisaatio.</p> <p><i>Toiminta-ajatus:</i> Poliisin lupahallinnon tehtävänä on hallinnollisen päätöksenteon ja valvonnan keinoin ennalta estää rikoksia sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden häiriöitä yhteiskunnassa, jonka turvallisuustilanne on muutoksessa. Poliisi huolehtii siitä, että menetelmät, henkilöstön osaaminen ja palvelun tarjoamisen tavat sekä viestintä tukevat tästä tehtävästä suoritumista asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja taloudellisesti tehokkaasti.</p> <p><i>Strategiset tavoitteet:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poliisi huolehtii sähköisten palvelujen ja asianhallinnan ylläpitämisestä ja kehittämisestä siten, että ne ovat asiakasystävällisiä, teknistä kehitystä tarkoituksenmukaisesti hyödyntäviä ja toiminnallisesti tehokkaita. 2. Lupahallinnon sähköiset palvelut lisääntyvät ja poliisi vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöasteen kasvuun suunnitelmallisesti. 3. Lupahallinnon toimintoja ja prosesseja uudistetaan hallinnollisesti kevyemmiksi. 4. Poliisin lupahallinto on merkittävä osa hallinnollista rikostorjuntaa. Poliisi huolehtii myös sisäisesti merkittävän tiedon ajantasaisesta välittymisestä poliisitoiminnan eri sektoreiden välillä. 5. Lupahallinnon henkilöstön osaaminen ydintehtävissä vahvistuu. 6. Poliisin tietojärjestelmät tukevat lupahallinnon vaikuttavuutta ja yhden kosketuksen periaatteen toteutumista. 7. Poliisi tekee aktiivista yhteistyötä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tietojärjestelmiä ja menettelyitä kehittäessään. 8. Poliisi turvaa maksullisen lupahallinnon riittävän palvelutason, tehokkaat menettelyt ja näitä vastaavat resurssit kustannusvastaavuudesta huolehtien. Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla. 		
Asiasanat	strategia, poliisihallinto, sähköinen asiointi, lupahallinto		
Asianumerot	SM1542699 SMDno-2015-2138		
	ISSN (verkkojulkaisu) 2341-8524	ISBN (verkkojulkaisu) 978-952-324-116-9	
	Sivumäärä 32	Kieli suomi	URN-tunnus http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-116-9
Julkaisujen myynti/jakelu	sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi , julkaisumyynti: julkaisumyynti.valtioneuvosto.fi		

PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Inrikesministeriet Polisavdelningen	Utgivningsdatum 10.1.2017
Författare	Konsultativ tjänsteman Minna Gråsten (ordförande, fr.o.m. 1.5.2016) Konsultativ tjänsteman Johanna Kari (ordförande, t.o.m. 30.4.2016) Överdirektör Leena Hokkanen (sekreterare)	
Publikationens namn	Polisens tillståndsförvaltningsstrategi 2017–2021	
Publikationsseriens namn och nummer	Inrikesministeriets publication 1/2017	
Publikationens tema	Intern säkerhet	
Referat	<p>Inrikesministeriet och Polisstyrelsen fastställer visionen, verksamhetsidén och de strategiska prioriteringarna för polisens tillståndsförvaltning för 2017–2021.</p> <p><i>Vision:</i> Polisens tillståndsförvaltning är en modern, påverkande och ekonomiskt och funktionellt effektiv sakkunnigorganisation.</p> <p><i>Verksamhetsidé:</i> Polisens tillståndsförvaltning har till uppgift att i och med det administrativa beslutsfattandet och genom olika övervakningsmetoder förebygga brott och störningar av den allmänna ordningen och säkerheten i ett samhälle där säkerhetsläget håller på att förändras. Polisen sörjer för att metoderna, personalens kompetens och sätten att tillhandahålla tjänster samt kommunikationen fungerar som stöd för polisen att klara av denna uppgift på ett kundinriktat, högkvalitativt och ekonomiskt effektivt sätt.</p> <p><i>Strategiska mål:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Polisen sörjer för tillhandahållandet och utvecklandet av elektroniska tillståndstjänster och ärendehantering så, att tjänsterna är kundvänliga, utnyttjar den tekniska utvecklingen ändamålsenligt och är funktionellt sett effektiva. 2. Tillståndsförvaltningens e-tjänster utökas och polisen påverkar höjningen av utnyttjandegraden av e-tjänster på ett planmässigt sätt. 3. Funktioner och processer inom tillståndsförvaltningen förnyas så att administrationen blir lättare. 4. Polisens tillståndsförvaltning är en viktig del av den administrativa brottsbekämpningen. Polisen sörjer också för att internt viktig, aktuell information förmedlas mellan de olika sektorerna av polisverksamheten. 5. Personalens kompetens när det gäller kärnuppgifter inom tillståndsförvaltningen förbättras. 6. Polisens informationssystem stöder tillståndsförvaltningens verkningfullhet och bidrar till att principen med en kontaktpunkt förverkligas. 7. Polisen samarbetar aktivt med andra myndigheter och intressenter när den utvecklar sina informationssystem och förfaranden. 8. Polisen säkerställer en tillräcklig servicenivå, effektiva förfaranden och motsvarande resurser inom den avgiftsbelagda tillståndsförvaltningen och sörjer för kostnadsmotsvarigheten. Resurserna för den avgiftsbelagda verksamheten motsvarar uppgifterna. 	
Nyckelord	strategi, polisförvaltning, elektronisk ärendehantering, tillståndsförvaltning	
Ärendenummer	SM1542699 SMDno-2015-2138	
	ISSN (webbpublikation) 2341-8524	ISBN (webbpublikation) 978-952-324-116-9
	Sidantal 32	Språk finska
	URN http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-324-116-9	
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi , Beställningar: julkaisumyynti.valtioneuvosto.fi	

Sisäministeriö asetti 17.12.2015 hankkeen, jonka tehtävänä oli valmistella uusi poliisin lupahallintostrategia. Hankkeen toimikausi oli 1.2.–31.12.2016. Strategian valmistelussa erityisenä painopisteenä ovat olleet Juha Sipilän hallitusohjelman tavoitteet muun muassa digitalisaatiosta ja hallinnon keventämisestä. Strategia on valmisteltu sisäministeriön poliisiosaston, Poliisihallituksen ja poliisilaitosten asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä.

Sisäministeriö ja Poliisihallitus vahvistavat Poliisin lupahallinnon vision, toiminta-ajatuksen ja strategiset painopisteet vuosille 2017–2021.

Visio: Poliisin lupahallinto on nykyaikainen, vaikuttava sekä taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas asiantuntijaorganisaatio.

Toiminta-ajatus: Poliisin lupahallinnon tehtävänä on hallinnollisen päätöksenteon ja valvonnan keinoin ennalta estää rikoksia sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden häiriöitä yhteiskunnassa, jonka turvallisuustilanne on muutoksessa. Poliisi huolehtii siitä, että menetelmät, henkilöstön osaaminen ja palvelun tarjoamisen tavat sekä viestintä tukevat tästä tehtävästä suoriutumista asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja taloudellisesti tehokkaasti.

Strategiset painopisteet ja tavoitteet:

Poliisin lupahallinto on nykyaikainen

1. Poliisi huolehtii sähköisten palvelujen ja asianhallinnan ylläpitämisestä ja kehittämisestä siten, että ne ovat asiakasystävällisiä, teknistä kehitystä tarkoituksenmukaisesti hyödyntäviä ja toiminnallisesti tehokkaita.
2. Lupahallinnon sähköiset palvelut lisääntyvät ja poliisi vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöasteen kasvuun suunnitelmallisesti.
3. Lupahallinnon toimintoja ja prosesseja uudistetaan hallinnollisesti kevyemmiksi.

Poliisin lupahallinto on vaikuttava

4. Poliisin lupahallinto on merkittävä osa hallinnollista rikostorjuntaa. Poliisi huolehtii myös sisäisesti merkittävän tiedon ajantasaisesta välittymisestä poliisitoiminnan eri sektoreiden välillä.
5. Lupahallinnon henkilöstön osaaminen ydintehtävissä vahvistuu.
6. Poliisin tietojärjestelmät tukevat lupahallinnon vaikuttavuutta ja yhden kosketuksen periaatteen toteutumista.
7. Poliisi tekee aktiivista yhteistyötä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tietojärjestelmiä ja menettelyitä kehittäessään.

Poliisin lupahallinto on taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas

8. Poliisi turvaa maksullisen lupahallinnon riittävän palvelutason, tehokkaat menettelyt ja näitä vastaavat resurssit kustannusvastaavuudesta huolehtien. Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla.

Kauko Aaltomaa
Osastopäällikkö
Sisäministeriön poliisiosasto

Seppo Kolehmainen
Poliisiylijohtaja
Poliisihallitus

SISÄLLYS

JOHDANTO.....	9
1 Poliisin lupahallinnon strategiset painopisteet 2017–2021	11
1.1 Arvot.....	11
1.2 Visio.....	11
1.3 Toiminta-ajatus.....	11
1.4 Strategiset painopisteet.....	11
1.4.1 Poliisin lupahallinto on nykyaikainen	11
1.4.2 Poliisin lupahallinto on vaikuttava.....	13
1.4.3 Poliisin lupahallinto on taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas.....	14
LIITTEET	15
1 Täytäntöönpanosuunnitelma	16
2 Käytetyt termit	24
3 Lupahallintostrategian 4.5.2012 toteutuminen.....	26

JOHDANTO

Sisäministeriö asetti 17.12.2015 hankkeen valmistelemaan uutta poliisin lupahallintoa koskevaa strategiaa. Hankkeen toimikaudeksi määriteltiin 1.2.–31.12.2016.

Sisäministeriö ja Poliisihallitus valmistelivat edellisen poliisin lupahallintostrategian (SM:n julkaisuja 7/2012) yhdessä vuonna 2011. Strategian mukaan poliisin lupahallinto on ydintehtäviinsä keskittyvä, tehokas ja oikeudenmukainen asiantuntijaorganisaatio, joka tukee hyvin ennalta estävää toimintaa sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden toteutumista lupaharkinnan ja lupavalvonnan keinoin. Lupahallinnon palvelu on asiakaslähtöistä, sähköinen asiointi ja -asianhallinta käsittävät kaikki lupahallinnon prosessit, maksullinen toiminta on kustannusvastaavaa ja maksuttoman toiminnan resursseista huolehditaan sekä toiminnan kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti. Strategia on määritellyt tavoitteet vuoteen 2016 ja tavoitetilan vuoteen 2020.

Vuoden 2012 lupahallintostrategia on toteutunut pääosiltaan hyvin ja poliisi on kehittänyt lupahallintoa strategian mukaisesti. Lupahallinnon asianhallintajärjestelmät ovat uudistuneet ja sähköinen asiointi erityisesti passiasioissa on saavuttanut jo ensimmäisenä vuotena korkean käyttöasteen. Maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus on parantunut ja poliisi on kehittänyt ja tehostanut myös lupahallinnon resurssisuunnittelua. Poliisi on keskittynyt lupahallinnossa ydintehtäviin toteuttamalla yhteistyössä sidosryhmien kanssa valmiiden asiakirjojen suoratoimituksen sekä toimivallansiirrot liikenteeseen liittyvissä lupa-asioissa ja ulkomaalaislupa-asioissa. Kehittämistoimet ja poliisihallinnon organisaatiouudistukset ovat parantaneet lupahallinnon tuottavuutta merkittävästi:

	Lupa htv	Maksullinen htv	Maksullinen volyymi	Maksullinen tuottavuus	Maksuton htv
2010	840	628	1 104 210	1 758	212
2015	881	660	1 452 250	2 200	220
Muutos-%	4,9	5,1	31,5	25,1	3,8

Ilman tuottavuuden parantumista vuonna 2015 olisi tarvittu maksullisten tehtävien tekemiseen 826 htv eli 166 htv enemmän kuin vuoden 2015 tilinpäätöksen mukainen toteuma on (1 452 250/1758). Keskimääräisellä htv:n hinnalla (44 500 €/htv) lasketuna tuottavuussäästö on 7,4 miljoonaa euroa. Ilman tuottavuuden kehitystä vuonna 2015 lupien suoritemaksut olisivat olleet keskimäärin noin viisi euroa nykyistä kalliimmat.

Poliisin lupahallinnon vuosittainen asiamäärä oli vuonna 2015 noin 1 450 000 vireille tullutta asiaa. Tuottoja lupahallinnon maksullisesta toiminnasta kertyi hieman yli 66 miljoonaa euroa. Lupahallinnon tuotot kertyvät hallintopäätöksistä, jotka koskevat passeja, henkilökortteja, ampuma-aseasioita ja yksityisen turvallisuusalan lupa-asioita (mm. vartijakortit, järjestyksenvalvojakortit ja turvasuojaajakortit). Vuoden 2015 loppuun saakka poliisi käsitteli myös ajolupa-asiat ja 2016 vuoden loppuun saakka ulkomaalaislupa-asioita. Edellä kuvattujen asiakasaloitteisten lupapalvelu-

asioiden lisäksi poliisi käsitteli viranomaisaloitteisia lupavalvonta-asioita vuonna 2015 noin 120 000 kappaletta.

Lupahallintostrategian uudistaminen on tarpeellista, jotta hallinnon kehittämisessä voidaan painottaa muun muassa Juha Sipilän hallitusohjelmassa määriteltyjä koko valtionhallinnon tavoitteita. Uudessa lupahallintostrategiassa keskeisessä roolissa ovat hallitusohjelman kirjaukset digitalisaatiosta sekä hallinnon keventämisestä ja norminpurkutalkoista.

Hankkeen työryhmän puheenjohtajana toimi 30.4.2016 saakka neuvotteleva virkamies Johanna Kari sisäministeriön poliisiosastolta ja 1.5.2016 lähtien neuvotteleva virkamies Minna Gråsten sisäministeriön poliisiosastolta. Jäseninä olivat erityisasiantuntija Kaisa Turunen (varapuheenjohtaja) ja poliisitarkastaja Joni Länsivuori sisäministeriön poliisiosastolta. Poliisihallituksen jäsenet olivat lupahallintopäällikkö Minna Gråsten (30.4.2016 saakka), ylitarkastaja Hanna Piipponen, ylitarkastaja Leena Hokkanen (työryhmän sihteeri) sekä ylitarkastaja Jenna Rönn. Poliisilaitoksia edustivat apulaispoliisipäällikkö Kari Puolitaival Lounais-Suomen poliisilaitoksesta varajäsenenään Marko Nyyssönen Kaakkois-Suomen poliisilaitoksesta. Työryhmä koontui viisi kertaa. Strategiaa ja sen täytäntöönpanosuunnitelmaa on työryhmätyöskentelyn lisäksi käsitelty Poliisihallituksessa lupahallinnon päällikköverkostossa ja sisäministeriön poliisiosaston ja Poliisihallituksen johdon tapaamisessa.

1 Poliisin lupahallinnon strategiset painopisteet 2017–2021

1.1 Arvot

Sisäministeriön arvoja ovat luotettavuus, muutoskykyisyys, yhteistyökykyisyys ja avoimuus.

Poliisin arvoja ovat

- oikeudenmukaisuus
- ammattitaito
- palveluperiaate ja
- henkilöstön hyvinvointi

Poliisin lupahallinnossa noudatetaan sisäministeriön ja poliisin arvoja.

1.2 Visio

Sisäministeriön visio: Suomi on Euroopan turvallisin ja yhdenvertaisin maa.

Poliisin lupahallinto on nykyaikainen, vaikuttava sekä taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas asiantuntijaorganisaatio.

1.3 Toiminta-ajatus

Poliisin lupahallinnon tehtävänä on hallinnollisen päätöksenteon ja valvonnan keinoin ennalta estää rikoksia sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden häiriöitä yhteiskunnassa, jonka turvallisuustilanne on muutoksessa. Poliisi huolehtii siitä, että menetelmät, henkilöstön osaaminen ja palvelun tarjoamisen tavat sekä viestintä tukevat tästä tehtävästä suoriutumista asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja taloudellisesti tehokkaasti.

1.4 Strategiset painopisteet

1.4.1 Poliisin lupahallinto on nykyaikainen

Poliisi huolehtii sähköisten palvelujen ja asianhallinnan ylläpitämisestä ja kehittämisestä siten, että ne ovat asiakasystävällisiä, teknistä kehitystä tarkoituksenmukaisesti hyödyntäviä ja toiminnallisesti tehokkaita.

Sähköisen asioinnin käyttöaste kohoaa korkealle tasolle suunnitelmallisilla toimenpiteillä. Kaikki sellaiset prosessit, jotka ovat asiakaspalvelun ja taloudellisen tehokkuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaista säh-

köistä, ovat sähköisiä. Poliisi selvittää sähköisten vuorovaikutuskanavien soveltuvuuden asiakkaiden neuvontaan ja tukeen.

Poliisi seuraa aktiivisesti toimialan teknistä ja kansainvälistä kehitystä ennen kaikkea asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja julkisen hallinnon hallinnollisen taakan vähentämiseksi ja asiakaspalvelun laadun ylläpitämiseksi. Poliisi hyödyntää yhteistyökumppaneidensa osaamista toimialan kehittämisessä.

Poliisi mittaa sähköisten palveluiden käyttöasteen, toteuma-asteen ja ajanvarauksen käyttöasteen kehitystä.

Lupahallinnon sähköiset palvelut lisääntyvät ja poliisi vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöasteen kasvuun suunnitelmallisesti.

Lupahallinnon asiakaspalvelu, ml neuvonta on monikanavaista, jossa käyntiasiointi täydentää sähköistä palvelua. Sähköiset palvelut kehittyvät lupahallinnon pääasialliseksi palvelun tarjoamisen tavaksi. Yhteispalvelun asiointipisteverkosto toimii sähköisen asiointin ja neuvonnan tukena. Poliisihallitus huolehtii siitä, että yhteispalvelun asiointipisteverkosto tarkastellaan osana valtakunnallista palvelun tasapuolista saatavuutta. Lisäksi poliisi voi tarvittaessa tarjota liikkuvia palveluita, jos asiakaspalvelun kysyntä on riittävää eikä palvelun tasapuolista saatavuutta kyetä muilla keinoilla riittävästi takaamaan.

Poliisi pyrkii sähköisen asiointin houkuttavuudesta ja käytettävyydestä huolehtimalla siihen, että henkilökohtaisen asiointin tarve vähenee.

Poliisi mittaa käyntiasiointimäärien kehitystä.

Lupahallinnon toimintoja ja prosesseja uudistetaan hallinnollisesti kevyemmiksi.

Poliisi etsii aktiivisesti keinoja, joilla lupahallinnon menettelytavat ja palveluprosessit olisivat entistäkin sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä. Asiakkaiden osallistaminen on yksi asiakaspalvelun laadun kehittämisen keino.

Tavoite hallinnollisen taakan keventämisestä huomioidaan aina lainsäädäntötyössä. Siihen pyritään aktiivisesti vaikuttamaan sekä oman että muiden hallinnonalojen lainsäädäntökehityksessä.

Poliisi seuraa lupapalveluiden asiakastytyvyyttä poliisibarometrilla.

1.4.2 Poliisin lupahallinto on vaikuttava

Poliisin lupahallinto on merkittävä osa hallinnollista rikostorjuntaa. Poliisi huolehtii myös sisäisesti merkittävän tiedon ajantasaisesta välittymisestä poliisi-toiminnan eri sektoreiden välillä.

Poliisin lupahallinto vaikuttaa toimenpiteillään heikentävästi järjestäytyneen rikollisuuden ja terrorististen toimijoiden toimintaedellytyksiin tuottamalla tietoja näiden torjunnan ja muun rikostorjunnan tarpeisiin.

Poliisi luo digitaaliset menetelmät siihen, että toiminnallisesti ja päätöksenteossa merkittävä tieto välittyy ajantasaisesti lupahallinnon järjestelmistä muuhun poliisitoimintaan ja päinvastoin. Tämä edesauttaa lupavalvonnan toimenpiteiden nopeaa käynnistymistä ja täytäntöönpanoa, estetiedon saatavuutta ja poliisin työturvallisuutta.

Lupahallinnon henkilöstön osaaminen ydintehtävissä vahvistuu.

Henkilöstö voi hyvin ja kokee pärjäävänsä työssään. Henkilöstön koulutus on oikea-aikaista ja se vastaa osaamistarpeita. Poliisi vahvistaa suunnitelmallisesti lupahallinnon esimies- ja johtamisosaamista.

Poliisi seuraa sähköisten lupahallinnon koulutusten määrää ja lupahallinnon erikoistumisopintoihin osallistuneiden määrää.

Poliisin tietojärjestelmät tukevat lupahallinnon vaikuttavuutta ja yhden kosketuksen periaatteen toteutumista.

Luvanhakija, jolla ei ole laissa säädettyjä luvan myöntämisen esteitä, saa asiansa käsitellyksi joustavasti ja nopeasti. Lupavalvonnalliset toimenpiteet käynnistyvät pikaisesti perusteen tultua poliisin tietoon.

Poliisi kehittää käyttämiään tietojärjestelmiä keskenään yhteen toimiviksi siten, että automatisointimahdollisuudet tulevat hyödynnetyiksi ja peruuttamisharkinta käynnistyy nopeasti, kattavasti ja luotettavasti perusteen tultua poliisin tietoon.

Poliisi seuraa yhteiskunnan ilmiöitä ja varautuu puuttumaan niihin myös lupahallinnon keinoin.

Poliisi mittaa keskeisten asiaryhmien käsittelyaikoja.

Poliisi tekee aktiivista yhteistyötä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tietojärjestelmiä ja menettelyitä kehittäessään.

Poliisi viestii kehittämistarpeistaan yhteistyötahoille ja vaikuttaa siihen, että yhteistyötahot ottavat poliisin kehittämistarpeet huomioon omaa kehittämistyötä suunnitellessaan ja toteuttaessaan.

1.4.3 Poliisin lupahallinto on taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas

Poliisi turvaa maksullisen lupahallinnon riittävän palvelutason, tehokkaat menettelyt ja näitä vastaavat resurssit kustannusvastaavuudesta huolehtien. Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla.

Poliisi huolehtii siitä, että maksullisten suoritteiden hinnoittelussa ja kustannusvastaavuuslaskennassa on huomioituna kaikki ne kustannukset, jotka kohdistuvat maksulliseksi katsottavaan toimintaan. Lupa-menettelyt ovat taloudellisesti tehokkaita, jotta suorittemaksut säilyvät kohtuullisella tasolla. Poliisi varmistaa, että maksullisen toiminnan resursointi vastaa asianmukaisesti palveluiden kysyntää.

Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla, jotta poliisi voi puuttua lupavalvonnan keinoin nopeasti ja tehokkaasti yleistä järjestystä ja turvallisuutta uhkaaviin voimassaoleviin lupiin sekä huolehtia asiakasneuvonnasta hyvän hallinnon mukaisesti.

Poliisi mittaa lupahallinnon kustannusvastaavuutta, tuottavuutta, taloudellisuutta ja henkilöresurssia.

LIITTEET

- 1 Täytäntöönpanosuunnitelma
- 2 Käytetyt termit
- 3 Lupahallintostrategian 4.5.2012 toteutuminen

	Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
1	Nyky-aikainen	Sähköiset palvelut ja asianhallinta ovat asiakasystävällisiä, teknistä kehitystä tarkoituksenmukaisesti hyödyntäviä ja toiminnallisesti tehokkaita.	Sähköisen asiointin käyttöaste kohoaa korkealle tasolle suunnitelmallisilla toimenpiteillä.	Suunnitelmallinen viestinnän ja markkinoinnin hyödyntäminen sähköisen asiointin edistämiseksi	Sähköisen asiointin käyttöaste	60 %	Poha	2021
					Ajanvarauksen käyttöaste	90 %	Poha	2021
			Kaikki sellaiset prosessit, jotka ovat asiakaspalvelun ja taloudellisen tehokkuuden näkökulmasta tarkoituksenmukaista sähköistää, ovat sähköisiä.	Sähköisten palveluiden toteuttaminen ampumaseasioissa	Sähköisen asiointin toteuma-aste	80 %	Poha	2021
				Sähköistämissuunnitelman päivittäminen			Poha	2017
			Poliisi selvittää sähköisten vuorovaikutuskanavien soveltuvuuden asiakkaiden neuvontaan ja tukeen.	Sähköisen vuorovaikutuskanavan kokeilu ja mahdollinen käyttöönotto			Poha/ poliisilaitokset	2019
				Videoneuvottelujen lisääminen asiakkaiden neuvonnassa ja asioiden käsittelyssä			Poha/ poliisilaitokset	Jatkuva
			Poliisi seuraa aktiivisesti toimialan teknistä ja kansainvälistä kehitystä ennen kaikkea asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja	Tietojärjestelmien kehittäminen huomioiden erityisesti toiminnalliset tarpeet, käytettävyys ja häiriönsietokyky			Poha	Jatkuva

Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
		julkisen hallinnon hallinnollisen taakan vähentämiseksi ja asiakaspalvelun laadun ylläpitämiseksi.	Kansainvälisen ja kansallisen sopimuskumppani-, viranomais- ja sidosryhmäyhteistyön varmistaminen			Poha	Jatkuva
			Teknisen ja kansainvälisen kehityksen huomioiminen hankinnoissa (innovatiiviset hankintamenettelyt)			Poha	Jatkuva
			Mobiili- ja virtuaalilupien käyttöönoton selvittäminen ja toteuttaminen			Poha	2021
		Poliisi hyödyntää yhteistyökumppaneidensa osaamista toimialan kehittämisessä.	Markkinoilla olevien palvelujen ja teknisten sovellusten seuranta ja soveltuvuuden arviointi omaan toimintaan			Poha	Jatkuva
	Lupahallinnon sähköiset palvelut lisääntyvät ja poliisi vaikuttaa sähköisten palveluiden käyttöasteen kasvuun suunnitelmallisesti.	Lupahallinnon asiakaspalvelu, ml neuvonta on monikanavaista, jossa käyntiasiointi täydentää sähköistä palvelua.	Poliisin www-sivujen informatiivisuuden ja luettavuuden toteuttaminen			Poha	Jatkuva
			Asiakasviestinnän ja neuvonnan yhdenmukaistaminen				
		Sähköiset palvelut kehittyvät lupahallinnon pääasialliseksi palvelun tarjoamisen tavaksi.				Poha	2021

Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
		Yhteispalvelun asiointipisteverkosto toimii sähköisen asioinnin ja neuvonnan tukena.	Yhteispalvelun palveluneuvojien suunnitelmallisen ja ajantasaisen koulutuksen toteuttaminen			Poha	2018
		Poliisihallitus huolehtii siitä, että yhteispalvelun asiointipisteverkosto tarkastellaan osana valtakunnallista palvelun tasapuolista saatavuutta.	Yhteispalveluohjeen uusiminen			Poha	2017
		Poliisi pyrkii sähköisen asioinnin houkuttavuudesta ja käytettävyydestä huolehtimalla siihen, että henkilökohtaisen asioinnin tarve vähenee.		Käyntiasioinnin asiakasmäärän kehitys	650 000	Poha	2019
	Toiminnot ja prosessit ovat hallinnollisesti kevyempiä.	Poliisi etsii aktiivisesti keinoja, joilla lupahallinnon menettelytavat ja palveluprosessit olisivat entistäkin sujuvampia ja asiakaslähtöisempiä. Asiakkaiden osallistaminen on yksi asiakaspalvelun laadun kehittämisen keino.	Lupavalvonnan kehittämistarpeiden esiselvityksen tekeminen			Poha	2017
Lupavalvonnan kehittämistarpeiden suunnitelmallinen toteuttaminen					Poha	2018–2021	
Hyvien käytäntöjen levittäminen koko organisaation käyttöön					Poha/ Poliisilaitokset	Jatkuva	

	Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
				Valtakunnallisten työjonojen ja keskittämisen hyötyjen ja haittojen selvittäminen sekä päätöksen tekeminen			Poha	2019
				Valtakunnallisen asiakaspaneelin tai muun asiakaspalautejärjestelmän selvittäminen ja toteuttaminen	Lupapalvelujen asiakastytyväisyys (poliisi-barometri)	90 %	Poha	2018 ja 2020
			Tavoite hallinnollisen taakan keventämisestä huomioidaan aina lainsäädäntötyössä. Siihen pyritään aktiivisesti vaikuttamaan sekä oman että muiden hallinnonalojen lainsäädäntökehityksessä.	Esim. ajokieltomenettelyn kehittäminen, rahankeräyshanke, aukioasetus, löytötavaralaki, yökahvila-asiat, ajanvarauksen käyttömahdollisuuksien lisääminen, sähköisen asioinnin pakollisuus tietyissä asioissa, yksityisen sektorin tiedonsaanti-mahdollisuuksien varmistaminen sähköisenä tiedonsiirtona (esim. voimassaolopalvelu)			SM	

	Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
2	Vaikuttava	Poliisin lupahallinto on merkittävä osa hallinnollista rikostorjuntaa. Poliisi huolehtii myös sisäisesti merkittävän tiedon ajantasaisesta välittymisestä poliisitoiminnan eri sektoreiden välillä.	Poliisin lupahallinto vaikuttaa toimenpiteillään heikentävästi järjestäytyneen rikollisuuden ja terrorististen toimijoiden toimintaedellytyksiin tuottamalla tietoja näiden torjunnan ja muun rikostorjunnan tarpeisiin.	Lupahallinnon ja muun poliisitoiminnan välisen tiedonvaihtotarpeen tunnistaminen sekä tiedon tuottaminen hallinnollisen rikostorjunnan tarpeisiin			Poha	Jatkuva
			Poliisi luo digitaaliset menetelmät siihen, että toiminnallisesti ja päätöksenteossa merkittävä tieto välittyy ajantasaisesti lupahallinnon järjestelmistä muuhun poliisitoimintaan ja päinvastoin.	Lupahallinnon tarpeiden huomioiminen muun poliisitoiminnan tietojärjestelmätyössä Muun poliisitoiminnan tarpeiden huomioiminen lupahallinnon tietojärjestelmätyössä			Poha	Jatkuva
		Henkilöstön osaaminen ydintehtävissä vahvistuu.	Henkilöstö voi hyvin ja kokee pärjäävänsä työssään.	Henkilöstön tukeminen ja ohjaaminen osaamisen kehittämisessä			Poha/Poliisilaitokset	Jatkuva
			Henkilöstön koulutus on oikea-aikaista ja se vastaa osaamistarpeita.	Sähköisten oppimisympäristöjen toteuttaminen perehdyttämiseen ja osaamisen kehittämiseen	Sähköisten koulutusten lukumäärä	5	Poha	2019

Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
			Asiakaslähtöisen toiminnan koulutuksen toteuttaminen			Poha	2020
			Lupahallinnon ammatillisten erikoistumisopintojen jatkokehittäminen	Osallistujien määrä/vuosi	Asetetaan myöhemmin	Poha	2017
		Poliisi vahvistaa suunnitelmallisesti lupahallinnon esimies- ja johtamisosaamista.	Lupahallinnon esimiestehtävien ja johtamisen osaamis- ja koulutustarpeen kartoittaminen ja toteuttaminen			Poha	2018
	Tietojärjestelmät tukevat lupahallinnon vaikuttavuutta ja yhden kosketuksen periaatteen toteutumista.	Luvanhakija, jolla ei ole laissa säädettyjä luvan myöntämisen esteitä, saa asiansa käsitellyksi joustavasti ja nopeasti. Lupavalvonnalliset toimenpiteet käynnistyvät pikaisesti perusteen tultua poliisin tietoon.	Toiminnallisten prosessien ja viestinnän kehittäminen yhden kosketuksen periaatteen toteuttamiseksi			Poha	2021
Keskeisten lupapalveluasioiden käsittelyajat				Asetetaan erillisellä päätöksellä	Poha	Jatkuva	
Lupavalvonnan asioiden käsittelyaika				Asetetaan myöhemmin	Poha	2021	

Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
		Poliisi kehittää käyttämiään tietojärjestelmiä keskenään yhteen toimiviksi siten, että automatisointimahdollisuudet tulevat hyödynnetyiksi ja peruuttamisharkinta käynnistyy nopeasti, kattavasti ja luotettavasti perusteen tultua poliisin tietoon.	Automatisointi-mahdollisuuksien, herätteiden ja työjonojen kehittäminen			Poha	2018–2021
		Poliisi seuraa yhteiskunnan ilmiöitä ja varautuu puuttumaan niihin myös lupahallinnon keinoin.	Liikenteeseen liittyvän hallinnollisen päätöksenteon ja yleisötilaisuusasioiden asianhallinnan kehittäminen			Poha	2018–2021
			Lupahallinnon analyysitoiminnan ja tutkimuksen kehittäminen			Poha	Jatkuva
			Suunnitelmallisen ja aktiivisen kansainvälisen ja kansallisen yhteistyön toteuttaminen			Poha/SM	Jatkuva
	Yhteistyö muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa on aktiivista tietojärjestelmiä ja menettelyitä kehitettäessä.	Poliisi viestii kehittämistarpeistaan yhteistyötahoille ja vaikuttaa siihen, että yhteistyötahot ottavat poliisin kehittämistarpeet huomioon omaa kehittämistyötä suunnitellessaan ja toteuttaessaan.	Muiden viranomaisten ja sidosryhmien kehittämistyöhön osallistuminen			SM/ Poha	Jatkuva

	Strateginen painopiste	Tavoite, linjaus	Vaikutus	Toimenpiteet	Indikaattori	Tavoite-taso	Vastuu-taho	Aika-taulu
3	Taloudellisesti ja toiminnallisesti tehokas	Maksullisen lupahallinnon palvelutaso on riittävä, menettelyt ovat tehokkaita ja resurssit vastaavat palvelutasoa ja tehokkaita menettelyitä. Kustannusvastaavuudesta on huolehdittu. Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla.	Poliisi huolehtii siitä, että maksullisten suoritteiden hinnoittelussa ja kustannusvastaavuuslaskennassa on huomioituna kaikki ne kustannukset, jotka kohdistuvat maksulliseksi katsottavaan toimintaan.	Maksullisen toiminnan laskentatoimen kokonaisvaltainen hallitseminen	Lupa-palveluiden kustannusvastaavuus	100	Poha	2017–2021
			Lupamenettelyt ovat taloudellisesti tehokkaita, jotta suoritemaksut säilyvät kohtuullisella tasolla.		Lupa-palveluiden tuottavuus	1800	Poha	2017–2021
			Poliisi varmistaa, että maksullisen toiminnan resursointi vastaa asianmukaisesti palveluiden kysyntää.		Lupa-palveluiden taloudellisuus	39	Poha	2017–2021
			Maksuttoman toiminnan resursointi on tehtäviä vastaavalla tasolla, jotta poliisi voi puuttua lupavalvonnan keinoin nopeasti ja tehokkaasti yleistä järjestystä ja turvallisuutta uhkaaviin voimassaoleviin lupiin sekä huolehtia asiakasneuvonnasta hyvän hallinnon mukaisesti.	Resurssimallin täytäntöönpanon ja seurannan toteuttaminen	Htv-seuranta	602	Poha	2017
				Maksuttoman toiminnan resurssitarpeen tarkistaminen kehittämissuunnitelmien tulosten perusteella			Poha	2021

LIITE 2: Lupahallintostrategiassa käytetyt termit

Ajanvarauksen käyttöaste

Indikaattori, joka osoittaa kuinka moni käyntiasiakkaasta tulee ajanvarauksen kautta.

Hallinnollinen rikostorjunta

Rikollisten toimijoiden taloudellisiin ja muihin toimintaedellytyksiin puuttuminen hallinnollisissa menettelyissä. Menettelyllä pyritään siihen, että eri viranomaisilla oleva tieto rikollisesta toiminnasta voidaan huomioida myös hallinnollisessa päätöksenteossa eikä yksittäisillä viranomaispäätöksillä tai ratkaisuilla edistetä em. toimintaedellytyksiä tai rikollisen toiminnan jatkamista.

Hallinnollisen taakan keveneminen

Asiakkaan palvelun saamiseen menevä aika vähenee, palvelutapahtumien määrä vähenee tai kustannus pienenee.

Kustannusvastaavuusperiaate

Maksullisen toiminnan tuottojen pitää vastata suoritteiden tuottamisesta valtiolle aiheutuneita kokonaiskustannuksia.

Käsittelyaika

Asian vireille tulosta sen ratkaisemiseen kuluva aika, josta vähennetään se aika, jonka aikana poliisi odottaa esimerkiksi asianosaiselta pyydettyä lisäselvitystä. Käsittelyaikaan ei lasketa valmiin lupa-asiakirjan toimitusaikaa luvanhaltijalle.

Liikkuvat palvelut

Liikkuvia poliisin palveluita voivat olla esimerkiksi lupapalveluauto tai ns. lupalasakut, joiden avulla lupapalveluita voi antaa esimerkiksi messuilla tai poliisin virkailijan toimesta yhteispalvelupisteessä.

Lupahallinto

Poliisin ratkaistavaksi säädettyjen lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyn, päätöksenteon ja valvonnan muodostama kokonaisuus. Lupahallinto jaetaan maksulliseen lupapalveluun ja maksuttomaan lupavalvontaan.

Lupapalvelu

Asiakasaloitteinen lupahallinto; esimerkiksi passi- ja aselupahakemusten vastaanottamista, käsittelyä ja päätöksentekoa ja näihin liittyvää asiakaspalvelua.

Lupavalvonta

Myönnetyn luvan voimassaolon edellytysten seuranta ja seurannan johdosta tehtävät toimenpiteet.

Maksullinen toiminta

Se osa lupahallintoa, josta peritään asiakkaalta poliisin maksuasetuksessa määritelty suoritemaksu. Viranomaisen toiminta rahoitetaan kertyneillä suoritemaksuilla maksullisen toiminnan osalta. Tällaista on asiakasaloitteisten asioiden käsittely ja päätöksenteko sekä eri laeissa ja maksuasetuksessa maksullisiksi määrätty valvontatoimet.

Maksuton toiminta

Se osa lupahallintoa, joka rahoitetaan budjettivaroin. Tällaista on mm. neuvonta, sidosryhmäyhteistyö ja lausuntopyyntöihin vastaaminen sekä lupavalvonnan toimenpiteet esimerkiksi luvanhaltijan terveydentilaan liittyvän päätöksenteon osalta.

Poliisin lupahallinnon ydintehtävät

Matkustusasiakirjoihin, ampuma-aseisiin, yksityiseen turvallisuusalaan ja yleisötilaisuuksiin liittyvät lupatehtävät.

Sähköisen asiointin käyttöaste

Indikaattori, joka osoittaa sähköisesti vireille laitettujen lupien osuuden koko volyymista niissä luparyhmissä, joissa sähköinen asiointi on mahdollista.

Sähköisen asiointin toteuma-aste

Indikaattori, joka osoittaa sähköisesti haettavien lupien osuuden kaikista poliisin luvista.

Taloudellisuus

Indikaattori, joka osoittaa kustannusten ja tuotosten välisen suhteen. Tunnusluku lasketaan jakamalla kustannukset suoritteiden määrällä.

Tehokkuus

Toiminta on tehokasta, kun se on taloudellista ja tuottavaa.

Tuottavuus

Indikaattori, joka lasketaan jakamalla suoritteet henkilötyövuosilla. Tunnusluku kertoo, kuinka monta suoritetta on tuotettu keskimäärin yhtä henkilötyövuotta kohden.

Yhteispalvelu

Yhteispalvelulaissa säädetty julkisen hallinnon asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen viranomaisten yhteistyönä.

LIITE 3: Lupahallintostrategian 4.5.2012 toteutuminen

1. Johdanto

Sisäministeriö julkaisi 4.5.2012 Poliisin lupahallintostrategian (Sisäasiainministeriön julkaisu 7/2012). Poliisin lupahallinnon tavoitetilä vuonna 2020 on strategian mukaan seuraava: Poliisin lupahallinto on ydintehtäviinsä keskittyvä, tehokas ja oikeudenmukainen asiantuntijaorganisaatio, joka tukee hyvin ennalta estävää toimintaa sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden toteutumista lupaharkinnan ja lupavalvonnan keinoin. Strategia sisälsi viisi linjausta:

1. Poliisin lupahallinto keskittyy poliisin ydintehtäviin.
2. Lupahallinnon palvelu on asiakaslähtöistä.
3. Sähköinen asianhallinta käsittää kaikki lupahallinnon prosessit koko prosessin keston ajan.
4. Jatkuvalle seurannalle varmistetaan, että valtion maksuperustelaimen mukainen maksullinen toiminta on kustannusvastaavaa ja maksuttoman toiminnan resursoinnista huolehditaan.
5. Toiminnan kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti. Kehittämisen vaikutukset hallitaan kokonaisvaltaisesti.

2. Poliisin lupahallintostrategian toteutuminen vuoteen 2016 mennessä

2.1 Yhteenveto

Ydintehtäviin keskittymistä koskeva strateginen linjaus on toteutunut löytötavaroita lukuun ottamatta suunnitellusti.

Asiakaslähtöisyyttä koskeva tavoite on toteutunut isojen asiaryhmien osalta hyvin. Aseasioissa sähköisen asiointin toteutus on vielä kesken. Samoin lupahallinnon koulutus on edelleen vähäistä, vaikka toimenpiteitä laadun parantamiseksi on tehty.

Sähköinen asianhallinta asianosaisaloitteisista asioista puuttuu kokonaan ainoastaan yleisötilaisuusasioista. Aseasioissa sähköinen säilyttäminen toteutuu käynnissä olevassa hankkeessa.

Kustannusvastaavuus on parantunut ja ennakoitavuuden lisäämiseksi on käynnissä aktiivisia toimenpiteitä.

Kehittämistarpeet ovat jatkuvan arvioinnin kohteena. Strategian mukaisesti kehittäminen on kohdistunut maksulliseen asiakasaloitteiseen toimintaan. Maksuttoman lupavalvonnan kehittäminen on seuraava kehittämistarpeiden arvioinnin kohde.

2.2 Poliisin lupahallinto keskittyy poliisin ydintehtäviin

Voimassa olevan strategian mukaan poliisin lupahallinnon ydintehtäviä ovat matkustusasiakirjoihin, ampuma-aselupahallintoon, yksityiseen turvallisuusalaan ja yleisötulaisuuksiin liittyvät tehtävät, koska nämä lupa-asiat liittyvät olennaisesti rikosten ennalta estämiseen tai yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen. Muiden lupa-asioiden kohdalla pyritään siihen, että niitä koskeva toimivalta järjestetään valtion kokonaisedun kannalta taloudellisimmalla ja tehokkaimmalla tavalla.

Ajolupa-asioiden toimivallansiirtoa Liikenteen turvallisuusvirastolle on arvioitu eri työryhmissä vuodesta 2009 lähtien (AAKE-työryhmä SMDno/2009/1431). Poliittinen siunaus toimivallansiirrolle saatiin 2012 Pora III-hankkeen valmistelun yhteydessä (Poliisin hallintorakenteen Pora III kehittämistä koskevat linjaukset, SM022:00/2012) ja ajokorttilain toimivaltaa koskeva muutos hyväksyttiin eduskunnassa vuoden 2015 alussa (HE 313/2014 vp.). Ajolupa-asioiden asiakasaloitteiset hakemusasiat siirtyivät Liikenteen turvallisuusviraston vastuulle 1.1.2016.

Suppeiden turvallisuusselvitysten toimivalta siirtyi niin ikään vuoden 2016 alussa Suojelupoliisille osana sen organisatorista uudelleen järjestelyä.

Maahanmuuttoon liittyvien lupa-asioiden toimivaltakysymyksiä selvitettiin Poliisihallituksen asettamassa työryhmässä vuonna 2013. Työryhmän mukaan toimivalta on mahdollista siirtää Maahanmuuttovirastolle maahanmuuttoon liittyvissä lupasioissa kokonaisuudessaan ja siirrosta olisi saavutettavissa erityisesti prosessin kehittämismahdollisuuksiin liittyviä hyötyjä. Sisäministeriö asetti vuoden 2015 alkupuolella lainsäädäntö- ja selvityshankkeen valmistelemaan toimivallansiirtoa. Eduskunta on kesällä 2016 hyväksynyt ulkomaalaislain muutoksen, jolla toimivalta siirtyy paikallispoliisilta maahanmuuttovirastolle 1.1.2017.

Arpajashallinnon organisointia koskeva selvitystyö on parhaillaan käynnissä.

Strategiassa mainittiin myös **löytötavaratoimialaa** koskevien toimivaltakysymysten arvioinnin tarve. Tältä osin lainsäädännön muutoksia ei ole vireillä.

Kokonaisuutena voidaan sanoa, että ydintehtäviin keskittymistä koskeva strateginen linjaus on toteutunut varsin hyvin.

2.3 Lupahallinnon palvelu on asiakaslähtöistä

Asiakaslähtöisen poliisin asiakaspalvelun tavoitteena on, että asiakaspalvelua annetaan sähköisillä asiointipalveluilla ja kiinteällä palveluverkostolla. Henkilökohtainen asiointi tapahtuu pääsääntöisesti ajanvarauksella, ellei prosessin erityispiirteistä muuta johdu. Ne prosessin osat ulkoistetaan (hankitaan palveluntarjoajilta), joihin ei sisälly merkittävää julkisen vallan käyttöä. Asuinpaikkasidonaisuudesta luovutaan. Rakenteet, ohjausmallit ja osaaminen tukevat laadukasta päätöksentekoa ja asiakaspalvelua.

Poliisi on kehittänyt **lupahallinnon sähköistä asiointia** Lupa 2016 -hankkeessa (ml. Luppa-Mammutti ja ajanvaraus), Sähkö-hankkeessa ja Turva-Rabita-hankkeessa. Parhaillaan käynnissä on asetietojärjestelmän kehittämishanke (Asmi), jossa on tarkoitus toteuttaa sähköisen asiointin palvelut aselupa-asioissa. Eri hankkeilla on ollut kehittämistyössä selkeät roolit: poliisitoimintayksikön vastuulla on ollut järjestelmien

ja prosessien operatiivinen kehittäminen (Lupa 2016, Turva-Rabita ja Asmi), kun taas teknisten sähköisen asiointin alustaratkaisujen (asiakkaille näkyvät asiointialusta, asiointitili) osalta vastuu on ollut Sähkö-hankkeella ICT-palveluissa. Roolien jaotus on ollut toimivaa, tehokasta ja tuloksekasta.

Passien ja henkilökorttien sähköinen asiointipalvelu otettiin käyttöön 2014 joulukuussa. Vuoden 2015 aikana sähköisen asiointin osuus koko volyymista kasvoi 33 %:iin. Ns. kevennetyn menettelyn hakemuksia tuli vireille yli 136 000 kappaletta (17,7 % koko volyymistä). Vuonna 2016 lokakuun loppuun mennessä jo 60,5 % passihakemuksista tuli vireille sähköisen asiointipalvelun välityksellä. 26 % passiasioista käsiteltiin kevennetyn hakemusmenettelyn kautta.

Yksityisellä turvallisuusalalla sähköiset palvelut otettiin keskeisissä asioissa käyttöön toukokuussa 2016 ja arpajaishallinnon asioissa rahankeräyslupahakemuksen sähköinen asiointi maaliskuussa 2016. Eduskunnan hyväksymä henkilökorttilain muutos mahdollistaa ns. kevennetyn menettelyn myös henkilökorttiasioissa vuoden 2017 alkupuolelta lähtien.

Ampuma-aseasioissa on parhaillaan käynnissä lainsäädäntöhanke ja tietojärjestelmähanke mm. sähköisten palveluiden käyttöönottamiseksi. Hankkeen tavoiteaika- taulu on vuosi 2018.

Uusi **ajanvarausjärjestelmä** otettiin käyttöön vuonna 2014. Järjestelmä on laajassa käytössä. Eduskunnan oikeusasiamies on ratkaisuihinsa linjannut, että poliisi ei saa edellyttää asiakkailtaan ajanvarauksen käyttämistä, vaan myös ilman ajanvarausta asiomaan tulleet asiakkaat pitää palvella. Poliisi voi sen sijaan pyrkiä ohjaamaan asiakkaita ajanvarauksen käyttöön viestinnän ja neuvonnan keinoin.

Poliisi on **ulkoistanut** valmiiden lupa-asiakirjojen toimittamisen asiakkaille lähes kokonaan, sillä ainoastaan pika- ja express-passit, henkilökortit ja oleskelulupakortit noudetaan edelleen pääsääntöisesti poliisilaitokselta. Henkilökorttienkin kohdalla toimitustapa muuttuu uuden korttien toimitussopimuskauden alkaessa vuoden 2017 alussa.

Asuinpaikkasidonaisuus on edelleen voimassa ampuma-aseasioissa, mutta asiaa koskeva lainsäädännön muutoshanke on vireillä.

Pora III-hankkeen yhteydessä yhdenmukaistettiin **myös lupahallinnon rakenteita** siten, että Helsingin poliisilaitosta lukuun ottamatta kaikissa poliisilaitoksissa on lupapalvelulinja. Linja jakautuu malliorganisaation mukaan lupapalvelu-yksikköön ja lupavalvonta-yksikköön, jotta maksullinen toiminta kokonaisuudessaan olisi keskittynyt yhteen yksikköön (lupapalvelu). Jotkut poliisilaitokset ovat saaneet luvan myös muunlaisiin organisatorisiin ratkaisuihin, esimerkiksi aluejakoon perustuvaan organisaatiomalliin tai ulkomaalaisyksikön perustamiseen. Sähköisen asiointin lisääntymisen ja toimivallansiirrot vaikuttavat jatkossa myös poliisilaitosten rakenteisiin.

Poliisiammattikorkeakoulu on perustanut **lupahallinnon erikoistumisopin- ton**, jonka tarkoituksena on tukea henkilöstön osaamista ja urakehitystä. Muilta osin lupahallinnon koulutus on edelleen hyvin pienimuotoista. Erikoistumisopinnot kaipaavat myös jatkokehitystä.

Kokonaisuutena palvelun asiakaslähtöisyyttä koskeva strateginen tavoite on toteutunut hyvin, vaikkakin osa toteutuksesta on vielä kesken. Laajat tietojärjestelmähankkeet edellyttävät pitkäjänteistä suunnittelua ja toteutusta sekä resursointia niin tilaajan kuin toimittajankin puolelta, eikä monia isoja hankkeita ole mahdollista toteuttaa hallitusti toistensa kanssa rinnakkain. Hallinnon kehittäminen edellyttää usein myös lainsäädännön muutoksia.

Lupahallinnon koulutus edellyttäisi lisäpanostusta osaamisen ja yhdenmukaisten menettelyiden varmistamiseksi. Painopistettä olisi hyvä suunnata jatkossa sähköisten koulutusmateriaalien kehittämiseen erityisesti perehdyttämismateriaalien kohdalla.

2.4 Sähköinen asianhallinta käsittää kaikki lupahallinnon prosessit

Poliisin lupahallinnon tietojärjestelmät ovat olleet viime vuosina voimakkaan kehittämisen kohteena ja kaikki keskeiset tietojärjestelmät ovat uudistuneet. Uudistamisen yhteydessä lupaprosesseja on yhdenmukaistettu.

Uusi **asetietojärjestelmä** otettiin käyttöön vuonna 2011. Tuolloin myös aselupakorttien tilaaminen yhdenmukaistettiin henkilökorttien kanssa: korttitilaus lähtee suoraan järjestelmästä sähköisenä korttien valmistajalle. Aseprosessissa otettiin käyttöön myös valmiiden lupakorttien suoratoimitus: kortit ryhdyttiin toimittamaan kirjattuna kirjeenä valmistajalta. Kirjatusta kirjeestä luovuttiin riskiarvion perusteella vuonna 2015 ja toimitus tapahtuu nykyisin tavallisena kirjeenä. Parhailaan on alkanut asetietojärjestelmän uudistaminen, jossa huolehditaan mm. sähköisen asianhallinnan (arkistointi) ja asioinnin kehittämisestä ja käyttöönotosta.

Turva-järjestelmä otettiin käyttöön 2015. Tuolloin myös turvallisuusalan korttien tilaaminen yhdenmukaistettiin henkilö- ja aselupakorttien kanssa ja siirryttiin valmiiden korttien suoratoimitukseen suoraan valmistajalta. Myös Lupa-järjestelmä on käytössä yksityisen turvallisuusalan asioissa eli lupa-asiakirjaan liitettävät valokuvat on mahdollista toimittaa valokuvaamosta suoraan poliisin järjestelmään digitaalisessa muodossa. Turva on myös saanut sähköisen säilyttämisen luvan ensimmäisenä poliisin operatiivisena järjestelmänä, jolloin paperiarkiston ylläpitämisestä on voitu luopua. Kun yksityisen turvallisuusalan asioissa otettiin sähköiset palvelut käyttöön vuonna 2016, voidaan sanoa, että koko prosessi vireillepanosta arkistointiin on ensimmäisenä järjestelmänä kokonaan sähköisen asianhallinnan piirissä.

Rabita-järjestelmä on otettu käyttöön vuoden 2016 aikana. Samassa yhteydessä tuli käyttöön rahankeräysasioissa sähköinen asiointi ja käynnistettiin sähköisen säilyttämisen lupaprosessi Arkistolaitoksen kanssa.

Henkilökortti- ja passijärjestelmään on tehty sen elinkaarta pidentäviä toimenpiteitä ja luotu sähköisen asioinnin prosessit sekä suoratoimituksen mahdollistavat seurantamenettelyt. Samalla on arvioitu uudestaan sitä, missä määrin paperinen arkisto on tarpeellinen passiasioissa, joissa asiakirjojen säilytysajat ovat arkistonmuodotussuunnitelman mukaan lyhyet (enimmillään 10 v). Pääsääntöisesti paperisesta arkistoinnista onkin luovuttu passi- ja henkilökorttiasioissa.

Valmiiden passien ja henkilökorttien tilaukset kulkevat digitaalisessa muodossa poliisista asiakirjavalmistajille ja palveluntarjoaja luovuttaa valmiit passit. Henkilökorttien luovuttaminen tulee ulkoistetuksi uuden sopimuskauden alkaessa vuoden 2017

alussa. Prosessin päästä päähän ulottuva sähköinen asianhallinta on henkilökortti- ja passiasioissa pääosin käytössä. Samoin aihoiden seuranta on nykyisin kattavaa.

Poliisin lupahallinnon ydintehtävistä ainoastaan yleisötilaisuusasioista puuttuu valtakunnallinen asianhallintajärjestelmä.

2.5 Seurannalla varmistetaan, että valtion maksuperustelain mukainen maksullinen toiminta on kustannusvastaavaa ja maksuttoman toiminnan resursoinnista huolehditaan.

Voimakkaan volyymikasvun aikana oli haasteellista ennakoida kustannusvastaavuuden kehittymistä; hankaluudet johtuivat erityisesti siitä, että hinnoittelulaskelmat tehtiin viimeisen tilinpäätöksen tietojen perusteella eli jopa kaksi vuotta vanhan toteuman perusteella verrattuna tuottojen ja kulujen kertymisvuoteen. Passivolyymien kasvu johti tuolloin siihen, että kustannusvastaavuus nousi, sillä suurivolyymisissä asioissa jo pieni yksikköhinnan ylikatteellisuus johtaa siihen, että kustannusvastaavuus ei enää toteudu. Alla on kuvattu kustannusvastaavuuden, passivolyymien ja passin hinnan kehitys.

	2011	2012	2013	2014	2015
Kustannusvastaavuus / %	109	122	113	106	107
Passivolyymit / kpl	507 220	643 595	692 688	721 794	774 570
Passin hinta / €	53	54	52	48	48/44 (e)

Lupahallinnon hinnoittelun, kustannuslaskennan ja kustannusvastaavuuslaskennan haasteisiin on pyritty löytämään vastauksia erilaisissa työryhmissä. Lupahallinnon budjetoinnin ja hinnoittelun kehittämistä selvittävä työryhmä päätyi esittämään sisäministeriön sisäisen tarkastuksen tarkastuskertomuksen esitystä vastaavasti, että poliisin omakustannehintaan maksullinen toiminta eriyttäisiin budjettirahoitteisesta muusta poliisitoiminnasta. Jatkokeskusteluissa päädyttiin kuitenkin siihen, että pyritään ensin järkeväyttämään maksullisen toiminnan resurssi- ja taloussuunnittelua sekä -seuranta, hinnoittelua sekä kustannus- ja kustannusvastaavuuslaskentaa. Vasta toissijaisesti eriytetään maksullinen toiminta budjettirahoitteisesta toiminnasta, ellei kustannusvastaavuuden toteutumiseen ja palveluiden ruuhkaantumiseen saada muulla kehittämistyöllä parannusta. Kehittämistyötä tehdään parhaillaan ns. budjettitoimintatyöryhmässä.

2.6 Toiminnan kehittämistarpeita arvioidaan jatkuvasti

Kehittämistarpeiden kartoittaminen on normaalia päivittäistä työtä. Resurssien ollessa rajalliset kehittämistarpeita pitää käytännössä priorisoida kriittisillä perusteilla ja toteuttaa ainoastaan suurimman hyödyn tuottavat kehittämistoimet ja luonnollisesti esimerkiksi EU:n lainsäädännöstä johtuvat pakolliset uudistukset.



Sisäministeriö PL 26, 00023 Valtioneuvosto

Inrikesministeriet PB 26, 00023 Statsrådet

www.intermin.fi



SISÄMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET