

POLIISIN TAVOITETTAVUUS EI-KIIREELLISISSÄ ASIOISSA

Tavoitettavuustyöryhmän loppuraportti 2013

(2020/2012/4101)

SISÄLLYS

1. TYÖRYHMÄN ASETTAMINEN, TEHTÄVÄT JA TOIMINTA.....	8
2. HANKKEEN TAUSTAA	10
2.1 Poliisin asiakaspalvelutarpeet.....	10
2.2 Lainsäädäntö.....	11
2.3 Puhelinpalvelut.....	11
2.4 Poliisin verkkopalvelut.....	12
3. POLIISIN SISÄISET TAVOITETTAVUUTEEN LIITTYVÄT HANKKEET	13
3.1 Lupahallinnon kehittämishanke 2010	13
3.2 Lupa 2016 -hanke	14
3.3 Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa	14
3.4 Poliisin verkkoläsnäolon konseptointi.....	15
4. TAVOITETTAVUUTEEN LIITTYVÄT SIDOSRYHMÄHANKKEET	16
4.1 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke (Asiakaspalvelu 2014).....	16
4.2 Kansalaisneuvonta-palvelu.....	18
4.3 Etäpalveluhanke	19
4.4 Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset	21
5. TEHDYT PILOTIT JA TUTKIMUKSET	23
5.1 Puhelinpalvelupilotti.....	23
5.2 Viestinnässä huomioitavaa - opinnäytetyö 2013.....	23
5.3 Poliisin tavoitettavuudesta tehty tutkimus (v. 2013).....	24
6. LUPAHALLINNON KEHITTÄMISTOIMENPITEIDEN VAIKUTUKSET ASIAKASNEUVONTAAN JA POLIISIN TAVOITETTAVUUTEEN.....	26
7. TAVOITETTAVUUDEN KEHITTÄMINEN – TYÖRYHMÄN ESITYS JATKOTOIMENPITEIKSI	28
7.1 Jatkotoimenpiteet.....	28
7.1.1 Puhelinpalvelut.....	29
7.1.2 Verkkopalvelut ja monelta-monelle -viestinnän kehittäminen	30
7.1.3 Virtualisoitujen tiedonhakumenetelmien kehittäminen.....	31
7.1.4 Sähköisen asioinnin kehittäminen.....	31
7.2 Aikataulu.....	31
7.2.1 Välittömät toimenpiteet (v 2014 alku).....	31
7.2.2 Lyhyen aikajänteiden toimenpiteet (v 2014)	32
7.2.3 Pitkän aikajänteiden toimenpiteet (v 2015->).....	32
7.3 Jatkokehittämistyön organisoiminen	32

Tekijät (toimielimiestä nimi, puheenjohtaja ja sihteeri) Poliisin tavoitettavuustyöryhmä, puheenjohtaja lupahallintojohtaja Anne Aaltonen, sihteeri ylitarkastaja Sirpa Mäkelä	Julkaisun laji raportti Toimeksiantaja Poliisihallitus Toimielimen asettamispäivä 22.01.2013 (2020/2012/4101)
Julkaisun nimi Poliisin tavoitettavuus ei-kiireellisissä asioissa	
Julkaisun osat	
Tiivistelmä Poliisin tavoitettavuuden kehittämistyön kokonaiskoordinaation varmistamiseksi Poliisihallitukseen perustettiin tavoitettavuustyöryhmä 22.1.2013 tehdyllä päätöksellä (2020/2012/4101). Työryhmän ensisijaisena tehtävänä oli poliisin asiakasaloitteisen tavoitettavuuden tavoitetilan muodostaminen ja puhelinpalveluiden organisointi. Työryhmän kiireellisimpänä tehtävänä oli laatia esitys siitä, miten poliisin puhelinneuvonta järjestetään. Työryhmän tehtäviin kuului myös poliisin osallistumisen yhteensovittaminen asiakaspalvelua, etäpalvelua, sosiaalista mediaa ja puhelinpalveluita koskevissa yhteistyötahojen työryhmissä. Työryhmä huolehtii myös näihin kokonaisuuksiin liittyvien toimenpiteiden ja kehittämiskohteiden priorisoinnista ja toteutustavoista. Työryhmän toimialaan kuului myös poliisiorganisaation sisäisen tavoitettavuuden parantaminen. Tehtyjen selvitysten ja meneillään olevien sidosryhmähankkeiden perusteella työryhmä päätyi esittämään seuraavia kehittämiskohteita yhteistyössä käynnissä olevien LUPA2016- ja Sähkö- sekä käynnistymässä olevan YLVÄS-hankkeen kanssa: 1. Puhelinpalveluiden kehittäminen ja keskitetyn valtakunnallisen palvelunumeron toteuttaminen 2. Verkkopalveluiden ja monelta-monelle -viestinnän kehittäminen 3. Virtualisoitujen tiedonhakumenetelmien kehittäminen 4. Sähköisen asioinnin kehittäminen koko poliisihallinnon kattavaksi Työryhmä esittää kehittämiskohteiden toteuttamista kolmessa aikaikkunassa: välittömät toimenpiteen (vuoden 2014 alku), lyhyen aikajänteen toimenpiteet (vuosi 2014) sekä pitkän aikajänteen toimenpiteet (vuonna 2015-16). Lopuksi työryhmä esittää, että vastuu tavoitettavuuden kehittämisestä tässä raportissa esitetyssä muodossa siirretään poliisi-toimintayksikön YLVÄS-hankkeelle. Hankkeen tehtäväksi jää huolehtia työssään POHAN toimintastrategian ja kokonaisarkkitehtuurisuunnittelun vaikutus hankkeen eri osa-alueiden teknisiin toteutuksiin. Teknisessä ja toiminnallisessa suunnittelussa on huomioitava toteutuksen soveltuvuus koko poliisihallinnon tarpeisiin.	
Asiasanat Tavoitettavuus, puhelinpalvelu, asiakaspalvelu, etäpalvelu, kansalaisneuvonta, sosiaalinen media	
Sarjan nimi ja numero Poliisihallituksen julkaisusarja 1/2014	
ISSN-L: 1798-7121	ISSN (painettu): 1798-7121
ISSN (verkkojulkaisu): 2242-5640	
ISBN (painettu): 978-952-491-539-7	ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-540-3
Kokonaissivumäärä 36	Kieli suomi
Luottamuksellisuus Julkinen	
Julkaisija Poliisihallitus	

Författare (organ, ordförande och sekreterare)	Typ av publikation rapport	
Polisens arbetsgrupp för anträffbarhet, ordförande direktör för tillståndsförvaltningen Anne Aaltonen, sekreterare överinspektör Sirpa Mäkelä	Uppdragsgivare Polisstyrelsen	
	Datum för tillsättandet av organet 22.01.2013 (2020/2012/4101)	
Publikation Polisens anträffbarhet i icke brådskande ärenden (Poliisin tavoitettavuus ei-kiireellisissä asioissa)		
Publikationens delar		
Referat		
För att trygga den övergripande samordningen av arbetet med att utveckla polisens anträffbarhet tillsatte Polisstyrelsen genom sitt beslut (2020/2012/4101) av den 22 januari 2013 en arbetsgrupp för anträffbarhet. Arbetsgruppens primära uppgift var att skapa en målsituation för polisens anträffbarhet på kundinitiativ och organisera telefontjänsterna. Arbetsgruppens mest brådskande uppgift var att utarbeta ett förslag på hur polisens telefonrådgivning ska organiseras. Arbetsgruppens uppgifter omfattade även att samordna polisens deltagande i samarbetsparternas arbetsgrupper för kundtjänst, distansservice, sociala medier och telefontjänster. Arbetsgruppen sörjde även för prioritering av och genomförandesätt för åtgärder och utvecklingspunkter i anslutning till dessa helheter. Arbetsgruppens område omfattade även förbättring av den interna anträffbarheten inom polisorganisationen. På basis av utredningar som genomförts och pågående projekt med intressentgrupper beslöt arbetsgruppen att föreslå följande utvecklingspunkter i samarbete med de pågående projekten LUPA2016 och Sähkö samt projektet YLVÄS, som snart ska inledas: 1. Telefontjänsterna utvecklas och det centraliserade riksomfattande servicenumret realiserar 2. Webbtjänsterna och många till många-kommunikationen utvecklas 3. Virtualiserade metoder för informationssökning utvecklas 4. Den elektroniska ärendehantering utvecklas så att den omfattar hela polisförvaltningen Arbetsgruppen föreslår att utvecklingspunkterna genomförs inom en treårsperiod: omedelbara åtgärder (i början av 2014), åtgärder på kort sikt (under 2014) samt åtgärder på lång sikt (under 2015–16). Slutligen föreslår arbetsgruppen att ansvaret för utvecklingen av anträffbarheten i den form som föreslås i denna rapport överförs till YLVÄS-projektet vid enheten för polisverksamhet. Projektet får i uppdrag att i sitt arbete sörja för konsekvenserna av Polisstyrelsens verksamhetsstrategi och övergripande arkitekturplanering för det tekniska genomförandet av projektets olika delområden. I den tekniska och funktionella planeringen ska man beakta hur lämpligt genomförandet är med tanke på hela polisförvaltningens behov.		
Nyckelord Anträffbarhet, telefontjänst, kundtjänst, distansservice, medborgarrådgivning, sociala medier		
Seriens namn och nummer Polisstyrelsens publikationsserie 1/2014		
ISSN-L: 1798-7121	ISSN (tryckt): 1798-7121	ISSN (elektronisk): 2242-5640
ISBN (tryckt): 978-952-491-539-7		ISBN (elektronisk): 978-952-491-540-3
Sidantal 36	Språk finska	Sekretessgrad Offentlig
Utgivare Polisstyrelsen		

1. TYÖRYHMÄN ASETTAMINEN, TEHTÄVÄT JA TOIMINTA

Poliisiylijohtaja asetti poliisin tavoitettavuuden kehittämistyön kokonaiskoordinaation varmistamiseksi Poliisihallitukseen poliisin tavoitettavuustyöryhmän. Työryhmän toimintakausi oli 1.1.2013-31.12.2013.

Työryhmän tehtävänä oli:

1. poliisin asiakasaloitteisen tavoitettavuuden tavoitetilan muodostaminen ja puhelinpalveluiden organisointi, kiireellisimpänä tehtävänä laatia esitys siitä, miten poliisin puhelinneuvonta järjestetään
2. poliisin osallistumisen yhteensovittaminen asiakaspalvelua, etäpalvelua, sosiaalista mediaa ja puhelinpalveluita koskevissa yhteistyötahojen työryhmissä
3. huolehtia em. kokonaisuuksiin liittyvien toimenpiteiden ja kehittämiskohteiden priorisoinnista ja toteutustavoista
4. poliisiorganisaation sisäisen tavoitettavuuden parantaminen

Työryhmän jäseniksi määrättiin:

- lupahallintojohtaja Anne Aaltonen, Poliisihallitus/lupahallintoyksikkö, puheenjohtaja
- lupahallintopäällikkö Minna Gråsten, Poliisihallitus/lupahallintoyksikkö, varapuheenjohtaja
- poliisiylitarkastaja Kari Hemminki, varalla poliisitarkastaja Ari-Pekka Calin, Poliisihallitus/rikostorjuntayksikkö
- poliisitarkastaja Petri Marjamaa, Poliisihallitus/valvonta- ja hälytystoimintayksikkö
- erikoissuunnittelija Matti Antila, Poliisihallitus/tekniikan yksikkö
- ylitarkastaja Leena Hokkanen, Poliisihallitus/lupahallintoyksikkö
- viestintäpäällikkö Marko Luotonen, Poliisihallitus/esikunta
- komisario Anne Hiltunen, varalla komisario Heli Aaltonen, Helsingin poliisilaitos
- tarkastaja Miia Tukia, varalla apulaishallintopäällikkö Johanna Kiviniemi, Oulun poliisilaitos
- palveluesimies Anne Tuikka, varalla palveluesimies Outi Rautio, Haltik/yhteyspalvelut
- erikoissuunnittelija Niklas Peuravaara, Poliisihallitus/esikunta, sihteerinä 30.7.2013 asti
- ylitarkastaja Sirpa Mäkelä, Poliisihallitus/lupahallintoyksikkö, sihteerinä 1.8.2013 alkaen

Työryhmä kokoontui vuoden 2013 kevätkaudella 2 kertaa, syyskaudella 2 kertaa sekä loppuraportin hyväksymistä varten kerran kevätkaudella 2014. Tämän lisäksi työryhmä on tiedottanut yhteispalveluhankkeiden sekä hankesuunnittelun etenemisestä sähköpostitse.

Työryhmä teetti Taloustutkimus Oy:llä tutkimuksen, jonka tulosten tiivistelmä on esitetty tässä loppuraportissa.

Työryhmä osallistui toimikauden aikana myös seuraavien työ- ja suunnitteluryhmien työskentelyyn:

- VM:n asiakaspalvelu 2014-hanke
- Kansalaisneuvontapalvelu (ent. Kansalaisen yleisneuvontapalvelu) Klusterityöryhmä (osa VM:n SADe-hanketta)
- Etäpalvelu-hankkeen suunnitteluryhmään sekä valtakunnalliset koordinaattorit -työryhmään (osa VM:n SADe-hanketta)

Työryhmä valmisteli hanke-esityksen poliisin tavoitettavuuteen liittyvien toimenpiteiden tarkemmasta suunnittelusta ja toteuttamisesta työmäärä- ja kustannusarvioineen vuosille 2014-2015. Hanke-esitys on hankekäsittelyn aikana yhdistetty osaksi laajempaa YLVÄS-hanketta ja aikataulutettu vuosille 2014-2016.

Tavoitettavuustyöryhmä katsoo täyttäneensä sille asetetut tavoitteet ja esittää jatkokehitystyön sekä ohjauksen siirtämistä YLVÄS-hankeorganisaatiolle vuoden 2014 alusta.

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä jättää loppuraporttinsa poliisiylijohtajalle.

Helsingissä 15.2.2014

Anne Aaltonen	
Minna Gråsten	Kari Hemminki
Petri Marjamaa	Matti Antila
Leena Hokkanen	Marko Luotonen
Anne Hiltunen	Miia Tukia
Anne Tuikka	Sirpa Mäkelä

2. HANKKEEN TAUSTAA

2.1 POLIISIN ASIAKASPALVELUTARPEET

Alustavissa keskusteluissa Poliisihallituksen yksiköiden välillä yksiköt kartoittivat erilaisia asiakaspalvelutilanteita ja tarpeita. Poliisin asiakkailta tulee runsaasti negatiivista palautetta siitä, että poliisia ei tavoiteta puhelimitse. Asiakkaiden tarpeet ja poliisin palvelutarjonta ei-kiireellisissä asioissa eivät asiakkaiden mielestä kohtaa toisiaan.

Puhelinpalvelun lisäksi tavoitettavuuteen liittyy neuvonta, etäpalvelu ja asiakaspalvelu kokonaisuutena. Valtiovarainministeriössä on edellisissä kappaleissa kuvatuilla tavoilla meneillään näitä kaikkia kokonaisuuksia koskevat hankkeet.

Tavoitettavuudella on vaikutusta poliisin imagoon ja kansalaisten turvallisuudentunteeseen. Asiakokoukkuuutta voi lähestyä asiakaspalvelun tai poliisin tavoitettavuuden näkökulmista. Asiakaspalvelua voi tarkastella esimerkiksi palvelun tarjoamisen kanavien kautta: palvelua, esimerkiksi neuvontaa voi tarjota poliisin oman verkoston lisäksi puhelimen, yhteispalvelun, etäpalvelun ja sähköisten palveluiden välityksellä. Toisaalta poliisin tavoitettavuuden kannalta kiireellisissä tapauksissa tai 24/7 periaatteella tarkasteltuna lähestymistapana voi olla hätäkeskuslaitoksen, poliisin johtokeskusten tai erillisen puhelinpalvelun arvioiminen palvelun tarjoamisen kanavana.

Puhelinpalveluita ja laajemmin poliisin tavoitettavuutta, neuvontaa ja asiakaspalvelua on lähestyttävä kokonaisuutena. Lähtökohtana on oltava se, että poliisin prosessit on suunniteltava siten, ettei kansalaisella edes tule tarvetta ottaa kontaktia yksittäiseen henkilöön. Tähän on yhtenä vastauksena sähköinen asiointitili, jonka suunnittelu ja käyttöönotto ovat jo Poliisihallituksessa hankkeistettu. Asiointitili toteuttaa samankaltaista ajatusmallia kuin verottajalla eli liki kaiken pystyy hoitamaan itsepalveluna.

Verkkopalvelujen kautta voidaan luoda tekninen järjestelmä, joka antaa vastauksia automaattisesti. Kunhan kansalainen vain osaa kirjoittaa sanan "passi" niin seuraavasta valikosta voi valita tyypillisimmät aiheeseen liittyvät kysymykset vastauksineen.

Periaatteena tulisi olla se, että tarvetta viestintään yhdeltä yhdelle vähennetään mahdollisimman paljon. Viestintä on suunniteltava kerralla useamman henkilön tavoittavaksi ja sellaiseksi, että vastauksia voidaan hyödyntää laajemmalti jatkossa. Jos asian laatu on sellainen, että puhelinkontakti on saatava, yleisneuvontapalveluiden (puhelin- tai internetpalvelu) kautta voidaan asia hoitaa soittopyyntö-, ajanvaraus- ja muulla neuvontajärjestelmällä.

Kaikilla poliisin toiminnan osa-alueilla on tunnistettavissa samanlaisia toiminnallisia tarpeita asiakaspalvelun hallinnoimiselle:

- neuvonta
- ilmoitusten ja hakemusten vastaanottaminen
- vireillä olevaa asiaa koskevat tiedustelut
- kiireelliset asiat

Poliisin toiminnassa voidaan myös huomata seuraavat merkitykselliset seikat puhelin- ja asiakaspalvelun järjestämisessä:

- volyymiasiat, jotka olisi hallinnoitava resurssia säästäten esimerkiksi sähköisten palveluiden kautta
- laadun ja laatutason määrittäminen, esim. annettavien neuvojen ja ohjeiden oikeellisuus
- viranomaisen tavoittaminen kiireellisissä asioissa, ja kiireellisen asian määrittäminen (asiakkaan vs. poliisin näkökulma kiireellisyydestä)
- viranomaisten sisäinen tavoitettavuus

2.2 LAINSÄÄDÄNTÖ

Hallintolaki 434/2003:

6§ hallinnon oikeusperiaatteet

Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin.

7§ Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus

Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

8§ Neuvonta

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Palveluihin ja palveluiden saatavuuteen liittyviä kohtia on myös seuraavissa laeissa:

- Suomen perustuslaki 731/1999 (hyvän hallinnon perusteet)
- Hallintolaki 434/2003
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003
- Valtion virkamieslaki 750/1994
- Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999

2.3 PUHELINPALVELUT

Poliisin puhelinvaihte sijaitsee Kajaanissa ja se on Haltikin ylläpitämä. Vaihte yhdistää puhelut käyttäjien antamien tietojen perusteella. Puhelinvaihdetta varten ylläpidetään puhelinluetteloa (HelpNET). HelpNETistä tiedot päivittyvät puhelunvälitysjärjestelmään, josta vaihte näkee esimerkiksi alanumerot, yksikön, tehtävät, esimiehet, poissaolot ja myös sähköpostiosoitteen ja jonne voi lähettää soittopyyntöjä. HelpNETistä löytyy koko poliisihallinnon henkilöstön puhelinluettelo. HelpNET on helppokäyttöinen ja sieltä voi hakea tietoja joko nimellä tai yksiköllä.

0295-numeromuutoksen yhteydessä HelpNET-tietoja päivitetään siten, että palvelunumeroiden merkitys korostuu ja tarve yhdistää puhelu yksittäiselle henkilölle vähenee.

2.4 POLIISIN VERKKOPALVELUT

Poliisin kansalaisille näkyvät www-sivut löytyvät osoitteesta www.poliisi.fi. Sivut sisältävät valtakunnallisen yhteisen materiaalin sekä poliisin yksiköiden omat sivut. Etusivun uutisvirtaan voivat kaikki poliisin yksiköt tuottaa uutisia. Esimerkiksi lupa-asioiden osalta sivuilla on kansalaisille suunnatut lupalajikohtaiset ohjeet ja tiedot suoritemaksuista.

Poliisin verkkopalvelun suomenkielisellä etusivulla käy kuukausitasolla n 400 000 ja vuoden aikana n 4,6 miljoonaa kävijää. Poliisi.fi -sivuston kautta lähetetään poliisille sähköisesti palautteita n 25000 kpl/vuosi (v. 2013). Sähköisten palautteiden käsittelyyn, jakeluun ja vastaamiseen kuluu vuositason huomattava määrä henkilöresursseja. Tarve palautteiden käsittelyn jonkinasteiseen automatisointiin on selkeä, joten tekniset ja prosessuaaliset mahdollisuudet tulisi selvittää.

Poliisi toimii lisäksi useissa eri sosiaalisen median palveluissa, joista merkittävimmät ovat Facebook ja Twitter. Profilit ovat kolmentasoisia 1) henkilökohtaisia (nettipoliisit), yksikkökohtaisia (poliisilaitokset ja valtakunnalliset yksiköt) ja valtakunnallisia (Suomen poliisi) Pelkästään Facebook-profileissa seuraajia on yli 300000. Youtube-kanavaa on katsottu yli miljoona kertaa.

Osallistumisen tarkoitus on tukea poliisin perustoimintoja. Neuvonta, keskustelu, ennalta estävä toiminta ja varhainen puuttuminen ovat ensisijaisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on lisäksi lisätä poliisin näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa sekä tarjota kansalaisille helppo tapa olla vuorovaikutuksessa poliisin kanssa.

Sosiaalisen median toimintaan osallistuminen tapahtuu poliisiyksikön omalla päätöksellä. Mikäli toimintaan osallistutaan, yksikön johto vastaa siitä, että poliiseilla on riittävä osaaminen tehtävään. Yksikön tulee myös huolehtia siitä, että perustettaviin poliisiprofileihin säännöllisesti osallistutaan ja käyttämättömät profilit poistetaan.

3. POLIISIN SISÄISET TAVOITETTA- VUUTEEN LIITTYVÄT HANKKEET

3.1 LUPAHALLINNON KEHITTÄMISHANKE 2010

Lupahallinnon kehittämishankkeessa selvitettiin vuonna 2010 keskitetyn poliisin lupaneuvontapuhelimen toteuttamista sekä sosiaalisen median käyttömahdollisuuksia lupaneuvonnassa.

Työryhmä selvitti mahdollisen lupaneuvontapuhelimen teknistä toteutustapaa, kustannusarviota sekä resursointia. Tekniseksi toteutustavaksi soveltuisi hyvin sama tekniikka, mikä on käytössä myös Haltikin HelpDesk -järjestelmässä. Lupaneuvontapuhelimeen tarvittavien vastaajien lukumäärän selvittämiseksi työryhmä selvitti poliisilaitoksille tulevien lupaneuvontapuheluiden lukumääriä. Selvitys tehtiin siten, että Haltik ajoi raportit poliisilaitosten lupaneuvontanumeroihin tulleiden puheluiden lukumääristä tietyinä ajankohtana.

Raporteista kävi ilmi muun muassa, että poliisilaitosten puhelumäärissä on suuret erot, vaikka laitokset ovat suurin piirtein samansuuruisia. Oman ongelmansa raporttien tulkintaan aiheutti mahdollisuus puheluiden monistumiseen, mikä johtui mm. siitä, että jotkut numerot ovat sarjanumeroita, jolloin puhelu saattoi siirtyä vastaamattomuuden takia seuraavaan numeroon ja siitä edelleen seuraavaan. Työryhmä päätyi arvioon, että arkipäivää kohden lupaneuvontaan tulee noin 1500 puhelua.

Työryhmä selvitti myös puheluiden keskimääräistä pituutta. Kaksi kolmasosaa puheluista kestää alle 5 minuuttia. Keskimääräinen lupaneuvontapuheluiden kesto on hieman alle 3 minuuttia. Keskimäärin yksi vastaaja hoitaa tunnissa noin 20 puhelua ja päivässä noin 140. Tämä vastaa hyvin Helsingin poliisilaitoksen kokemuksia lupaneuvontapuhelimesta. Helsingin poliisilaitoksella työskentelee yksi henkilö täysipäiväisesti lupaneuvontapuhelimessa. Vuonna 2009 puheluita tuli keskimäärin vajaa 150 puhelua per päivä. Vuonna 2010 tilastojen mukaan keskimääräinen puhelumäärä päivässä oli hieman pienempi.

Työryhmä päätyi tuolloin siihen, että lupaneuvontapuhelimen perustamiseksi ei ole tarpeen palkata lisähenkilöstä vaan nykyiset jo käytössä olevat resurssit tulee järjestää uudelleen.

Lupahallinnon kehittämishankkeen loppuraportissa esitetään, että kansalaisneuvonta nähdään kokonaisuutena, jonka muodostavat www-sivut, lupaneuvontapuhelin ja sosiaalinen media. Merkittävä rooli lupaneuvonnassa on poliisin internet-sivut. Lupaneuvontatietojen ajantasaisuuteen ja esittämiseen tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Lupaneuvonta keskitettäisiin määrättyjen poliisilaitosten tiettyjen virkamiesten puhelinringille. Lupaneuvonnasta vastaavat henkilöt olisivat myös niitä, jotka vastaisivat sosiaalisessa mediassa lupahallintoa koskeviin kysymyksiin. Lupahallinto palvelisi kansalaisia sosiaalisessa mediassa virka-aikana.

Vuoden 2010 jälkeen tilanne lupapalveluissa on kehittämishankkeen käytännön toimenpiteiden ansiosta jonkin verran muuttunut (ks. tarkemmin kappale 6 sivulla 26). Esimerkiksi Helsingin poliisilaitoksella (tilanne v. 2014 alussa) on voitu vähentää puhelinneuvonta-aikoja siten, että lupaneuvontaa ja ulkomaalaisneuvontaa annetaan arkipäivisin klo 9-11 välisenä aikana ja ajanvarausneuvontaa arkipäivisin klo 12-16 välisenä aikana.

3.2 LUPA 2016 -HANKE

Poliisihallitus on asettanut v 2012 poliisin lupahallinnon kokonaiskehittämistä varten LUPA 2016 -hankkeen. Hankkeen toimikausi on 31.12.2016 asti.

Hankkeen keskeisiä kehittämistoimenpiteitä ovat keskittäminen, ulkoistaminen ja sähköinen asiointi. Sähköinen asianhallinta käsittää jatkossa kaikki lupahallinnon prosessit koko prosessien keston ajan. Ulkoistamistoimista yksi merkittävimmistä on lupa-asiakirjojen toimitustavan muuttaminen siten, että niitä ei enää jatkossa noudeta poliisiasemilta. Keskittämisasiat suunnitellaan samassa kokonaisuudessa muiden rakenteellisten uudistusten kanssa. Keskittäminen ei ole itseisarvo vaan erilaisista keskittämisvaihtoehdoista seuraavat hyödyt ja haitat on punnittava tarkasti.

Kehittämistoimet aiheuttavat toiminnallisia ja rakenteellisia muutostarpeita. Näiden muutosten suunnittelu ja hallittu toteutus kuuluvat myös hankkeelle. Kaikessa suunnittelussa on yhtä aikaa huomioitava toiminnan tehostamisen lisäksi asiakaslähtöisyys ja erityisesti henkilöstön hyvinvointi.

LUPA 2016 -hankkeen tilannetta on käsitelty jäljempänä kappaleessa 6 sivulla 26.

3.3 POLIISIN NÄKYVÄ TOIMINTA SOSIAALISESSA MEDIASSA

Poliisin sosiaalisen median työryhmän tavoitteena on ollut suunnitella sosiaalisen median toiminnan organisointi ja käytettävät menetelmät sekä tuottaa sosiaalisen median ohjeet poliisin henkilöstölle.

Sisäasiainhallinnon uuden strategian mukaisesti poliisin työssä painottuu ennalta ehkäisevä työ ja osallistuminen paikalliseen ja kaupunginosakohtaiseen yhteistoimintaan lähi- ja omapoliisitoiminnan avulla. Tätä työtä tehdään erityisesti sosiaalisessa mediassa. Poliisin toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2012 - 2016 painotus näkyy erityisesti lähipoliisistrategiassa ja viestintästrategiassa.

Työryhmä on esittänyt 11 keinoa, joilla poliisin näkyvää toimintaa sosiaalisessa mediassa voidaan tehostaa.

1. Uusia rekrytoitavia poliiseja kohdennetaan ennalta ehkäisevään poliisityöhön sosiaalisessa mediasa.
2. Sosiaalisen median ohjausmalli säilytetään nykyisenlaisena; toiminnasta vastaa poliisitoiminnallinen yksikkö Poliisihallituksessa.
3. Poliisihallituksen poliisitoiminnallisessa yksikössä nimetään toiminnasta vastaava virkamies
4. Poliisin tavoitteita paikallisesti toteuttavassa sosiaalista mediaa hyödyntävässä poliisityössä otetaan tehtäväkuvauksissa huomioon erityisesti nuorisopoliisityö, koulupoliisityö, lähipoliisityö ja massatapahtumien valvonta.
5. Työmuotoihin liittyvä käytännön koulutus liitetään osaksi poliisin perus-, jatko- ja täydennyskoulutusta, jonka toimeenpanosta vastaa Poliisiammattikorkeakoulu.
6. Lähiövinkki-palvelua pilotoidaan Helsingin poliisilaitoksessa.
7. Poliisiprofilien ilme yhdenmukaistetaan kaikkien toimijoiden osalta.

Poliisin hallintorakenteen kehittämishankkeeseen (Pora III) liittyen esitetään lisäksi:

8. Nettivinkki, näkyvä valtakunnallinen poliisityö sosiaalisessa mediassa, poliisitoiminnallinen neuvon-
tapalvelu, lupaneuvonta ja viestintäkampanjat esitetään keskitettäväksi toiminnoiksi valtakunnallisiin poliisiyksiköihin ja isoihin poliisilaitoksiin. Osa keskitetyistä toiminnoista on pyrittävä turvaamaan myös virka-ajan ulkopuolella, esimerkiksi 16/7 -periaatteella.
9. Sosiaalisessa mediassa tyypillinen sähköinen asiointi, joka ei edellytä tunnistautumista, tulisi liittää osaksi asiointiprosessia ja siinä kehitettäviä työmenetelmiä ja -välineitä.
10. Ennalta ehkäisevän toiminnan verkostoja tulisi kehittää niin, että niissä otetaan nykyistä paremmin huomioon sosiaalisen median toimintatavat. Sama pätee myös muihin verkostoihin, kuten rikostorjuntaan, lupahallintoon ja viestintään.

11. Kaikissa paikallispoliisin yksiköissä otetaan sosiaalinen media poliisitoiminnan työkaluksi ja tehtävään nimetään vastuuhenkilö. Sosiaalista mediaa on pyrittävä hyödyntämään kaikessa poliisiyksiön toiminnassa, jossa lakisääteinen yhteisen turvallisuuden tekeminen alueen asukkaiden kanssa korostuu.

3.4 POLIISIN VERKKOLÄSNÄÖLÖN KONSEPTOINTI

Poliisihallitus on tehnyt toukokuussa 2013 Solita Oy:n kanssa yhteistyössä konseptointiselvityksen Poliisin verkkoläsnäöstä. Konsepti on karkean tason hahmotelma ideasta, jossa kiteytyy verkkopalvelun ja sitä tukevien sähköisten palvelukanavien toiminnallinen ja rakenteellinen perusajatus¹. Konseptointiselvityksessä otetaan karkealla tasolla kantaa, miten poliisin verkkopalveluita (mm. poliisi.fi, facebook, twitter, youtube) tulisi jatkossa kehittää ja mihin kullakin palvelulla tulee pyrkiä ja keskittyä. Konseptoinnin tulosten perusteella on pystytty yksityiskohtaisemmin suunnittelemaan ja toteuttamaan poliisin verkkoläsnäölon mallia ja konkreettista rakennetta.

¹ Poliisi_verkkoläsnäölo_20130507.pdf, viestinnän neukkari/sharepoint-materiaalipankki

4. TAVOITETTAVUUTEEN LIITTYVÄT SIDOSRYHMÄHANKKEET

Valtiovarainministeriössä on meneillään useita erillisiä asiakaspalvelua eri näkökulmista tarkastelevia ja kehittäviä hankkeita, joiden kokonaiskoordinaatio on VM:ssä. Käytännössä hankkeet vaikuttavat etenevän toisistaan riippumattomasti. Poliisihallitus on nimennyt edustajat työryhmiin VM:n pyynnön mukaisesti. Myös Poliisihallituksen osalta poliisin tavoitettavuuden, asiakaspalvelun, poliisin asiakkaiden ohjauksen ja neuvonnan ja niiden eri toteutustapojen ja tarpeiden kehittämisen kokonaiskoordinaatio on ollut puutteellista ja sirpaleista. Puhelinpalveluiden, neuvonnan ja asiakaspalvelun parantamista koskevat toimet ovat ainakin osittain kiireellisiä ja edellyttävät priorisointia, vaikka tarpeet ja niiden tarkeys mm. poliisin imagon kannalta on tunnistettu. Myös teknisiä ratkaisuita esimerkiksi puhelinpalveluiden tehostamiseksi on jo nyt olemassa, mutta niitä ei hyödynnetä tehokkaasti.

4.1 JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKE (ASIAKASPALVELU 2014)

Valtiovarainministeriö asetti tammikuussa 2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014-hanke). Hankkeen työ perustui hallitusohjelmaan, jonka mukaan kuntatasolle luodaan kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisen palvelut. Hankkeen tehtävänä oli myös selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeessa määriteltiin tavoitteiksi, että

1. asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista.
3. julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Asiakaspalvelu 2014 -hanke ehdottaa loppuraportissaan² uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Hankkeen ehdotuksen mukaan yhteisissä pisteissä tarjoavat aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaeläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset. Samoihin tiloihin voi sijoittua myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita.

Hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta on tarkoitus antaa eduskunnalle vuoden 2014 kevätistuntokaudella. Uuden lain ehdotetaan tulevan voimaan vuoden 2014 aikana niin, että voimaantulon edellyttämille täytäntöönpanotoimenpiteille jää riittävästi aikaa. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa kesällä 2015. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

Hankkeen loppuraportti ja siihen sisältynyt luonnos hallituksen esitykseksi yhteistä asiakaspalvelua koskevaksi lainsäädännöksi oli laajalla lausuntokierroksella, joka päättyi 13.9.2013. Lausuntoja saa-

² Asiakaspalvelu 2014 - Yhdessä palvelut lähelle, Valtiovarainministeriön julkaisuja 14/2013

tiin yhteensä 297. Selkeä enemmistö lausunnonantajista puolsi lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua. Enemmistö puolsi myös yhteisen asiakaspalvelun järjestelmävelvoitteen säätämistä kunnille. Pisteissä lakisääteisesti asiakaspalveluaan tarjoavista viranomaisista katsottiin laajasti olevan syytä poistaa ELY-keskukset. Toisaalta useissa lausunnoissa katsottiin, että Kelan palvelujen tarjoaminen sopimusperusteisuuden sijaan lakisääteisesti tulisi selvittää.

Lausuntopalautteessa katsottiin yleisesti, ettei lain tasolla tulisi säätää niistä kunnista, joilla on velvoite ylläpitää yhteisiä asiakaspalvelupisteitä. Tämän sijaan laissa tulisi säätää riittävän tarkat kriteerit, joiden perusteella valtioneuvosto päättäisi ylläpitovelvollisista kunnista. Palvelupisteverkon laajuudeksi 23 % lausunnonantajista puolsi 164 kuntaa ja 16 % 129 kuntaa.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) on käsitellyt hankkeen loppuraportista annetun lausuntopalautteen ja käynyt keskustelun jatkovalmistelusta 10.10.2013 ja 13.11.2013 pidetyissä kokouksissa. Ministerityöryhmä puolsi 13.11.2013 Kelan lakisääteisen osallistumisen selvittämistä. Jatkovalmistelun lähtökohtana on lisäksi, että ELY-keskusten asiakaspalvelua ei lakisääteisesti tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa.

Poliisihallitus jätti eriävän mielipiteen Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraporttiin. Eriävä mielipide koski yhteisen asiakaspalveluverkoston laajuutta ja sitä, että valtioneuvoston asetuksella valtiovainministeriön esittelystä päätettäisiin niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin henkilöstö antaa laajoja poliisin palveluita. Esitetystä ratkaisusta aiheutuu päällekkäisiä toimitilakustannuksia. Koska poliisin palveluverkoston sijainnin ratkaisevat pääosin muut poliisitoiminnalliset tarpeet kuin lupapalvelut, on palveluiden laajentamisesta uusille paikkakunnille vaikea todeta kustannusten säästöä.

Valtiovarainministeriö asetti 13.12.2013 työryhmän julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelua varten. Työryhmän toimikausi on 15.12.2013-30.6.2014. Työryhmän tavoitteena on julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelu siten, että toiminnan käynnistämiseksi vuonna 2015 on edellytykset.

Työryhmän tehtävänä on

1. Selvittää hallituksen rakennepoliittiseen ohjelmaan sisältyvien ja muiden keskeisten hallinnon ja palvelujen rakenteita ja palvelujen tuottamistapoja ml. sähköiset palvelut koskevien sekä työvoiman palvelukeskuksiin ja toimeentulotukiyhteistyöhön liittyvien kehittämishankkeiden yhtymäkohdat, vaikutukset ja mahdollisesti aiheuttamat muutostarpeet suunniteltuun julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalveluun.
2. Valita pilottikunnat ja hyväksyä pilotointisuunnitelma 28.2.2014 mennessä.
3. Suunnitella siirtymäkauden jaksotus 31.3.2014 mennessä.
4. Tarkentaa ja valmistella 31.3.2014 mennessä rahoitusmalli, johon sisältyy mm.
 - rahoitusmallin perusosan momentin valmistelu,
 - suoritekorvauksien hinnoittelu sekä
 - kysynnän suuntautumisen arviointi.
5. Valmistella yhteistä asiakaspalvelua koskeva lakiehdotus ottaen huomioon annettu lausuntopalaute ja kohdassa 1 todettu selvitys sekä valmistella luonnokset tarvittavaksi asetustasoisiksi sääntelyksi, sisältäen mm. säännökset

- yhteisissä pisteissä tarjottavista palveluista yksilöidysti,
- pisteistä, joissa poliisin ja maistraatin henkilöstö tarjoaa palveluja paikan päällä sekä
- pisteistä, jotka ottavat vastaan veroja.

Valmistelun perustana ovat julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen ja sen alatyöryhmien loppuraportit, niistä saatu lausuntopalaute sekä hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän linjaukset.

Ministerityöryhmä ohjaa ja linjaa jatkovalmistelua työryhmän työn aikana.

PILOTTIKUNNAT JA PILOTOINTI-SUUNNITELMA (TILANNE TAMMIKUU 2014)

Asiakaspalvelupilotin jatkotyöryhmä valitsi joulukuussa 2013 pilottikunniksi Oulun (Kiiminki) ja Saarijärven. Asiakaspalvelupilottiin päätettiin tammikuussa 2014 esittää pilottikunniksi lisäksi Mikkeli ja Paikainen. Kaikkien näiden kuntien osalta odotetaan vielä valtuustopäätöksiä kunnista. Koska valituissa pilottikunnissa on nyt poliisiasema, poliisin laajat palvelut eivät tule pilottiin mukaan. Aiemmin on pilottikunnaksi jo valittu Pelkosenniemi, jossa ei ole poliisin omaa toimipistettä, joten siellä voidaan pilotoida poliisin laajoja palveluita.

Vuoden 2014 pilotin kustannusarvio on laadinnassa. Kustannukset vyörytetään alue- ja paikallishallinnon tukimomentille. Kustannusarvioissa on huomioitu VM:ön kunnille maksamat kustannusten korvaukset pilottiin liittyen. Poliisin tulisi seurata esimerkiksi erillisellä projektikoodilla niitä kustannuksia, joita poliisille aiheutuu pilotin suunnittelusta ja toteutuksesta.

4.2 KANSALAISNEUVONTA-PALVELU

Neuvontapalvelua kehitetään valtiovarainministeriössä Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeessa yhdessä Valtiokonttorin kanssa. Yleisneuvontapalveluhanke on osa valtiovarainministeriön koordinoimaa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma), joka tuo sähköisen asioinnin palvelut kansalaisten sekä viranomaisten ulottuville.

Tavoitteena on tarjota julkisen hallinnon palvelujen käyttäjille keskitetty neuvontapalvelu, joka tukee muiden viranomaisten omia neuvontapalveluita. Palvelun avulla halutaan lisätä tietoisuutta julkisen hallinnon palveluista sekä helpottaa niissä asiointia, vastata julkisen hallinnon palveluja koskeviin yleisluonteisiin kysymyksiin ohjata asiakkaan oikean viranomaisen palveluihin. Palvelu tukee sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelujen käytössä.

Hankkeessa rakennettava neuvontapalvelu on saanut nimen Kansalaisneuvonta, ruotsiksi Medborgarrådgivning ja englanniksi Public Service Info. Kansalaisneuvonta toimii tiiviissä yhteistyössä viranomaisten omien, kuten Kelan, Verohallinnon ja työvoimahallinnon neuvontapalvelujen kanssa. Eri viranomaisten sähköiset palvelut löytyvät kootusti myös Suomi.fi-sivuston kautta. Neuvontapalvelua saa sähköpostilla, puhelimitse, tekstiviestillä ja sähköisellä lomakkeella. Kansalaisneuvonta toimii myös Suomi.fi-sivuston ja Kansalaisen asiointitilin sekä Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelun asiakaspalveluna.

Kansalaisneuvonnan puhelinnumero on 029 5000. Palvelu avattiin kansalaisten käyttöön 25.11.2013. Kansalaisneuvonnan 12 työntekijää aloittivat työnsä jo keväällä 2013 perehtymällä julkisen hallinnon palveluihin. Palveluneuvojat tulevat opastamaan asiakkaita arkisin klo 8-21 ja lauantaisin klo 9-15. Kansalaisneuvonnan toimipiste sijaitsee Kouvolassa.

Suurin hyöty kansalaisneuvonnasta odotetaan tulevan hätäkeskukselle. Hätäkeskukset saavat vuosittain noin 350 000 tiedustelupuhelua, jotka kuuluisivat muualle.

VM:n SADe-ohjelman alla on tehty myös ns. etäpalveluhankkeen pilotti v 2012-2013 aikana. Etäpalveluhankkeen tavoitteena on mahdollistaa (kuntien avustuksella) kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille uusi paikkariippumaton, asiakaslähtöinen ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon sisältäen kunnat, valtion palveluntuottajat, Kelan ja muun välillisen valtionhallinnon. Tavoitteena on etäpalvelun laaja käyttöönotto yhteispalvelupisteissä vuoden 2014 aikana siten, että vuoden 2015 loppuun mennessä on saavutettu valtakunnallinen kattavuus. Kotikäytön käyttöönoton aikataulut ovat sidoksissa eri palveluntuottajien omiin sähköisten palveluiden toteutussuunnitelmiin, jolloin todennäköinen kotikäytön käyttöönotto tapahtuu palveluntuottajittain alkaen pilotoinneilla vuoden 2014 aikana. Tavoitteena on laajamuotoinen käyttöönotto vuoden 2015 loppuun mennessä.

4.3 ETÄPALVELUHANKE

Etäpalveluilla tarkoitetaan kaikkia niitä vuorovaikutteisia sähköisiä palveluita (Unified Communications), joissa kansalainen on suorassa vuorovaikutteisessa yhteydessä palvelua tarjoavan henkilön kanssa ilman, että ollaan samassa fyysisessä tilassa. Etäisyys voi olla tietoverkoissa maantieteellisesti mikä tahansa. Vuorovaikutteisuus voi syntyä videolla, puhelimella, pikaviesteinä tai samaa dokumenttia käsittelemällä yhteisen netti-istunnon aikana.

Etäpalveluhankkeen tavoitteena on mahdollistaa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille uusi paikkariippumaton, asiakaslähtöinen ja kustannustehokas asiointikanava koko julkiseen hallintoon sisältäen kunnat, valtion palveluntuottajat, Kelan ja muun välillisen valtionhallinnon. Tavoitteena on etäpalvelun laaja käyttöönotto yhteispalvelupisteissä vuoden 2014 aikana siten, että vuoden 2015 loppuun mennessä on saavutettu valtakunnallinen kattavuus. Kotikäytön käyttöönoton aikataulut ovat sidoksissa eri palveluntuottajien omiin sähköisten palveluiden toteutussuunnitelmiin, jolloin todennäköinen kotikäytön käyttöönotto tapahtuu palveluntuottajittain alkaen pilotoinneilla vuoden 2014 aikana. Tavoitteena on laajamuotoinen käyttöönotto vuoden 2015 loppuun mennessä.

Julkishallinnon etäpalveluiden palveluverkosto muodostuu useista erilaisista palvelupisteistä, joista kansalaiset voivat saada tarvitsemiaan palveluita.

Tulevaisuudessa tärkein palvelupiste on kansalaisen koti, jossa kansalainen voi avata palvelukanavan palveluntuottajan palveluihin. Tavallisin tapa tulee olemaan itsenäinen verkkoasiointi, kuten esimerkiksi hakemuksen jättö tai veroilmoituksen päivittäminen. Etäpalvelua on vasta se, että tarvitessaan lisätietoja tai opastusta, kansalainen voi avata kotoaan suoran yhteyden palveluntuottajan asiantuntijaan ja saattaa loppuun aloittamansa prosessin yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Myös asiakaspalvelupisteitä tarvitaan. Palvelupisteiden tärkein tehtävä on turvata palvelujen saanti ja taata kansalaisille yhdenvertainen palvelutaso - myös niille, joille ei ole mahdollista käyttää verkkopalveluita kotoaan käsin.

Palvelupisteiden palveluvalikoimat, koko, sijainti ja tehtävät tulevat elämään ajassa sen mukaan millaisia palveluratkaisuja julkishallinto itse tuottaa ja millaisia teknisiä palveluratkaisuja on kulloinkin julkishallinnon käytettävissä.

Tällä hetkellä etäpalvelua voidaan käyttää yhteispalvelupisteissä sopimuksenvaraisesti sekä palveluntuottajien omissa palvelupisteissä. Jatkossa etäpalvelua voidaan käyttää lakisääteisissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (Asiakaspalvelu 2014 -hanke).

Näiden säädeltyjen palvelupisteiden lisäksi tullaan tarvitsemaan Kuntien itsensä perustamia uudenlaisia kevyitä etäpalvelupisteitä sekä mahdollisten muiden, erikseen valittujen toimijoiden ylläpitämiä etäpalveluautomaatteja/ -kioskeja, joita voi olla kauppakeskuksissa, kirjastoissa, apteekeissa, jne.

ETÄPALVELUN PILOTOINTI 2012 - 2013

Etäpalvelua pilotoitiin Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen maakuntien 21 yhteispalvelupisteessä 7.5.2012 - 31.8.2013. Palvelujaan etäpalveluna ovat tarjonneet TE-toimistot, maistraatit, Kela, oikeusapu, Verohallinto sekä osittain kunnat. Pilottivaiheen päätyttyä pilottimaakuntien yhteispalvelupisteissä siirryttiin joustavasti 1.9.2013 alkaen valtakunnalliseen etäpalveluiden laajentamisvaiheeseen.

Pilottien asiakaskyselystä saadun palautteen mukaan yli 2/3 vastaajista on pitänyt asiointia etäpalveluna yhtä luonnollisena kuin henkilökohtaistakin asiointia. He katsovat voivansa suositella etäpalvelua myös ystävillään ja aikovat hoitaa asiansa jatkossakin etäpalveluna.

ETÄPALVELUN KOTIKÄYTTÖ JA KOTIEN ETÄPALVELUT

Kotikäyttäjille suunnattuja sähköisiä palveluita ovat nettiyhteyden välityksellä tarjottavat sähköiset itsepalvelut ja etäasiakaspalvelu. Kotikäyttäjien sähköisten palveluiden suunnittelu tapahtuu palveluntuottajien oman palvelunkehitystoiminnan kautta. Etäpalveluhankkeen yhtenä tavoitteena on mahdollistaa etäasiakaspalvelu ja etäpalvelut myös muualla kuin yhteispalvelu- ja asiakaspalvelupisteissä.

Etäpalveluhankkeen käynnistämällä etäpalvelun kotikäytön esiselvityksellä halutaan kartoittaa ja selvittää kotikäytön suunnittelu- ja toteutustilanne, kotikäyttöön soveltuvimmat palvelut sekä kotikäytön tekniset ja toiminnalliset vaatimukset.

Kotikäytön esiselvitys koostuu seuraavista osakokonaisuuksista/aihealueista:

1. Viranomaisten ja kuntien kotikäyttöä koskevat suunnitelmat ja strategiat
2. Viranomaisten ja kuntien kokemukset ja näkemykset kotikäyttöön soveltuvista palveluista
3. Viranomaisten ja kuntien asiakaspalveluun liittyvien tietojärjestelmien soveltuvuus kotikäyttöön
4. Erityisryhmien tarpeet esteettömälle kotikäytölle
5. Kotikäyttöesimerkkejä ulkomailta
6. Kotikäytön mahdollistavien kotiliittymien saatavuus Suomessa
7. Kotikäytön etenemispolku ja jatkosuunnittelutarpeet
8. Kotikäytön kustannus/hyöty-laskelmat.

Kotikäytön esiselvityksen jälkeen käynnistetään varsinainen kotikäyttöselvitys sekä kotikäyttöä koskeva laajapohjainen työryhmätyö.

Työryhmätyön päätavoitteita ovat:

- löytää yhteisymmärrys siitä, millaiset tietotekniset peruslaitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet voidaan edellyttää kansalaisella olevan, jotta hän pystyy käyttämään jokaisen viranomaisen etäpalveluita kotoa käsin,
- löytää yhtenäinen näkemys ja toteutusperiaatteet viranomaisten kesken kotikäyttäjille suunnattavasta etäpalvelukanavasta ja erityisesti sen videokanavasta sekä
- saada suunniteltua periaatteet, joilla kotikäyttäjien palvelut, palvelutuottajien omien palvelupisteiden etäpalvelut, syntyvien asiakaspalvelupisteiden etäpalvelut, nykyisten yhteispalvelupisteiden etäpalvelut ja tulevien uudentyypisten etäpalvelupisteiden etäpalvelut saadaan roolitettua ja muodostamaan loogisen palvelukokonaisuuden.

ETÄPALVELUN ARKKITEHTUURI

Etäpalveluhankkeen tärkeä tavoite on kytkeä etäpalveluarkkitehtuuri osaksi julkishallinnon kokonaisarkkitehtuuria. Koska etäpalvelut ovat luonteeltaan muiden julkishallinnon sähköisten palveluiden tukipalveluita, niin etäpalveluarkkitehtuurilla on monia sidosarkkitehtuureja.

Etäpalveluarkkitehtuurista on tehty vuonna 2012 tavoitearkkitehtuuria koskeva ensimmäinen työ, jota jatketaan, kun edellä kuvattuihin toiminnallisiin ratkaisuihin ja niiden vuorovaikutussuhteisiin saadaan selvyttä.

ETÄPALVELUN TEKNISTEN RATKAISUJEN YHTEENTOIMIVUUS

Etäpalveluiden käytännön ratkaisuissa yhteentoimivuus on keskeinen palveluiden onnistumiseen vaikuttava asia, koska järjestelmien, ohjelmistojen ja laitteiden hankintamielessä julkishallintoa ei ole olemassa. Valtionhallinto ja kuntasektori hankkivat tarvitsemansa välineistön eri hankintaorganisaatioiden kautta, joita hankintaorganisaatioita erityisesti valtio joutuu tiukasti noudattamaan. Kunnat ja muu julkishallinto hankkivat tarvitsemiaan järjestelmiä useista eri lähteistä ja toimittajilta.

Etäpalveluiden keskeinen yhteentoimivuusongelma on ollut pilotoitien aikana videoneuvottelujärjestelmät. Eri toimittajien järjestelmät eivät kommunikoi toistensa kanssa sujuvasti, mikä estää niiden laajamuotoisen käytön julkishallinnossa.

Valtiovarainministeriö on edellä mainituista syistä vuoden 2013 alusta lukien käynnistänyt julkishallinnon videoneuvottelupalveluiden yhteentoimivuutta koskevan JHS 168 päivityshankkeen, jonka tuloksena vuonna 2014 julkishallinnon videopalvelut yhtenäistyvät ja julkishallinnon etäpalveluverkostoon osallistuvat eri julkishallinnon organisaatiot pystyvät hankkimaan omista hankintakanavistaan muiden kanssa yhteentoimivia videojärjestelmiä.

Vastaavasti joko erikseen tai em. työn kanssa yhdessä on selvitettävä muiden monipuolisempien viestintäratkaisuiden yhteentoimivuus sekä keskenään, että videoneuvottelujärjestelmien kanssa. SAden hankkeen näkökulmasta lähes yhden toimittajan markkinat tällä alueella eivät tue tavoitetta toimittaja- ja järjestelmäriippumattomuudesta tällä hetkellä.

Etäpalveluhanke on osa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADen-ohjelma), joka tuo sähköisen asioinnin palvelut kansalaisten sekä viranomaisten ulottuville

Poliisihallinnossa käytössä olevaa työasemakohtaista Polycom CMA Desktop -videoneuvottelusovellusta ei voida käyttää etäpalveluyhteyden muodostamisessa eri organisaatioiden välillä poliisin tietoverkon suojausten (palomuuriasetusten) takia. Etäpalvelua varten tarvitaan laitteisto, jolla on ns. kiinteä osoite ja josta on avattu reitti ulkopuolisia yhteyksiä varten.

ETÄPALVELUN LAAJENTAMINEN YHTEISPALVELUPISTEISIIN 2013–2014

Etäpalveluiden valtakunnallinen laajentaminen toteutetaan vaiheittain yhteispalvelupisteissä maakuntakohtaisesti. Tavoitteena on saada vuoden 2013 loppuun mennessä mukaan 2–3 uutta maakuntaa ja niiden alueilla sijaitsevat olemassa olevat tai perustettavat sopimusperusteiset yhteispalvelupisteet. Palveluiden käynnistämisen tavoiteaikataulu on ollut 1.11.2013. Etäpalveluiden valtakunnallinen käyttöönotto pyritään toteuttamaan vuoden 2015 loppuun mennessä.

4.4 SOSIAALINEN MEDIA JA ÄLYPUHELINSOVELLUKSET

Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteisprojektissa "Sosiaalinen media (SoMe) ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa"³ tarkastellaan kansainvälisiä ja kansallisia sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttötarkoituksia ja parhaita käytäntöjä hätä- ja häiriötilanneviestinnässä sekä ennaltaehkäisevässä viestinnässä. Sosiaalista mediaa ja älypuhelinsovelluksia

3 Osaraportti I - Sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten käyttö viranomaisten toiminnassa. ISBN 978-952-491-878-7 (PDF), osoite www.intermin.fi/julkaisut, Sisäasiainministeriön julkaisut 28/2013

tarkastellaan myös kanavakohtaisten strategioiden ja käytäntöjen sekä palveluiden tuottamisen näkökulmista. Lisäksi projektissa pyritään selvittämään, miten sosiaalisen median kanavien hyödyntämistä hätä- ja häiriötilanneviestinnässä sekä ennaltaehkäisevässä viestinnässä voitaisiin kehittää.

Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -projektin ensimmäisessä osaraportissa kuvataan, miten viranomaiset eri puolilla maailmaa hyödyntävät sosiaalista mediaa ja erityisesti älypuhelinsovelluksia hätä- ja häiriötilanteissa. Raportissa perehdytään aineistoon sosiaalisen median käyttötarkoituksista, hyödyntämisestä ja sovelluksista sekä tuodaan esiin parhaita käytäntöjä ja hyväksi todettuja malleja. Lisäksi raportin liitteenä on sovelluskartta ja sitä täydentävä sovellustaulukko hätä- ja häiriötilanneviestinnässä sekä ennaltaehkäisevässä viestinnässä käytettävistä älypuhelinsovelluksista. Vaikka sovelluksia on kehitetty laajasti, on älypuhelinsovellusten käyttöä ennaltaehkäisevässä turvallisuusviestinnässä sekä häiriötilanneviestinnässä kuitenkin tutkittu melko vähän.

Ennaltaehkäisevää turvallisuusviestintää sekä hätä- ja häiriötilanteita varten tuotetut älypuhelinsovellukset voidaan luokitella onnettomuuden elinkaariajattelun perusteella neljään luokkaan. Varautumista ja ennakoivaa ohjeistusta tarjoavia sovelluksia käytetään jo ennen hätä- tai häiriötilannetta. Sovellukset antavat käyttäjille ohjeita siitä, kuinka erityyppisiin uhkiin tulisi varautua tai kuinka niitä voidaan ennaltaehkäistä. Varoitusviestinnässä käytettävät sovellukset aktivoituvat toimimaan vaaran uhatessa. Osa varoitussovelluksista toimii myös ilman erillistä sovelluksen tilausta, esimerkiksi älypuhelinlaitteen käyttäjän sijaintitietojen perusteella. Häiriötilanteen aikaiset ohjeistavan viestinnän sovellukset perustuvat reaaliaikaiseen tietoon ja antavat käyttäjälleen ohjeita siitä, kuinka tilanteessa tulisi toimia. Hätä- ja häiriötilanteiden aikaisissa, viestinnän mahdollistavissa sovelluksissa, käyttäjät toimivat tietosisäلتöjen tuottajina. Kartoituksessa suurin osa hätä- ja häiriötilanneviestintään sekä ennaltaehkäisevään viestintään kehitetyistä sovelluksista ovat tilanteen aikaista toimintaa tukevia palveluja.

Mobiililaitteet ja älypuhelinsovellukset ovat suosittuja ja sosiaalisen median palvelut ovat saatavilla lähes missä tahansa. Useimmat selvityksessä esitellyistä sovelluksista ovat sellaisia, joiden toimintaperiaatteita voitaisiin hyödyntää myös Suomessa. On kuitenkin huomattava, ettei mikään tiedonvälityskanava yksinään tavoita kaikkia kansalaisia. Sen vuoksi on löydettävä mahdollisimman kattavia viestinnän tapoja ja keinoja, joilla tavoitetaan valtaosa ihmisistä; monikanavaisuus on avainsana myös viranomaisviestinnässä.

Tämä osaraportti esittelee sosiaalisen median käytöstä hätä- ja häiriötilanteissa tehtyä kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta käyttötarkoitusten, hyödyntämisen ja sovellusten osalta. Raportissa kuvataan sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten hätä- ja häiriötilannekäytön nykytilaa, tilanteisiin liittyvää ennaltaehkäisevää viestintää sekä rakennetaan sovelluskarttaa sosiaalisen mediansovelluksista. Katsauksen painopiste on älypuhelinsovelluksissa, mutta siinä huomioidaan myös sosiaalisen median luomat mahdollisuudet kaksisuuntaiselle viestinnälle viranomaisten ja kansalaisten välillä. Lisäksi raportissa pohditaan sosiaalisesta mediasta saatavilla olevan tiedon hyödyntämismahdollisuuksia hätä- ja häiriötilanteissa.

5. TEHDYT PILOTIT JA TUTKIMUKSET

5.1 PUHELINPALVELUPILOTTI

Keskitetty puhelinajanvarauskokeilu toteutettiin viiden poliisilaitoksen puhelinrinkinä ja kokeilu oli toiminnassa 6.5. - 30.8.2013. Keskitettyä ajanvarausnumeroa mainostettiin ainoastaan passikirjeessä eikä ajanvarausnumeroita ilmoitettu poliisin internet-sivuilla.

Sekä suomenkieliselle että ruotsinkieliselle palvelulle oli oma numero ja palveluaika (3 h/pv). Jokaisesta viidestä poliisilaitoksesta toimintaan osallistui kerralla kaksi vastaajaa. Suomenkieliseen ajanvarausnumeroon vastasivat neljän poliisilaitoksen vastaajat ja yksi poliisilaitos huolehti ruotsinkieliseen numeroon vastaamisesta.

Toukokuussa noin viikon välein lähetettyjen passikirjeiden perillemeno näkyi selvänä piikkinä ajanvarauspuheluiden määrässä. Huippupäivänä tuli n. 5700 puhelua, joista 250 puhelua vastattiin. Toukokuun viimeisen viikon suuret puhelumäärät selittyvät pitkälti viimeisen passikirjelähetyksen perillemenosta ja ajanvarausjärjestelmän samanaikaisista ongelmista. Kesäkuussa puhelumäärät ylittivät 1000 puhelun rajan vain yhtenä päivänä. Heinä-elokuussa puhelumäärät edelleen selvästi vähenivät. Heinäkuussa vain muutamana päivänä puhelumäärät ylittivät 100 puhelun ja elokuun viimeisellä viikolla puhelua tuli päivittäin enää 20 - 40.

Toiminnasta saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella voidaan todeta, että jatkossa vastaavalaista toimintaa suunniteltaessa on huomioitava henkilöresurssien sekä teknisten resurssien riittävyys asiakasmääriin nähden. Erityisesti toteutuksen suunnittelussa on huomioitava puheluiden määrän suuri vaihtelu ja mietittävä mahdollisuudet joustavaan ja tehokkaaseen puheluiden ohjaukseen ruuhkahuippuina (ns. kuormantasaus).

5.2 VIESTINNÄSSÄ HUOMIOITAVAA - OPINNÄYTETYÖ 2013

Viestintä on tukiprosessi, joka on suunniteltava uudelleen huomioiden nykyistä laajempi toimintalue. Sari Karhu teki vuonna 2013 ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin liittyen opinnäytetyön, jonka aiheena oli poliisilaitoksen tarpeita palveleva viestinnän suunnittelu sekä laati Oulun poliisilaitokselle viestintäsuunnitelman. Työssään hän selvitti viestinnän nykytilanteen PORA III:n myötä tulevalle uudella toimialueella ja teki johtopäätöksiä siitä, mihin viestinnän suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomioita. Tutkimustyössään hän haastatteli viestinnän asiantuntijoita ja perehtyi aiempiin tutkimuksiin kuten henkilöstöbarometriin, mediabarometriin, poliisibarometriin ja turvallisuustutkimuksen tuloksiin.

Opinnäytetyö on sisällöltään melko laaja. Keskeisimmät vuoden 2014 viestinnän suunnittelussa huomioitavat asiat ovat Karhun selvityksen mukaan

- a) tavoitettavuuden varmistaminen,
- b) yhteisöllisyyden ja uuden toimintakulttuurin rakentaminen ja ylläpitäminen,
- c) lähipoliisi -tunteen vahvistaminen,
- d) ennalta estävän tiedotuksen tehostaminen,

- e) sisäisten viestintäkanavien koordinointi ja
- f) viestinnän kytkeminen tiiviimmin osaksi johtamista.

5.3 POLIISIN TAVOITETTAVUUDESTA TEHTY TUTKIMUS (V. 2013)

Taloustutkimus Oy teki Poliisihallituksen toimeksiannosta tutkimuksen⁴, jonka tarkoituksena oli selvittää poliisin tavoitettavuutta muissa kuin kiireellisissä asioissa.

Tutkimuksen perusteella suomalaisista (15-79 -vuotiaat) varsin moni on yhteydessä poliisiin muissa kuin kiireellisissä asioissa. kaksi kolmesta ilmoittaa ottaneensa yhteyttä poliisiin viimeisen kahden vuoden aikana ei-kiireellisen asian vuoksi. Ylivoimaisesti useimmin yhteydenotto liittyy johonkin lupa-asiaan. lähes puolet suomalaisista on hoitanut lupa-asiaa poliisin kanssa viimeisen kahden vuoden aikana. Muiden ei-kiireellisten asioiden takia yhteyttä poliisiin otetaan selvästi harvemmin. Jakauma yhteydenoton syistä prosentuaalisesti: (Tutkimusraportin kuvio1, s 6):

- lupa-asiat (46%)
- rikosilmoitus (13%)
- löytötavarat (13%)
- muut ei-kiireelliset YJT-asiat (mm. toistuva häriköinti) (7%)
- rikosasioita koskeva neuvonta (6%)
- vihjeet (6%)
- tiedustelu oman asian käsittelyn etenemisestä (6%)
- liikenneasioita koskeva neuvonta (3%)
- siviilioikeudellisten asioiden neuvonta (2%)
- jokin muu (<2%)

Ikäjakauma em. vastauksissa oli melko tasainen, ainoat selkeät erot yhteydenottomäärissä ovat nuorten (15-24 -vuotiaat) ikäryhmässä vihjeiden antamisessa (eniten) ja muut YJT-asiat (vähiten). Sama ikäryhmä piti myös käyntiasiointia ja internet-palveluita mieluisimpana yhteydenottotapana.

Huomioitavaa tutkimustuloksia tarkasteltaessa on se, että kansalaiset eivät osaa vertailla palveluiden paremmuutta keskenään ilmeisesti käyttökokemuksien vähäisyydestä johtuen. Kuusi kymmenestä haastatellusta ei myöskään osannut antaa parannusehdotuksia poliisin tavoitettavuuteen. Useimmin annettu parannusehdotus oli poliisien määrän tai henkilökunnan lisääminen.

Asiointitavoista ilmeni tiivistetysti seuraavaa:

- a) Käyntiasiointi (74 %)
 - eniten käytetty ja toiseksi suosituin vaihtoehto kyselyn perusteella
- b) Puhelinasiointi (41 %)
 - suosituin ja toiseksi eniten käytetty vaihtoehto kyselyn perusteella
 - rikosasiaa koskeva neuvonta
 - vihjeen antaminen
 - muut ei-kiireelliset YJT-asiat
 - henkilön katoaminen
 - koetaan helpoimmaksi kaikissa ikäryhmissä
 - puhelinalpalvelun arviointi vastausten perusteella:
 - valtaosalla ei ole ollut ongelmia saada yhteyttä poliisiin (70 %)
 - yhteydenotto jäi saamatta, koska numero ei vastannut (12 %, eniten ongelmia tutkinnan edistymistiedusteluissa)
 - yhteydenotto jäi kesken pitkän jonotusajan vuoksi (12 %)

4 Poliisin tavoitettavuus -tutkimus, Tutkimusraportti Taloustutkimus Oy, Heinäkuu 2013

- palvelunumeroa ei ollut helposti saatavilla (5 %)
- puhelu yhdistyi väärin (väärälle henkilölle?) (4 %)
- puhelu ei yhdistynyt (tekninen virhe?) (4 %)
- vähiten ongelmia Kanta-Häme, Pirkanmaa, Päijät-Häme
- eniten ongelmia Varsinais-Suomi, Satakunta, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi

c) Internet-palvelut (25 %)

- pidetään helpoimpana yhteydenottotapana (ei aikaan sidottu)
- huomioitava, että 29 % vastaajista ei osannut antaa arviota internet-sivujen käytöstä

d) Sähköposti (5 %)

e) Poliisin tapaaminen muualla kuin palvelupisteessä

f) Sosiaalinen media (2 %)

- poliisin Facebook-sivut

Suurimman osan haastatelluista mielikuva on se, että käyntiasiointi tai puhelinsoitto virka-aikana on vähintään melko helppo tapa saada yhteyttä poliisiin. Verrattain moni suomalainen ei osaa arvioida, miten helppoa yhteyden saaminen poliisiin virka-aikana on sähköpostitse, sosiaalisen median tai poliisi.fi -sivujen kautta. Helpoimpana tapana virka-ajan ulkopuolella tapahtuvaan yhteydenottoon pidetään poliisi.fi -sivuja. Moni suomalainen ei kuitenkaan osaa arvioida eri kanavia sen suhteen, miten helppoa tai vaikeata niiden kautta on tavoittaa poliisia virka-ajan ulkopuolella.

Kun haastatelluilta kysyttiin, millä tavalla he olisivat mieluiten yhteydessä poliisiin, suosituimmaksi tavaksi osoittautui puhelin. Sitä pitää mieluisimpana yhteydenottotapana puolet suomalaisista ja kolmen mieluisimman tavan joukkoon se pääsee 90 prosentilla. Toiseksi useimmin mieluisimpana tapana pidetään käyntiasiointia. Muut tavat (poliisin tapaaminen kasvotusten muualla kuin palvelupisteessä, sähköposti, sosiaalinen media) ovat huomattavasti harvemmin mieluisimpia yhteydenottotapoja.

Kysyttäessä haastatelluilta, miten poliisin tavoitettavuutta voisi parantaa muissa kuin kiireellisissä asioissa, kuusi kymmenestä ei osannut antaa mitään parannusehdotuksia. Useimmin annettu parannusehdotus oli poliisien määrän tai henkilökunnan lisääminen, jonka mainitsee joka kuudes kaikista vastaajista.

Johtopäätelmät tutkimuksen tuloksista:

1. Lupapalveluiden sähköistä asiointia kehittämällä saadaan käynti- ja puhelinasiointitarvetta merkittävästi vähennettyä
2. Kehittämällä sähköiset työkalut luvan hakijan omatoimiseen asiansa etenemisen tarkastamiseen vähennetään asiakaspalvelun vastaamisruuhkaa.
3. Puhelinneuvonnan teknistä toteutusta, puhelinpalvelussa käytössä olevan informaation ajantasaisuudella ja riittävän kattavan päivitysringin toteuttamisella voidaan kohottaa palvelutasoa (tavoitettavuutta) selkeästi ilman, että resursseja tarvitsee lisätä
4. Palvelutasoa tulisi mitata säännöllisesti, myös alueellisesti

6. LUPAHALLINNON KEHITTÄMISTOIMENPITEIDEN VAIKUTUKSET ASIAKASNEUVONTAAN JA POLIISIN TAVOITETTAVUUTEEN

Poliisin lupahallinnossa on käynnissä kokonaisvaltainen kehittämistyö (tilanne tammikuu 2014). Kehittäminen toteuttaa ne strategiset linjaukset, jotka sisältyvän sisäministeriön antamaan lupahallintostrategiaan ja sitä täytäntöönpanevaan SM:n hallinnonalan ja poliisin TTS-suunnitelmaan. Kehittämistoimet toteutetaan LUPA 2016 -, SÄHKÖ-, TAR- ja YLVÄS-hankkeissa. Sähköisen asiointin kehittäminen on saanut valtiovarainministeriöltä tuottavuusrahoitusta 2,85 miljoonaa euroa.

Keskeiset kehittämistoimet koskevat sähköisten asiointikanavien luomista koskemaan kaikkia lupa-asioita, ajanvarausjärjestelmän uudistamista, kattavaa sähköistä asianhallintaa, valmiiden lupa-asiakirjojen luovuttamisen uudistamista ja henkilökohtaisen asiointin tarpeen vähentämistä kokonaisvaltaisella lupaprosessien kehittämisellä.

Poliisin ajanvarausjärjestelmä uudistetaan alkuvuodesta 2014. Nykyaikaisella ja käyttäjäystävällisellä järjestelmällä sekä ajanvarausjärjestelmän laajamittaisella käytöllä pääasiallisena henkilökohtaisen asiointin tapana hallitaan asiakaspalvelun ruuhkaantumista, jolloin asiakkaat saavat palvelua sovittuna aikana. Samalla poliisin henkilöstön työssä jaksaminen paranee. Henkilökohtaisen asiointin tarvetta vähennetään siten, että henkilökohtainen asiointi on tarpeen ainoastaan silloin, kun asiakaskontakti poliisin kanssa on välttämätöntä prosessin lopputuloksen turvallisuuden vuoksi.

Vuosi 2014 on erityisesti sähköisen asiointin käyttöönottovuosi. Poliisi ottaa käyttöön huhtikuussa sähköisen asiointikanavan henkilökortti- ja passihakemusten sähköistä vireillepanoa ja suoritemaksun maksamista varten sekä sähköiseen vireillepanoon liittyvää pakollista ajanvarausta varten

Hallituksen esitys passilain muuttamisesta annetaan eduskunnalle kevään aikana. Passilain muutoksen tavoitteena on ottaa käyttöön ns. kevennetty passin myöntömenettely, joka mahdollistaisi kokonaan sähköisen asiointin. Tällöin henkilökohtaista asiointia ei tarvittaisi passiasiassa silloin, kun henkilöstä on talletettuna tiettyä aikaa tuoreemmat biometriset tunnisteet poliisin järjestelmään ja passin haki ja toimittaisi uuden passikuvan poliisin sähköisen palvelun kautta (LUPPA). Lakimuutosten toteutuessa kokonaan sähköinen hakuprosessi passien osalta otetaan käyttöön syksyllä 2014.

Sähköisen asiointin piiriin on tulossa myös merkittävimmät aseluvat, yksityisen turva-alan luvat ja rahankeräys-, bingo- ja tavara-arpajaisluvut. Tavoitteena myös näiden lupien suhteen on käyttöönotto vuoden 2014 aikana. Ulkomaalaislupa-asioiden kohdalla sähköinen asiointipalvelu on jo käytössä. Sähköisen asiointin käyttöastetavoitteena on 50 %.

Sähköisen asiointipalvelussa luvan hakija voi myös tarkastella oman asiansa tilatietoja, jotka päivittyvät järjestelmään poliisin käsittelyn edetessä. Tällöin on odotettavissa, että vireillä olevaan asiaan liittyvien puhelimitse tehtävien kyselyiden tarve tulee jatkossa vähenemään samassa suhteessa kuin sähköisen asiointin käyttöaste kasvaa.

Sähköisen asiointi ja ajanvaraus tarvitsevat tukipalveluita saavuttaakseen niille asetetut käyttöastetta-voitteet: niin yhteinen asiakaspalvelu kuin erityisesti Kansalaisen yleisneuvontapalvelu olisivat sopivia kanavia tarjoamaan näitä palveluita. Erityisesti Kansalaisen yleisneuvontapalvelu olisi tehtävään sopiva valtakunnallisena palveluna: valtakunnallinen toimija varmistaisi yhdenmukaisen tuen ja teknisen neuvonnan tavoitettavuutta yhdestä valtakunnallisesta puhelinnumerosta. Samoin Kansalaisen yleisneuvontapalvelun ajallinen saatavuus olisi mahdollista järjestää ainakin jossain määrin myös virka-ajan ulkopuolella. Sen sijaan yhteiselle asiakaspalvelulle sopisi tarvittavien laitteiden ylläpitäminen ja asiakkaan henkilökohtainen neuvonta niissä tilanteissa, joissa henkilöllä ei ole omia laitteita saatavana ja hän tarvitsee erityistä neuvontaa palvelun käyttämisessä omien valmiuksiensa vuoksi. Toisaalta kuntien ylläpitämät kirjastot tarjoavat jo tällä hetkellä tätä palvelua.

Valmiit lupa-asiakirjat luovuttaa lupien haltijoille pääsääntöisesti ulkoistettu palveluntarjoaja. Tällä hetkellä uudistettu toimitustapa on jo käytössä ja vakiintunut ampuma-asekorttien, ajokorttien ja passien kohdalla. Asiakkaat saavat valmiit lupa-asiakirjat joko seurattavana lähetyksenä tai tavallisena kirjeenä suoraan kotiin. Seurattavan lähetyksen luovutuspisteiden verkosto on valtakunnallisesti kattava ollen poliisin palveluverkosta suurempi ja aukioloajoiltaan merkittävästi viranomaisten aukioloaikoihin verrattuna vapaampi tarjoten palvelua sekä iltaisin että viikonloppuisin.

Helsingin poliisilaitoksen mukaan pelkästään ajokorttien postittaminen valmistajalta ajokortin haltijalle on vähentänyt ajokorttikyselyitä siinä määrin, että poliisilaitos on voinut vähentää puhelimitse annettavaa puhelinneuvontaa annettavaksi ainoastaan aamupäivisin ja samalla ohjata ajanvarauksen puhelinpalvelun annettavaksi iltapäivällä, kun aiemmin poliisilaitos antoi lupaneuvontaa koko päivän. Aiemmin valtaosa lupaneuvonnan puheluista koski tiedusteluja valmiista ajokorteista, jotka nyt ovat poistuneet kokonaan toimitustavan uudistuksen vuoksi.

7. TAVOITETTAVUUDEN KEHITTÄMINEN – TYÖRYHMÄN ESITYS JATKOTOIMENPITEIKSI

Työryhmän tehtävänä oli asiakasaloitteisen tavoitettavuuden tavoitetilän muodostaminen ei-kiireellisissä asioissa. Työryhmän tehtävänä oli myös selvittää poliisin yhteisten puhelinpalveluiden organisointi ja puhelinneuvonnan järjestäminen sekä poliisin osallistumisen yhteensovittaminen asiakaspalvelua, etäpalvelua, sosiaalista mediaa ja puhelinpalveluita koskevissa yhteistyötahojen työryhmissä. Lisäksi työryhmän tehtävänä oli miettiä keinoja poliisiorganisaation sisäisen tavoitettavuuden parantamiseksi.

Työryhmä on huomionnut työssään edellä kohdassa 2.2 mainittuihin lakeihin sisältyvien määräysten, yleisten periaatteiden ja ohjeiden sekä tässä raportissa esitettyjen hankkeiden, tutkimusten ja pilottien väli- ja loppuraportit sekä asiantuntijakuulemiset ja muodostanut niiden perusteella tavoitetilän ja esityksen kehitystoimenpiteistä poliisin tavoitettavuuden parantamiseksi asiakkaiden sekä poliisiorganisaation sisäistä tarvetta paremmin vastaavaksi. Kehittämistoimenpiteillä tähdätään ensisijaisesti palvelun parantamiseen, mutta myös henkilö- ja kustannusresurssien parempaan kohdentamiseen.

Työryhmän esitys asiakasaloitteisen tavoitettavuuden tavoitetilaksi ei-kiireellisissä asioissa:

1. Puhelinpalvelua tarjotaan valtion virastoissa noudatettavana virka-aikana ilman kohtuuttoman pitkää jonotusaikaa. Työryhmä katsoo, että puhelinpalveluiden saavutettavuus kohtuulliseksi katsottavassa aikaikkunassa virka-aikana on toteutettavissa nykyisillä henkilöresursseilla puhelinvaihdetekniikkaa paremmin hyödyntämällä.
2. Virka-ajan ulkopuolella palveluita tarjotaan ensisijaisesti itsepalveluperiaatteella. Poliisin verkkosivustojen sisältöä ja toiminnallisuutta kehitetään tukemaan kansalaisen omaehtoista palvelun käyttöä.
3. Jatkotyössä on selvitettävä ja arvioitava, millainen puhelin-/neuvontapalvelutaso voidaan ei-kiireellisissä asioissa hyväksyä ja tarjota virka-ajan ulkopuolella henkilö- ja kustannuskysymykset huomioiden.
4. Pääpaino henkilökohtaisessa puhelin- ja/tai käyntiasioinnissa niille palveluille, joissa edellytetään suoraa asiointia asiakaspalvelun kanssa.
5. Pääpaino pitkällä aikajänteellä on kehittää viranomaisten yhteisiä yleisneuvontapalveluita, etä- ja verkkopalveluita sekä poliisin omia sähköisen asioinnin- ja verkkopalveluita siten, että todellinen tarve yhdeltä-yhdelle-palveluille (puhelin- ja käyntiasiointi) vähenee.

7.1 JATKOTOIMENPITEET

Tavoitettavuutta tulee kehittää yleisesti muualla käytössä olevan ns. ”kahden linjan” –mallin mukaan. Tässä mallissa ensimmäisenä kansalaisen puheluun vastaan yleispalvelu, jossa osataan vastata yleisiin kysymyksiin sekä sähköisessä asioinnissa, että itse substanssissa. Jos yleispalvelussa todetaan, että asiassa tarvitaan syvempää substanssi/tekniistä osaamista, ohjataan puhelu asiantuntijalle tai kirjataan yhteydenottopyyntö helpdesk-tyyppiseen järjestelmään, josta tieto välittyy eteenpäin. Tällöin

ylimpänä (ensimmäisenä) rajapintana kansalaiseen nähden ovat yleisneuvontapuhelinpalvelut sekä etä- ja verkkopalvelut yleisinformaation jakamista varten ja alimpana rajapintana ns. yhdeltä-yhdelle-palvelut, kuten henkilökohtaiset kontaktit asian/päätöksen käsittelijään puhelimitse tai asiakaspalvelun kautta.

Taloustutkimus Oy:n kyselyn vastauksista voidaan karkeasti arvioida, että hyvin toteutettuna (tietoiskut, käyttöopastus, yhteystietojen helppo saatavuus) pystytään muiden palveluiden oikealla kehittämisellä jatkossa vähentämään poliisille tulevia puheluita jopa 35-40 % ja asiakaspalvelukäyntejä 10-15 %.

Ajallisesti kehittämistoimenpiteet voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: Välittömät toimenpiteet, lyhyen aikavälin toimenpiteet sekä pitkän aikajänteen toimenpiteet. Esitetyt toimenpiteet oikein toteutettuina parantavat sekä ulkoista, että sisäistä tavoitettavuutta ja tiedonjakoa. Välittömänä toimenpiteenä on erityisesti kehitettävä poliisin oma, kaikki poliisilaitokset kattava puhelinneuvontapalvelu tukemaan ajanvarausjärjestelmän käyttöönottoaihetta (maaliskuu 2014).

7.1.1 Puhelinpalvelut

Poliisin lupapalveluiden näkökulmasta yleisneuvonnan, ajanvarauksen ja sähköisen asioinnin puhelin-tuen osalta tarvitaan nopeita ratkaisuita. Vuoden 2014 alusta otetaan laajasti käyttöön uudet sähköisen asioinnin palvelut, joissa tullaan tarvitsemaan valtakunnallista neuvontapuhelinpalvelua käyttäjille. Tässä yhteydessä on ratkaistava myös ajanvarauspalvelu sekä yleisneuvonta, jotta kansalaiset saavat kaiken neuvonnan ja tuen yhdestä numerosta. VM:n Kansalaisneuvonta (ks kohta 4.2 yllä) aloitti toimintansa marraskuussa 2013. Kansalaisen yleisneuvonta -hankkeen linjauksen mukaan Kansalaisneuvonta -palvelussa ei ole mahdollista saada vireille viranomaisasioita, vaan asiakas ohjataan oikean viranomaisen luokse. Kansalaisneuvonta ei välitä puheluita, eikä hoida asiakkaan puolesta asiointia. VM:stä saadun vastauksen (sähköposti 6.11.2013) mukaan kyse on ”palvelun resurssien riittämättömyydestä tämän tyyppiseen palveluun. Ajanvarauspalvelun tuottaminen poliisille johtaisi myös neuvontatapahtumien pitkittymiseen ja voisi haitata asiakkaan omatoimisuuden kehittymistä. Palveluneuvojien koulutuksessa on huomioitu poliisin ajanvarausjärjestelmän olemassaolo siten, että asiakkaalle voidaan kertoa siitä ja ohjata hänet oikealle nettisivulle tekemään varausta.” Käytännössä tämä VM:n linjaus tarkoittaa sitä, että poliisin on välittöminä toimenpiteinään perustettava oma neuvontapalvelu sähköisen asioinnin ja ajanvarauksen tukipalveluita varten. Jos tällainen neuvontapalvelu perustetaan, on luontevaa, että sen alle kootaan koko poliisin yleisneuvonta ml. myös muu neuvonta ja viestintä. Tällöin Kansalaisneuvonta – palvelun rooli jää poliisin palveluiden näkökulmasta alkuvaiheessa kevyehköksi.

Poliisin mahdolliseen omaan neuvontapalveluun esitetään kiinnitettäväksi palveluneuvojat kaikkien laitoksien lupapalveluista, yhteensä 22 henkilöä. Organisaatiossa on jo käytössä malli teknisestä infrastruktuurista (vrt Haltikin käyttämä HelpDesk-palvelun tekninen toteutus), jolla palvelu saadaan toteutettua yhdellä yhteisellä palvelunumerolla joustavasti laitosten välillä (mahdollisesti toinen palvelunumero ulkomaalaislupien neuvontaan). Kesällä 2013 tehtiin Poliisihallinnon pilottina kokeilu, jossa ajanvarauspuhelinpalvelua annettiin tietyn pienen laitosvirkailijajoukon toimesta. Pilotin kokemusten perusteella palvelun jatkosuunnittelussa huomio on kiinnitettävä erityisesti sekä henkilöresurssien, että teknisten resurssien riittävyteen asiakasmääriin nähden, jotta asiakaskokemus saadaan hyväksi. Esitetty neuvontapalvelumalli tasaa myös laitosten kuormaa puheluiden määrässä ja esimerkiksi henkilösijaistukset ja yllättävien poissaolojen aiheuttamat poikkeustilanteet saadaan hoidettua luontevasti.

Kansalaisneuvonnan palveluprosesseja tullaan VM:n mukaan seuraamaan ja täsmentämään saatujen kokemusten mukaan vuoden 2014 aikana. Poliisin tulee tehdä VM:lle esitys sekä ajanvarauspalvelun sisällyttämisestä kansalaisneuvontaan että myös puhelinvälitystoimista. Tämä ei kuitenkaan ratkaise vuoden 2014 palvelutarvetta.

Sisäisessä tiedottamisessa kehittämällä olemassa olevien palveluiden tietosisältöä ja käyttötapoja voidaan saada parannusta tiedonkulkuun merkittävästi. Tästä esimerkkinä hallinnossa käytössä oleva HelpNet-palvelu.

Puhelinpalveluihin liittyvät toimenpiteet tiivistettynä:

- yleisneuvonta(puhelin)palvelun toteuttaminen, ensisijaisesti poliisin oma, myöhemmässä vaiheessa mahdollisesti yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa (vrt Kansalaisneuvonta, ks kohta 4.2 yllä)
- resursseja vaativat "dedikoidut" -palvelut, kuten puhelinpalvelu ja henkilökohtainen palvelu tarkasteltava kriittisesti
- pääpaino yhdeltä-yhdelle-palvelussa vain niille palveluille jotka ehdottomasti edellyttävät kansalaisen henkilökohtaista asiointia asiakaspalvelun kanssa (esim passihakemus, ulkomaalaispalvelut)
- HelpNet-palvelun tietosisällön tarkentaminen informatiivisemmaksi sekä kaikkien ominaisuuksien tehokkaampi hyödyntäminen

7.1.2 Verkkopalvelut ja monelta-monelle -viestinnän kehittäminen

Sosiaalisessa mediassa (some) viestintä tapahtuu verkkoviestintäympäristöissä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla tiedon vastaanottamisen lisäksi myös aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu siis monelta monelle, eli staattiselle internet-sivustolle ja joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu.

Virtuaalisessa hakupalvelussa palvelurobotti tarjoaa asiakkaalle ensimmäisen rajapinnan. Robotti ohjaa asiakasta eteenpäin mikäli ei kykene palvelemaan asiakasta. Vastaavanlainen toiminnallisuus tulisi laajentaa myös puhelinpalveluihin, jossa ensimmäistä rajapintaa asiakkaaseen hoitaa kehittynyt palvelurobotti.

Sosiaalinen media on osoittautunut hyvin tehokkaaksi ja nopeaksi massaviestinnän välineeksi. Julkaisukynnys sosiaalisissa medioissa on erittäin matala, sisältö leviää viiveettä ja usein ilman ulkopuolisen tahon suorittamaa ennakoivalvontaa. Tehokkuudessa ja nopeudessa piilee myös sosiaalisen median käytön vaarat ja erityisesti poliisin toiminnassa sosiaalisen median käyttö viestinnän välineenä on tarkkaan harkittava ja viestinnän sisältö edellyttää jatkuvaa kontrollointia (moderointia).

Sosiaalisen median työryhmän (ks 3.2 yllä) esittämistä yhdestätoista sosiaalista mediaa hyödyntävästä keinosta osa on toteutettu Pora III-uudistuksessa, mm. Poliisitoimintayksikön toimenkuviin on sisällytetty sosiaalisen median toiminnasta vastaavia tehtäviä.

Sosiaalista mediaa voidaan käyttää yleisesti poliisitoiminnasta tiedottamiseen, ennaltaehkäisevään turvallisuustiedottamiseen sekä hätä- ja häiriötilanteista tiedottamiseen. Viestintä voidaan rajata joko hallinnon sisäiseen tiedottamiseen tai täysin avoimeksi palveluksi.

Työryhmä esittää myös jatkoselvitettäväksi mahdollisuuksia käyttää sosiaalista mediaa osana asiointiprosessia (anonyymi) sekä rikostorjunnan, lupahallinnon ja viestinnän informaation jakamiseen.

Verkkopalveluihin liittyvät toimenpiteet tiivistettynä:

- olemassa olevien palveluiden sisällön ja käytön kehittäminen: sisäisessä tiedottamisessa HelpNet ja intranet, ulkoisessa tiedottamisessa internet ja some-palvelut
- verkkopalveluiden sisältöjen ajantasaistaminen "yhden kosketuksen periaatteella" erityispainopisteenä selkeys ja helppokäyttöisyys sekä käyttäjää ohjaava toiminta
- kehittämistyössä tulee seurata sekä kansalaisneuvontapalvelun, että myöskin VM:n etäpalveluhankkeen palvelutarjonnan hyödyntämismahdollisuuksia poliisin palveluiden tehostamisessa ja tavoitettavuuden parantamisessa
- anonyymin asiointiprosessin ja informaation jakamisen kehittäminen sosiaalista mediaa käyttäen
- poliisille tulleen sähköisen palauteaineiston automaattisen jatkokäsittelyn kehittäminen

7.1.3 Virtualisoitujen tiedonhakumenetelmien kehittäminen

Virtualisoiduilla asiakaspalvelulla tai virtualisoiduilla tiedonhakumenetelmillä ("chatbots") saadaan toteutettua käyttäjän näkökulmasta helpohko tapa löytää tietoa palveluntarjoajan avoimista tietovarastoista (mm. internet-sivustot) käyttäjän itse määrittelemillä hakusanoilla. Esimerkkinä palvelusta on käytetty Ikea -tavaratalon palveluvalikoimassa olevaa interaktiivista hakukonetta, "ihmisenkaltaista asiakaspalvelijaa Ikean Anna".

Sisäasiainhallinnolla käytössä oleva julkaisujärjestelmä ei nykyisellään sisällä riittävän tehokasta hakukoneominaisuutta, jotta virtualisoitua tiedonhakua voitaisiin välittömästi ajatella toteutettavaksi. Virtualisoitu tiedonhaku edellyttää myös hyvää suunnittelua mm. siitä, mihin tietovarastoihin hakuja voidaan poliisin osalta kohdistaa ja missä muodossa tietoja voidaan esittää.

Virtuaalisella asiakaspalvelulla saatavat hyödyt ovat mm:

- palvelu pystyy palvelemaan rajattoman määrän asiakkaita ilman henkilöresurssien sitomista
- yleisneuvonnasta vapautuu merkittävä määrä resursseja muihin tehtäviin
- palvelua voidaan käyttää sekä organisaation sisällä tiedonhakuun ja koulutukseen kuin myös julkisena kansalaispalveluna
- palvelua pystytään hyödyntämään kaikessa poliisitoiminnassa

Yhteistyössä sisäministeriön ja viestinnän kanssa tulee selvittää mahdollisuudet riittävän tehokkaan hakukoneen hankkimiseksi julkaisujärjestelmään ja mahdollisuuksien tehdä hankintasuunnitelma vuodelle 2015. Palvelu voidaan toteuttaa myös kehittyneellä puhelinpalvelurobotilla.

7.1.4 Sähköisen asioinnin kehittäminen

Sähkö -hankkeessa on kehitetty kansalaiselle sähköisen asioinnin palvelua tähän asti lähinnä lupapalvelun näkökulmasta. Lähtökohtana tulee kehittää ja laajentaa sähköisen asioinnin palvelua kattamaan myös muut poliisihallinnon tarjoamat palvelut.

Sähköisen asioinnin tulee suunnitelmien mukaisesti toteuttaa toiminnot, joilla luvan hakija voi oman toimistonsa tarkastaa oman vireille laittamansa asian tilatietoja ja käsittelyn etenemistä. Sähköisen asiointipalvelun laajentamisella vähennetään merkittävästi puhelinpalvelun tarvetta.

7.2 AIKATAULU

Kehittämistyö ehdotetaan jaettavaksi ajallisesti kolmeen kategoriaan: välittömät toimenpiteet (v 2014 alku), lyhyen aikajänteen toimenpiteet (v. 2014) sekä pitkän aikajänteen kehitys (2015->)

7.2.1 Välittömät toimenpiteet (v 2014 alku)

Välittömiksi kehittämiskohteiksi on valittu toimet, jotka eivät vaadi merkittäviä tietojärjestelmämuutoksia ja joihin on olemassa valmiit toiminnallisuudet tai jotka voidaan ottaa käyttöön toimintaprosesseja tai tietosisältöä kehittämällä. Välittömällä toimenpiteellä tulee myös selkeästi parantaa poliisin sisäistä tavoitettavuutta. Näitä ovat esimerkiksi:

- Puhelinpalvelut: poliisin oman yleisneuvonta(puhelin)palvelun järjestäminen ajanvarausjärjestelmän tueksi
- HelpNet-toimintojen tehokkaampi hyödyntäminen: tietosisällön päivittäminen ja tarkistaminen (sisäinen tavoitettavuus), viestinvälityspalveluiden hyödyntäminen (mm. soittopyynnöt)
- kansalaisneuvontapalvelun palveluneuvojen perehdyttäminen ja resurssien hyödyntäminen

- olemassa olevien palveluiden sisällön ja toiminnallisuuden parantaminen (poliisi.fi, facebook, muu sosiaalinen media)
- poliisin intran (Sinetti) tietojen täydentäminen tukemaan sisäistä tavoitettavuutta: esimerkiksi tarkempi henkilötasoinen esittely laitosten vastuuhenkilöistä/osaamisprofileista, vrt HelpNetin tietojen hyödyntäminen

7.2.2 Lyhyen aikajänteen toimenpiteet (v 2014)

Lyhyen aikajänteen kehittämiskohteet eivät vaadi merkittäviä tietojärjestelmämuutoksia mutta joiden käyttöönotto vaatii jonkin verran toimintaprosessien ja/tai tietosisällön kehittämistä ja käyttäjäkoulutusta. Osa toimenpiteistä edellyttää viranomaisyhteistyötä. Näitä ovat esimerkiksi:

- Puhelinpalvelut: kansalaisneuvontapalveluiden kehittäminen sekä viranomaisyhteistyön vahvistaminen
- laadukas infopaketti yleisneuvontapalveluiden henkilöstölle
- kehittyneen hakutoiminnallisuuden/"virtuaaliassistentti"-tyyppisen palvelun suunnittelu, mahdollisen kehittämishankkeen asettaminen vuosille 2015-16

7.2.3 Pitkän aikajänteen toimenpiteet (v 2015->)

Pitkän aikajänteen kehittämiskohteet vaativat tietojärjestelmämuutoksia ja joiden käyttöönotto vaatii tarkempaan toiminnallista suunnittelua, toimintaprosessien ja/tai tietosisällön kehittämistä, käyttäjäkoulutusta sekä suunnittelu- ja kehitysresurssien varaamista. Osa toimenpiteistä edellyttää viranomaisyhteistyötä. Näitä ovat esimerkiksi:

- kehittyneen hakutoiminnallisuuden/"virtuaaliassistentti"-tyyppisen palvelun suunnittelu ja mahdollisesti pilotointi poliisin oman yleisneuvontapalvelun, kansalaisneuvonnan sekä etäpalvelun henkilöstön kanssa
- kehittyneen hakutoiminnallisuuden/"virtuaaliassistentti"-tyyppisen palvelun toteuttaminen palvelemaan poliisihallinnon asiakaskuntaa laajasti.
- sähköinen asiointi kattamaan lupahallinnon lisäksi laajasti koko poliisihallinnon
- poliisille tulleen sähköisen palauteaineiston automaattisen jatkokäsittelyn kehittäminen

7.3 JATKOKEHITTÄMISTYÖN ORGANISOIMINEN

Poliisin tavoitettavuuden kehitystyön kokonaiskoordinaation varmistamiseksi poliisihallituksen lupahallintoyksikkö on jättänyt vuosille 2014-2016 hanke-esityksen **"Poliisin tavoitettavuus, asiakaspalvelu sekä YJT:hen liittyvien lupien käsittelyn tehostaminen ja vaikuttavuuden lisääminen" -hanke (YLVÄS)** johon on sisällytetty edellä esitetyt tavoitettavuustyöryhmän tunnistamat kehittämiskohteet poliisin tavoitettavuuden parantamiseksi. Hanke huolehtii jatkossa myös poliisin osallistumisen yhteensovittamisesta asiakaspalvelua, etäpalvelua, sosiaalista mediaa ja puhelinpalveluita koskevissa yhteistyötahojen työryhmissä ja huolehtii näihin kokonaisuuksiin liittyvien toimenpiteiden ja kehittämiskohteiden priorisoinnista ja toteutustavoista. Hankkeelle kuuluu myös poliisiorganisaation sisäisen tavoitettavuuden parantaminen. Sähköisen asioinnin kehittäminen tapahtuu SÄHKÖ-hankkeen ja LUPA 2016 -hankkeen yhteistyössä.

Esitetty hanke on hyvin laaja kokonaisuus sisältäen seuraavat osa-alueet:

1. **Poliisin tavoitettavuuden parantaminen kiireettömissä asioissa:** kansalaispalautteen mukaan poliisia on lähes mahdotonta tavoittaa ei-kiireellisissä asioissa puhelimitse. Yhteydenottoja tulee asianosaisilta, jotka haluaisivat kysyä oman asiansa käsittelyn tilanteesta, ja muilta henkilöiltä, jotka haluaisivat esimerkiksi kysyä neuvoja tai ilmoittaa havaitsemistaan asioista, jotka eivät kuitenkaan

ole hätäpuhelua edellyttäviä. Tavoitteena on parantaa merkittävästi poliisin tavoitettavuutta välittömällä toimenpiteillä puhelimitse tapahtuvaa palvelua parantamalla ja pidemmällä aikavälillä nykYTEknologiaa (internet, sosiaalinen media) hyödyntäen. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä vähentää merkittävästi lupapalveluhenkilöstön sidottuvuutta puhelinneuvontaan, kuitenkin huomioiden palveluperiaatteen toteuttaminen sekä toiminnan laadun parantaminen, siten että henkilö saa hallintolain edellyttämiä neuvontapalveluja kohtuullisessa ajassa ja vaivalla. Tavoite palvelee koko poliisitoimintaa.

2. **Valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 -hankeen toimenpiteiden täytäntöönpano:** Asiakaspalvelu 2014 toimenpiteiden toteuttamiseksi VM on asettanut jatkovalmistelutyöryhmän, joka koordinoi yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkoston luomista. Poliisi osallistuu yhteiseen asiakaspalveluun joko peruspalveluvalikoimalla tai laajalla valikoimalla. Poliisin osallistumisen kokonaiskoordinaatiosta, yhteistyöstä kuntien ja poliisilaitosten kanssa huolehtii Poliisihallitus. Käyttöönottoon liittyy mm. prosessien ja menetelmien kuvaaminen, yhteisten menettelyiden käyttöönotosta huolehtiminen, laitehankinnat, yhteistyö Poliisihallituksen eri toimintojen kanssa mm. toimitila ja tietoturvallisuuden varmistamiseksi ja mahdolliset laitehankinnat (laajojen palveluiden tarjoamisen edellyttämät lupalaskut).
3. **Poliisin nettihuutokauppojen toteuttaminen:** Poliisi toimittaa löytötavara- ja asehuutokauppoja perinteiseen tapaan. Valtiolla eräät muut toimijat, kuten esimerkiksi ulosottovirastot, toimittavat huutokauppoja internetin välityksellä. Sama toimintamalli tulisi mahdollistaa myös poliisissa. Tavoitteena on lyhentää aseiden ja löytötavaroiden säilytysaikaa poliisin tiloissa sekä nopeuttaa itse huutokauppaprosessia. Huutokauppatiedot saadaan suoraan LUHTI-järjestelmästä. Huutokauppoihin liittyvä raha-liikenne hoidetaan VaKaVa-järjestelmän kautta.
4. **Sähköisen asioinnin tukipalveluiden toteuttaminen:** Poliisi ottaa käyttöönsä laajat sähköiset asiointikanavat vuoden 2014 aikana. Tavoitteena on käyttöasteen kohottaminen lupa-asioiden osalta 50 %:iin. Jotta käyttöasteen olisi mahdollista kohota tavoitteeseen, palveluiden tulee olla asiakkaiden mielestä houkuttelevia ja käytettäviä, ja asiakkaiden saatavissa on tarvittava tekninen ja sisällöllinen tuki. Samoin ajanvarauksen käytön lisääminen edellyttää toimivaa puhelintukea teknisiin kysymyksiin ja ajanvarausten tekemiseen niitä tilanteita varten, kun ajan varaajalla ei ole käytössään internet-yhteyttä. Vaihtoehtoisia tukiratkaisuita on kartoitettu: kyseeseen tulisi Kansalaisen yleisneuvontapalvelu, Yhteiset asiakaspalvelupisteet, Haltikin yhteyspalvelu tai poliisin oma palvelu. Myös muut sähköisiä asiointikanavia käyttöönottaneet viranomaiset, kuten Vero ja Kela, ovat toteuttaneet sähköisen asioinnin tukipalvelut osana tehostamistoimenpiteitään.
5. **EU -asetuksessa edellytetty terrorismirikosten torjunta: Toimeenpannaan kansalliset toimenpiteet** räjähteiden prekursoreiden (valmistuksessa käytettävien aineiden) osalta. Toteutetaan samalla myös lainsäädännön muutosten edellyttämät käytännön toimenpiteet liittyen panostajien lupiin (lupamenettelyn siirto poliisille).
6. **Aseturvallisuuden parantaminen:** Kehitetään aseluvan myöntämiseen liittyvää lakisäateistä soveltuvuustestiä.
7. **Lupien sähköinen asiahallinta:** Toteutetaan tiettyihin yleiseen turvallisuuteen ja järjestykseen liittyvien lupien sähköinen asiahallinta.
8. **EU -asetuksessa edellytettujen toimintojen toteuttaminen tietojärjestelmiin:** Valmistellaan, kilpailutetaan ja toteutetaan tarvittavin osin käytettäviin tietojärjestelmiin toiminnot, jotka vastavat EU asetuksessa edellytettuja toimia ja kansallisia lainsäädäntömuutoksia (sähköinen asiointi ja LUHTI-järjestelmän osaksi tuleva käsittelyjärjestelmä).

Hanke-esityksen kohdat 1, 2, 4, 7 ja 8 liittyvät joko suoraan tai välillisesti tavoitettavuuden kehittämiseen. Hankkeelle sisällytetyillä toimenpiteillä työryhmä katsoo täytettävän tavoitettavuustyöryhmän tavoiteasetanta:

1. Poliisin asiakkaat tavoittavat helposti poliisin myös kiireettömissä asioissa. Välittömänä toimenpiteenä parannetaan poliisin tavoitettavuutta puhelimitse ja pidemmällä aikavälillä tuetaan asiakaspalvelupisteiden toimintaa, tehostetaan tavoitettavuutta, yhtenäistetään toimintatapoja ja vapautetaan puhelinpalveluun sidottuja resursseja hyödyntämällä nykYTEknologiaa (internet, sosiaalinen media, virtuaalipalvelut, tehokkaat tiedonhakukoneet).
2. Yhteinen asiakaspalveluverkosto tukee poliisin omaa palveluverkostoa tuottavasti ja tehokkaasti.

3. Poliisin huutokauppatoimintaa on pilotoitu internetissä. Varastointitarpeet ovat vähentyneet, rahanliikenne toteutettu VaKaVa-järjestelmän avulla ja resursseja on voitu vapauttaa huutokauppatoiminnoista muihin tehtäviin.
4. Sähköisten palveluiden (ml. ajanvaraus) tekninen ja sisällöllinen käyttötuki on toteutettu asiakasystävällisesti sähköisten palveluiden käyttöönoton yhteydessä.
5. Hankkeen tuloksena Suomeen on luotu EU asetuksessa edellytetyt toimenpiteitä vastaava lupamenettely räjähteiden prekursoriaineille ja panostajien työskentelyyn. Lupaviranomaisena toimivat henkilöt on koulutettu ja lupamenettelyyn on luotu yhtenäinen ohjeistus.
Kaupan alaa on ohjattu prekursorien myyntiin liittyen. Kansalliseen lainsäädäntötyöhön on annettu asiantuntija-apua. EU asetuksessa edellytetty kansallinen epäilyttäviä toimia käsittelevä yhteyspiste on luotu ja sen henkilöstö on koulutettu.
Sähköinen asiointi on mahdollistettu ja LUHTI-järjestelmän osaksi on luotu lainsäädäntömuutosten edellyttämät toiminnallisuudet prekursorien ja panostajien lupamenettelyn mahdollistamiseksi ja yhtenäistämiseksi.
6. Ampuma-aseiden hankkimislupaan liittyvää lakisäateistä soveltuvuustestiä on kehitetty. Testi paljastaa paremmin, minkälaisia jatkoselvityksiä soveltuvuustestin läpäisemättömästä hakijasta tulee saada ja se soveltuu aiempaa paremmin eri ikäryhmille.
Testin tuloksen tulkintaan laadittu ohjeet ja lisätestien osalle on luotu psykologi-asiantuntijoiden laatimat testin löydöksiä tarkentavat kysymysluettelot. Testin tuloksista pystytään tekemään pitkän aikavälin normitarkastelu ja normitarkastelun perusteella testiä pystytään kehittämään edelleen tarkemmaksi.
7. Tiettyjen muiden poliisin lupahallinnon käsittelemien yleiseen turvallisuuteen ja järjestykseen liittyvien lupien ja ilmoitusten sähköinen asianhallinta on määritelty ja toteutettu osaksi LUHTI-järjestelmää lupakäytäntöjen ja erityisesti niiden **turvatazon yhdenmukaistamiseksi**.
8. Kohtien 5-7 mukaiset toiminnot on määritelty, toteutettu ja käyttöönotettu yhtenäisellä tavalla ja integroitu osaksi sähköistä asiointia ja LUHTI-järjestelmää.

Hankkeen kokonaisbudjetti on n. 1,9 M€. Tarkempi vuositasen jaottelu on esitetty hankebudjettilomakkeella.

Työryhmä esittää, että vastuu tavoitettavuuden kehittämisestä tässä raportissa esitetyssä muodossa siirretään v 2014 alusta yllä kuvatulle YLVÄS-hankkeelle. YLVÄS-hankkeen omistaa poliisitoimintayksikkö. Hankkeen tehtäväksi jää huolehtia työssään POHAN toimintastrategian ja kokonaisarkkitehtuurisuunnittelun vaikutus hankkeen eri osa-alueiden teknisiin toteutuksiin. Mahdollisesti toteutettavan virtuaalihakukoneen tekninen ja toiminnallinen suunnittelu on tehtävä yhteistyössä viestinnän kanssa. Teknisessä ja toiminnallisessa suunnittelussa on huomioitava toteutuksen soveltuvuus koko poliisihallinnon tarpeisiin.

Hankkeen tulee myös huolehtia toteutusmallien yhteensopivuudesta VM:n asiakaspalveluhankkeiden kanssa sekä kansalaispalveluissa toteutettavien tunnistamismenettelyiden yhteensovittaminen muiden viranomaispalveluiden kanssa (vrt vetuma, suomi.fi, lomake.fi, kansalaiselle.fi), VM:n tunnistamishankkeet, palveluväyläprojekti sekä EU:n tunnistamisasetuksen mukainen toiminta.

ISSN-L: 1798-7121
ISSN (painettu): 1798-7121
ISSN (verkkojulkaisu) 2242-5640
ISBN (painettu): 978-952-491-539-7
ISBN (verkkojulkaisu): 978-952-491-540-3
Poliisihallituksen julkaisut verkossa: www.poliisihallitus.fi/julkaisut
Paino: Kopijyvä
Kuopio 2014