

2.11.2023

EOAK/394/2023

Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Mikko Eteläpää

POLIISIN AJANVARAUKSEN RUUHKA

1 KANTELU

Kantelija arvosteli lupapalveluiden toimintaa poliisin Helsingin, Vantaan ja Espoon toimipisteissä. Kantelijan mukaan kanteluajankohtana Helsingissä ei ollut ajanvarausta käyttämällä saatavilla lainkaan aikoja; Vantaalla ja Espoossa ensimmäiset vapaat ajat olivat kolmen kuukauden päässä.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta hankittiin selvitystä arvostelluilta poliisilaitoksilta ja Poliisihallituksen poliisitoimintayksiköltä sekä Poliisihallituksen 26.4.2023 päivätty lausunto.

Selvitys- ja lausuntopyynnössäni pyysin kiinnittämään huomiota erityisesti siihen:

1. onko kantelussa kerrottu viive mainituissa paikoissa poikkeuksellinen vai esiintynyt pidemmän aikaa,
2. kuinka hyvin tavoiteaika (kolme viikkoa) ajanvarauksella saatavien aikojen osalta on toteutunut valtakunnallisesti Poliisihallituksen 31.10.2022 antaman selvityksen (POL-2022-126459) jälkeen,
3. mikä on ollut lupapalveluiden tilanne valtakunnallisesti toisaalta ajanvarauksella saatavien aikojen ja toisaalta jonottamalla tarjolla olevien palveluaikojen osalta mainitun selvityksen ja tässä asiassa annettavan selvityksen välisenä aikana, ja
4. minkälainen on ennuste lupapalveluiden toiminnasta loppuvuoden osalta.

Yhteenvetona selvityksistä ja lausunnoista voidaan todeta seuraavaa:

Helsingin poliisilaitoksen mukaan passi- ja henkilökorttihakemusten ajanvarausajat ovat ruuhkautuneet koronan aikana syntyneestä passivelasta, ja viive on jatkanut jo pitkään.

Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen mukaan Vantaan pääpoliisiaseman lupa-asioiden tilanne on ollut pitempään samankaltainen varausaikojen suhteen. Eniten tähän vaikuttaa muiden poliisilaitoksien alueilta lupapalveluita hakevien asiakkaiden suuri määrä.

Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen mukaan kantelussa kerrottua kolmen kuukauden ajanvarausviivettä Espoon pääpoliisiasemalla on alkanut esiintyä ajoittain vuoden 2023 alusta alkaen

Poliisihallituksen poliisitoimintayksikön mukaan vuotta 2022 leimanneet ruuhkat vähenivät selvästi vuoden loppupuolella.

Esimerkiksi 24.11.2022 aikoja oli hyvin saatavilla suurimmassa osassa pääpoliisiasemia. Kuudessa poliisilaitoksessa ajan sai pääpoliisiasemalle alle kolmessa viikossa. Turkuun, Tampereelle, Espooseen ja Vantaalle viive oli pidempi, mutta kaikkien näiden poliisilaitosten alueelta löytyi poliisiasemia, joissa ajan sain kolmen viikon sisään ja jopa muutaman päivän päähän. Helsinki oli ainoa, jossa ei juuri kyseisen päivän tarkastushetkellä ollut aikoja varattavissa.

7.12.2022 tehdyssä tarkastelussa puolestaan kaikille pääpoliisiasemille oli aikoja varattavissa. Ajanvarausviive vaihteli pääpoliisiasemittain yhdestä päivästä kuuteen viikkoon. Lähes kaikissa poliisilaitoksissa asioimaan pääsi 3–4 viikon sisään joko pääpoliisiasemalla tai muilla poliisiasemilla.

Tammikuussa 2023 alkoivat uusien hakemusten määrät lisääntymään, mikä heijastui ensimmäisenä ajanvarausaikojen saatavuuteen erityisesti pääkaupunkiseudulla. 24.1.2023 tehdyssä tarkastelussa kaikkien poliisilaitosten alueelta löytyi poliisiasemia, joihin pääsi asioimaan kolmessa viikossa. Pistotarkastelussa 28.2.2023 oli ajanvarausaikoja varattavissa kaikilla muilla pääpoliisiasemilla paitsi Helsingissä. Ajanvarausviiveet olivat kuitenkin kasvaneet usealla pääpoliisiasemalla jo yli kolmen viikon.

Poliisihallitus teki 1.3.2023 poliisilaitoksille pääpoliisiasemien jonotusaikakyselyn, jonka tulokset osoittivat, että jonotusajat eivät olleet missään pääpoliisiasemalla yli kahta tuntia. Kahdelle pääpoliisiasemalle pääsi asioimaan vain muutaman minuutin jonotusajalla. Jonotusajat vaihtelevat yhdenkin päivän sisällä; esimerkiksi Turussa jonotusaika vaihteli tarkasteluajankohtana 10 minuutista 60 minuuttiin. Espoossa jonotusaika vaihteli 60 minuutista 120 minuuttiin ja Vantaalla 50 minuutista 95 minuuttiin.

Poliisitoimintayksikön mukaan tilanteet vaihtelevat päivittäin ja viikoittain. Ajanvarausaikojen saatavuuteen vaikuttaa myös ajanvaraus- ja vuoronumerolinjojen määrien vaihtelu.

Poliisitoimintayksikkö korostaa, että koko ajan on ollut mahdollista asioida poliisin lupapisteissä aukioloaikoina myös ilman ajanvarausta ja kaikki asiakkaat ovat saaneet asiansa hoidettua. Jonotusajat eivät ole Poliisihallituksen näkemyksen mukaan kohtuuttomia.

Poliisihallitus toteaa, että poliisin lupapalveluissa ei ole valtakunnallisesti 31.10.2022 jälkeen pystytty aina takaamaan Poliisihallituksen ohjeessa määriteltä kohtuullista kolmen viikon tavoiteaikaa ajanvarauksella saatavien aikojen osalta. Ajanvarauksutilanne muuttuu jatkuvasti päivästä sekä poliisin toimipisteestä riippuen.

Poliisihallitus katsoo, että ajanvaraustilanteen vaihtelun takia asiakkaan tulisi käydä tarkistamassa ajanvaraustilanne myöhemmin uudelleen, jos vapaata aikaa ei ole heti saatavilla, jolloin ajan voi saada varattua hyvinkin lyhyen ajan päähän.

Poliisitoimintayksikkö on arvioinut vuoden 2023 passivolyymiksi 800 000 ja henkilökorttivolyymiksi 360 000. Passien uusimisvelka on ollut jo useamman kuukauden noin reilut 200 000 passia ja Poliisihallitus on arvioinut, että tästä vain osa uusii passinsa vuoden 2023 aikana. Osa passin käyttäjistä on siirtynyt henkilökortin käyttäjiksi ja tästä syystä passien uusimisvelkaa ei odoteta kurottavan kiinni hetkeen. Henkilökortin omaavien määrä on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Henkilöitä, joilla on joko voimassa oleva passi tai henkilökortti, on maaliskuun 2023 alun tilaston mukaan noin 4 426 000. Joulukuussa 2019 tuo luku oli noin 4 353 000. Vuoden 2019 joulukuun määrä ylitettiin vuoden 2022 lokakuussa. Vaikka passin haltijoita on edelleen vähemmän kuin koronaepidemiaa edeltävänä aikana, on henkilökortin omaavien henkilöiden määrä kasvanut vuoden 2019 joulukuusta tämän vuoden maaliskuun alkuun noin 576 800.

3 RATKAISU

Olen antanut päätökseni vastaavaan poliisin lupa-asioiden viiveitä koskevaan kanteluun 1.6.2022 (EOAK/5276/2021, <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/5276/2021>). Tuossa päätöksessäni totesin muun muassa:

Julkinen valta on vuosien 2021 ja 2022 aikana ainakin osittain epäonnistunut toteuttamaan asianmukaisen ja viivytyksettömän käsittelyn passi- ja henkilökorttiasioissa. Passi- ja henkilökorttiasiointi – niiltä osin kuin käsittely on edellyttänyt käyntiä poliisiasemalla tunnistautumista ja sormenjäljen antamista varten – ei ole ollut sillä tavalla viivytyksetöntä kuin hyvä hallinto edellyttää. Näin on ollut sekä ajanvarauksella että jonottamalla tapahtuneessa asioinnissa.

Passi- ja henkilökorttien hakemiseen liittyneet viiveet ovat voineet osaltaan vaikuttaa kielteisesti perusoikeutena turvattuun oikeuteen lähteä maasta.

Käytettävissäni olleiden selvitysten perusteella minun on vaikea arvioida, olisivatko Poliisihallitus ja poliisilaitokset voineet suoriutua lupapalveluiden järjestämisestä tapahtunutta paremmin. Poliisissa on pyritty reagoimaan muuttuneisiin tilanteisiin ja asiakasmääriin edellä selostetulla tavalla käytettävissä olevien voimavarojen sallimissa rajoissa.

Ruuhkat ja viiveet ovat johtuneet Covid19 -pandemiasta ja Ukrainan sodasta, joiden vaikutukset ruuhkiin ja viiveisiin asioiden käsittelyssä ovat käsitykseni mukaan olleet jossain määrin yllättäviä ja ainakin osittain vaikeasti ennakoitavia.

Lähetän tämän päätökseni Poliisihallitukselle. Korostan, että asian viivytyksetön käsittely on perusoikeus ja viiveillä passin ja henkilökortin saamisessa voi lisäksi olla kielteisiä heijastusvaikutuksia muiden perusoikeuksien käyttämiselle.

Pyysin päätöksessäni EOAK/5276/2021 Poliisihallitusta ilmoittamaan minulle 31.10.2022 mennessä, miten sen lausunnossa kerrotut toimenpiteet ovat vaikuttaneet, ja mikä tuossa vaiheessa oli lupapalveluiden palveluaikojen tilanne.

Poliisihallitus ilmoitti 31.10.2022 (POL-2022-126459) minulle muun muassa seuraavaa:

Elokuussa pidetyssä päällikköverkoston kokouksessa poliisilaitoksien edustajat kertoivat, että saadut lisäresurssit auttoivat suuresti kesästä selviytymisessä. Muutama poliisilaitos toi esille, että jonottavien asiakkaiden määrä on selvästi vähentynyt ja asemilla ei ole enää isoja ruuhkia. Jonottavien asiakkaiden odotusaika oli selvästi lyhentynyt keväästä ja alkukesästä. Toisaalta oli kuitenkin myös muutamia poliisilaitoksia, joissa asiakasmäärät olivat edelleen korkeita ja jonottavien asiakkaiden määrä normaalia korkeampi. Asiakkaiden liikkumista oli edelleen vaikea ennakoida, sillä päivittäistä vaihtelua asiakasmäärissä oli paljon. Ajanvarausjonot olivat osassa poliisilaitoksia vielä pitkiä ja ulottuivat osittain useamman viikon päähän.

Lokakuussa 2022 kerättyjen tietojen mukaan tilanne oli kesän jälkeen rauhoittunut suurimmassa osassa poliisilaitoksia hakemusmäärien laskiessa. Lisäresurssin turvin poliisilaitokset olivat palkanneet määräaikaista työntekijöitä, lisäksi osa oli saanut palkattua henkilöitä myös työllisyysvaroin ja osa oli palkannut korkeakouluharjoittelijoita. Osa laitoksista oli jatkanut määräaikaista virkasuhteita myös omin varoin vuoden loppuun.

Jonottavien asiakkaiden määrät olivat pudonneet selvästi ja jonotusajat olivat jopa puolittuneet.

Ajanvaraustilanne oli myös helpottunut monella poliisilaitoksella. Jonotusasiakkaiden määrän väheneminen oli mahdollistanut sen, että palvelutiskiresurssia vapautui lisää ajanvarauslinjojen avaamiseen. Asiakkaat olivat varanneet aikoja pitkän ajan päähän ei-kiireellisissä asioissa. Viive ajanvarausaikojen saamiseen kiireellisemmissä asioissa oli kuitenkin joillain poliisiasemilla edelleen pitkä.

Poliisihallitus korosti, että tilanteet vaihtelevat päivittäin. Ajanvarausaikoja lisätään lyhyenkin ajan päähän sitä mukaa, kun resurssitilanne sen sallii. Syksyn 2022 myötä pahimmat ruuhkat olivat helpottaneet ja asiointimäärät laskeneet kesästä.

Totean, että hallintolain 7 §:n 1 momentissa säädetyn palveluperiaatteen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Tämä tarkoittaa asiaa koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp, s. 57) mukaan muun muassa sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Pykälässä ei hallituksen esityksen mukaan kuitenkaan asetettu viranomaiselle ehdotonta velvollisuutta ryhtyä toimenpiteisiin asiointipalvelujen asianmukaiseksi järjestämiseksi, vaan säännös mahdollistaisi käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen. Julkisia palveluja järjestettäessä tuli erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita.

Vuoden 2022 alusta voimaan tulleen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen perusteista annetun lain eduskuntakäsittelyssä hallintovaliokunta (HaVM 11/2021 vp – HE 62/2021 vp) tähdensi, että voimakkaasti lisääntyneiden sähköisten palvelujen rinnalla on säilytettävä riittävä mahdollisuus käyntiasiointiin valtion viranomaisten toimipisteissä. Eri asiakasryhmillä on hyvin erilaisia palvelutarpeita, ja on tärkeää huolehtia siitä, että tosiasialliset mahdollisuudet myös käyntiasiointiin turvataan. Kaikkia viranomaisten toimintoja ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaistakaan toteuttaa sähköisinä palveluina (s. 4).

Vuoden 2023 alusta voimaan tulleen edellä mainitun lain 5 a §:ssä säädetään valtion viranomaisen asiointipaikoista ja aukioloajoista:

Valtion viranomainen päättää aukioloajoistaan tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaisesti, jollei muualla laissa toisin säädetä. Valtion viranomaisen on sijoitettava aukioloaikansa pääsääntöisesti arkipäiviin lukuun ottamatta lauantaita, vapunpäivää, juhannusaattoa ja jouluaattoa.

Jos viranomaisella on useita toimipaikkoja, viranomaisen on osoitettava ne toimipaikat ja muut toimitilat, jotka toimivat säädetyn, työjärjestyksellä määrätyn tai muutoin päätetyn päätoimipaikan lisäksi viranomaisen auki olevina asiointipaikkoina hallintoasioiden hoitamiseksi. Viranomaisen asiointipaikoilla voi olla keskenään eri aukiolopäivät ja -ajat. Viranomainen voi perustellusta syystä tilapäisesti poiketa ilmoittamistaan asiointipaikkansa aukiolopäivistä ja -ajoista, jos viranomaisen palvelujen saatavuus voidaan muulla tavoin turvata.

Aukioloaikana viranomaisen on tarjottava ajanvarauksetta neuvontaa ja otettava vastaan asiakirjoja. Viranomainen voi tarjota palveluja ja neuvontaa ja ottaa vastaan asiakirjoja myös siten, että asiakas varaa asiointiinsa ajan. Viranomaisen ei kuitenkaan tarvitse tarjota hallinnossa asioivalle mahdollisuutta asioida asiointipaikassa eikä osoittaa asiointipaikkoja, jos asiointia tällä tavoin ei ole tai se on vähäistä viranomaisten tehtävien luonteesta tai muusta perustellusta syystä johtuen.

Viranomaisen on toimialueellaan järjestettävä asiakirjojen vastaanottaminen kuitenkin aina siten, että laissa tai asetuksessa asiakirjojen jättämiselle tai asian vireillepanemiselle säädettyä määräaikaa voidaan noudattaa kello 8.00–16.15.

Viranomaisten velvollisuudesta huolehtia vastuullaan olevien digitaalisten palvelujen ja muiden käytössään olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin asiointipisteidensä aukioloaikoina säädetään digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) 4 §:n 2 momentissa.

Hallituksen esityksessä HE 73/2022 vp edellä olevasta 2 momentista todetaan muun muassa, että säännöksen tarkoituksena ei ole supistaa valtion nykyistä palveluverkkoa vaan säilyttää asiakkaiden tarpeita vastaavat palvelut ja päivittää sääntely noudattamaan valtionhallinnon kehittämistarpeita kustannustehokkaalla tavalla ja että käytännössä aukioloajan sijoittamista ohjaavat asiakastarpeet ja viranomaisen tehtävien hoidon tuloksellisuus sekä kustannustehokkuus (s. 33).

Hallituksen esitykseen antamassaan mietinnössä (HaVM 18/2022 vp) hallintovaliokunta totesi pitävänsä tärkeänä, että ajanvarauksella tapahtuvan asiointin ohella on mahdollista asioida jatkossakin ilman ajanvarausta. Valiokunta kiinnitti huomiota siihen, että alueet ovat erilaisia ja viranomaisten toimintaympäristö ja asiakkaiden palveluntarve vaihtelee eri alueilla merkittävästikin. Etenkin harvaan asutulla alueella on vaikeaa tuottaa kustannustehokkaasti vastaavat palvelut kuin suuremmissa kaupungeissa. Keskeistä on, että tarvittava palvelu on saatavilla riippumatta siitä, mitä palvelukanavaa käytetään (käyntiasiointi, puhelinpalvelu, sähköiset palvelut). (s. 3)

Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen totesi hallintovaliokunnalle edellä mainittuun hallituksen esitykseen antamassaan lausunnossa (EOAK/5461/2022, <https://www.oikeusasiamies.fi/rfi/ratkaisut/-/eoar/5461/2022>) muun muassa, että palveluiden ja asiointin järjestämisen lähempi tapa jää lähtökohtaisesti viranomaisen tarkoituksenmukaisuusharkintaan, johon oikeusasiamies ei puutu sikäli kuin harkintavaltaa on käytetty lain rajoissa. Laillisuusvalvonnan näkökulmasta tarkastellaan keskeisesti sitä, että palvelujen tarjoamisen tapa ei ole hyvän hallinnon, perustuslain ja yhdenvertaisuuslain syrjintäkiellon, hallintolain tasapuolisuusvaatimuksen tai kielilainsäädännössä säädettyjen kielellisten oikeuksien vastainen.

Edelleen lausunnossa todettiin, että hallinnossa asioivan kannalta viranomaisen näkökulmasta merkityksettömältä tuntuva asia voi syystä tai toisesta olla asiakkaalle erityisen merkityksellinen. Esimerkiksi matkustamisessa voi olla kysymys esimerkiksi lomamatkasta tai toimeentulon kannalta välttämättömästä työmatkasta, joten passin saamisen merkitystä on vaikea arvottaa kategorisesti. Suurimmassa osassa viranomaisasioita arvottamista ei kuitenkaan voida vaikeuksista tehdä. Perusoikeuksilla ei ole ehdotonta etusijajärjestystä, johon priorisoinnissa voitaisiin tukeutua.

Nyt käsiteltävässä asiassa näyttää kantelun (sekä kevään ja kesän 2023 aikana tulleen viiden muun kantelun) ja selvityksen valossa siltä, että julkinen valta ei edelleenkään ole kaikilta osin onnistunut toteuttamaan asianmukaista ja viivytyksetöntä käsittelyä passi- ja henkilökorttiasioissa.

Hallinnossa asioivat eivät ole saaneet (eivätkä ilmeisesti edelleenkään saa) kaikissa tapauksissa hallintolain edellyttämin tavoin asianmukaisesti hallinnon palveluita.

On ymmärrettävää, että viime vuosien ennalta arvaamattomien tapahtumien (Covid19 ja Venäjän hyökkäys Ukrainaan) palvelujen saatavuutta ei ole onnistuttu kaiken aikaa pitämään tasaisena ja rajoittamattomana. Toisaalta aivan viime aikoina Covid19:n vaikutuksen voisi olettaa jo vähentyneen. Ukrainan sodan edelleen jatkuessa sen vaikutusta passi- ja henkilökorttiasiointiin minulla ei ole mahdollisuutta arvioida.

Kokonaisuutena arvioiden vaikuttaa siltä, että tilanne lupa-asioinnissa olisi jossain määrin helpottanut verrattuna kahden vuoden takaiseen eivätkä viiveet lupa-aikojen tarjonnassa olisi valtakunnallisesti yhtä laajoja. Esimerkiksi oikeusasiamiehelle tästä asiasta tulleiden kanteluiden määrä on kahden vuoden takaiseen verrattuna huomattavasti vähäisempi.

Toisaalta joissain yksittäisissä poliisilaitoksissa tai -asemilla viiveet vaikuttavat kanteluiden ja satunnaisen tarkastelun perusteella olevan varsin pitkiä ja vaihtelut aikojen saamisessa valtakunnallisesti suuria. Esimerkiksi tätä kirjoitettaessa kahtena eri päivänä noin kahden viikon välein lokakuussa tehdyn satunnaisen tarkastelun perusteella näyttää siltä, että pääkaupunkiseudun poliisiasemille ei ollut sähköisellä ajanvarauksella saatavissa aikoja kuin noin kahden kuukauden päähän eikä eräisiin palvelupisteisiin ollut saatavilla aikoja lainkaan. Sen sijaan läntisen Suomen suurempien kaupunkien poliisiasemille oli saatavissa aikoja noin 1–2 kahden viikon päähän. Itäisessä Suomessa tilanne ei näyttänyt yhtä hyvältä. Pohjois-Suomessa useille poliisiasemille oli tarjolla vapaita aikoja seuraavalle päivälle.

En voi edelleenkään katsoa, että poliisihallinnossa olisi kaikilta osin onnistuttu asianmukaisten hallinnon palvelujen tarjoamisessa passiasioissa, vaikkakin näyttää siltä, että tilanne ei kokonaisuutena arvioiden ole yhtä vakava kuin Covid19 pandemian aikana ja Venäjän hyökkäyksen alkuvaiheissa.

Korostan hallintovaliokunnan tavoin keskeistä olevan, että tarvittava palvelu on saatavilla riippumatta siitä, mitä palvelukanavaa käytetään. Asianmukaiseen palvelun saatavuuteen kuuluu osaltaan se, ettei odotusajat muodostu liian pitkiksi ja muodosta tosiasiallista estettä palvelun saatavuudelle.

Saatujen selvitysten perusteella poliisihallinnossa avataan käytettävissä olevien resurssien puitteissa palveluaikoja sähköiseen varausjärjestelmään. Sen vuoksi ja kun käsitykseni mukaan kustannusvastaavuuden velvoitteen ja kysynnän vaihtelevuuden johdosta tasaisen palvelutarjonnan toteuttaminen voi olla varsin haastavaa, minulla ei ole perusteita ankarampaan arvosteluun, kuin että kiinnitän poliisihallinnon huomiota edellä lausumaani.

Mitä tulee ilman ajanvarausta saatavaan palveluun, niin selvityksen mukaan jonotusajat ilman ajanvarausta eivät missään ole ylittäneet kahta tuntia.

Laillisuusvalvontakäytännössä on pidetty puolentoista tunnin jonotusaikaa Verohallinnon palveluun kohtuuttomana. Tällaisen jonotusajan on katsottu muodostavan tosiasiallisen esteen palvelun saatavuudelle (EOAK/5/2019, 4.11.2019).

Edellä mainitussa lausunnossa EOAK/5461/2022 katsottiin olevan selvää, että esimerkiksi veroneuvonnassa palvelun saamisen vasteaika voi olla pidempi kuin hätäkeskuksessa. Suurimmassa osassa viranomaisasioita arvottamista ei kuitenkaan voida vaikeuksitta tehdä. Perusoikeuksilla ei ole ehdotonta etusijajärjestystä, johon priorisoinnissa voitaisiin tukeutua.

Päätöksessäni EOAK/5276/201 katsoin, että ”tunteja” kestäneet jonotusajat eivät ole hallinnon palveluperiaatteen mukaisia. Hyväksyttävänä pidettävään jonotusaikaan voi osaltaan vaikuttaa myös ne olosuhteet, joissa jonottaminen tapahtuu. On eroa esimerkiksi sillä, joutuuko asiakas jonottamaan lupapalvelua ulkoilmassa jonossa seisten vai onko kaikille jonottaville tarjolla istumapaikka sisätiloissa.

Edellä oleva huomioon ottaen minulla ei ole tarvetta eikä perusteita enemmälti arvioida ilman ajanvarausta toteutunutta selvityksen mukaan enimmillään kahden tunnin jonotusaikaa eikä sitäkään, mikä olisi hyväksyttävä enimmäisaika jonotukselle passi- tai henkilökorttiasioissa.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä lausumani Poliisihallituksen tietoon ja korostan, että asian viivytyksetön käsittely on perusoikeus ja viiveillä passin tai henkilökortin saamisessa voi lisäksi olla kielteisiä heijastusvaikutuksia muiden perusoikeuksien käyttämiselle.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Poliisihallitukselle, ja pyydän sitä ilmoittamaan asian ratkaisusta asiassa selvityksiä antaneille.