



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Ajokorttilakiuudistuksen vaikutus poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen sisäiseen palveluun

Sirén, Pia

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Ajokorttilakiuudistuksen vaikutus poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen sisäiseen palveluun

Pia Sirén
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2015

Sirén, Pia

Ajokorttilakiuudistuksen vaikutus poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen sisäiseen palveluun

Vuosi 2015 Sivumäärä 78

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten ajokorttilakiuudistus vaikuttaa poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen rajapintatyöskentelyyn. Tutkimus rajattiin koskemaan jatko-opetuksen laiminlyömiseen liittyviä toimenpiteitä ja ongelmakohtia poliisin näkökulmasta.

Teoriaosuudessa keskityttiin palveluiden ja vuorovaikutuksen suunnitteluun ja kehittämiseen pääpainon ollessa sisäisessä palvelussa. Samalla käsiteltiin myös julkisen palvelun erityispiirteitä. Peruslähtökohtana oli kehittää sisäistä palvelua niin, että se vaikuttaa ulkoisen palvelun laatuun positiivisesti. Työn tutkimusosiossa kuvattiin opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät, joita olivat teemahaastattelu, havainnointi ja kirjallisen materiaalin analyysi. Tutkimus toteutettiin alkuvuodesta 2015, ja tutkimuksen kohderyhmä koostui ajokorttiasioiden ammattilaisista.

Tutkimuksessa ilmeni, että tiedonkulku poliisin ja Trafín välillä on ajoneuvoliikennejärjestelmän (ATJ) varassa, mutta sisäiseen viestintään toivottiin jatkossa käytettävän myös muita keinoja. Ajokieltoasioissa käytetty kirjallinen menettely koettiin tehokkaaksi ja resursseja säästäväksi. Poliisin syöttöoikeus rekisteriin poliisin tekemissä toimenpiteissä haluttiin säilyttää eikä asiakaspalvelun tasoa haluttu heikentää sähköisen palvelun lisääntymisestä huolimatta. Jatko-opetuksen suorittamisen valvonta, ajo-oikeuden palautusprosessi ajokiellon jälkeen sekä ajokieltojen menettely kokonaisuudessaan herättivät keskustelua. Poliisihallituksessa ja Trafissa suhtauduttiin uudistuksen toimivuuteen kuitenkin luottavaisin mielin. Valistus- ja tiedostustoimintaan haluttiin panostaa ja sisäistä palvelua erilaisin keinoin tehostaa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tuleva ajokieltojen menettely on todennäköisesti yhtä tehokas ja toimiva kuin nykyinenkin malli. Järjestelmän luotettavuus edellyttää kuitenkin ATJ:n tietojen aukottomuutta ja moitteetonta toimintavarmuutta. Ajokorttiprosessin tarkastelun avulla voidaan selvittää asiakaspolku ja käyttää tuloksia ATJ:n toiminnan tehostamiseen. Ajokorttilakiuudistuksesta on syytä tiedottaa kattavasti ja ohjeistaa poliisin ja Trafín henkilökunta käyttämään yhteistä terminologiaa ja asiakaskieltä - tätä varten tarvitaan yhteiset keskustelufoorumit. Trafín muistutusmenettelyä ehdotetaan laajennettavaksi koskemaan jatko-opetusasioita ja mahdollisuus toimittaa jatko-opetustodistus sähköisesti on tutkittava. Poliisin ajokorttiosaamisen ja hiljaisen tiedon siirtämiseksi kannattaa perustaa ajokorttiammattilaisten yhteistyöryhmä. Luotua toimintamallia voidaan hyödyntää ulkomaalaislupa-asioiden mahdollisen siirron yhteydessä. Verkostoitumista muiden viranomaisten kanssa kannattaa selvittää asiakaskyselyn avulla.

Asiasanat: palvelu, sisäinen palvelu, jatko-opetus, ajo-oikeus, ajokorttilakiuudistus, ajokieltojen menettely

Sirén, Pia

The impact of the Driving Licence Act reform on the internal service between the Police and Transport Safety Agency

Year	2015	Pages	78
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to investigate the impact of the Driving Licence Act on the working interface between the Police and the Transport Safety Agency (Trafi). The study was restricted to actions which negatively affect further training and problem areas from the perspective of police.

The theoretical section examines the planning and development of service and interaction with the main emphasis on internal service. At the same time special characteristics of public services were discussed. The basic starting point of the study was to improve the internal service so that it affects the quality of external service positively. The research methods, which included a theme interview, observation and the analysis of written material, are described in the empirical section. The study was conducted at the beginning of 2015. The target group of the research comprised professionals in driving license-related matters.

The study revealed that the flow of information between Police and Trafi was found to depend on the Vehicle Register, but also other measures were expected in the internal communication. The written procedure used in driving ban matters was experienced to be effective and resource friendly. The right to input measures done by police in the Vehicle Register was expected to remain and the level of customer service was highlighted in spite of the increasing use of electronic services. The supervision of the final phase and the driving ban procedure as a whole were still unclear, nevertheless both the National Police Board and Trafi trusted in the functionality of the reform. The education and informal services expected to be invested in as well and it was hoped that the internal service would be made more effective.

Based on the results of the research, it can be hypothesized that the prospective driving ban procedure is going to be as effective and workable as the present model. The reliability of the system still requires impeccable functionality. By examining the driving license process the customer journey can be found out and the results can be used in order to make the ATJ more effective. Also, the Police and Trafi staff should be instructed to use a common terminology and customer language. For this purpose common discussion forums are needed. Trafi is proposed to send a reminder in final phase matters and accept the final phase certificate electronically. In order to transplant the Police driving license know-how and tacit knowledge it is advised to set up a collaboration team of driving license professionals. The operation model can be used in pursuance of transference of foreign affairs. The networking requirements with other authorities can be solved with a help of a customer enquiry.

Keywords: service, internal service, final phase, driving right, Driving Licence Act reform, driving ban procedure

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet.....	7
1.2	Työn rajaus ja teoreettinen viitekehys.....	8
1.3	Muut aiheeseen liittyvät hankkeet.....	8
1.4	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	8
2	Palvelun määrittely.....	9
2.1	Sisäinen palvelu.....	9
2.2	Palvelun laatu.....	11
2.3	Palvelun tavoitteet.....	13
2.4	Palvelun kehittäminen.....	14
2.5	Sisäinen markkinointi.....	14
2.6	Julkisen palvelun erityispiirteet.....	16
3	Kohdeorganisaatio.....	17
3.1	Poliisiorganisaatio.....	17
3.2	Poliisin tehtävät.....	19
3.2.1	Poliisin ydintehtävät.....	19
3.2.2	Poliisin toimintaa säätelevä lainsäädäntö.....	19
3.2.3	Poliisin lupahallinto.....	20
4	Liikenteen turvallisuusvirasto.....	22
4.1	Liikenteen turvallisuusviraston tehtävät.....	22
4.2	Liikenteen turvallisuusviraston toimintaa säätelevä lainsäädäntö.....	23
5	Nykytilan kuvaus.....	23
5.1	Ajokorttimenettelyn toimivalta.....	23
5.2	Ajokieltoasioiden nykytila.....	24
5.2.1	Lain mukaiset määritelmät.....	25
5.2.2	Sisäisen palvelun nykytila.....	26
5.2.3	Ajokieltoasiat käytännössä.....	26
5.3	Muutokset poliisin toimintaympäristössä.....	27
6	Lakimuutosesitys.....	28
6.1	Liikenteen turvallisuusvirastolle siirtyvät tehtävät.....	28
6.2	Poliisille jäävät tehtävät.....	30
7	Laadullinen tutkimus.....	30
7.1	Tutkimusmenetelmät.....	31
7.1.1	Haastattelu.....	31
7.1.2	Havainnointi.....	32
7.1.3	Kirjallisen materiaalin analyysi.....	33
7.2	Tutkimuksen laatu ja luotettavuus.....	34

7.3	Aineiston analysointi.....	35
8	Tutkimuksen tulokset	35
8.1	Haastattelut.....	35
8.1.1	Länsi-Uudenmaan poliisilaitos / lupavalvonta	35
8.1.2	Itä-Uudenmaan poliisilaitos	38
8.1.3	Poliisihallitus.....	42
8.1.4	Liikenteen turvallisuusvirasto.....	46
8.1.5	Länsi-Uudenmaan poliisilaitos / liikenneturvallisuus	50
8.2	Havainnointi.....	51
8.3	Kirjallinen materiaali.....	54
9	Yhteenveto tuloksista	55
9.1	Pohdinta	58
9.2	Johtopäätökset ja kehittämissuositukset	59
9.3	Jatkotutkimusehdotukset	63
	Taulukot	70
	Liitteet.....	71

1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee ajokorttiasioihin liittyvää sisäistä palvelua poliisin ajolupavalvonnan ja Liikenteen turvallisuusviraston eli Trafín luvanmyöntöprosessin välillä. Sisäisiä asiakaspalvelijoita ovat Liikenteen turvallisuusviraston jatko-opetusasioita käsittelevät henkilöt ja poliisin ajokieltokäsittelyä hoitavat viranhaltijat. Palvelukokonaisuuden muita toimijoita ovat tällä hetkellä Ajovarma Oy:n ja tulevaisuudessa mahdollisesti muun ulkoisen palveluntuottajan palveluksessa työskentelevät henkilöt, joiden tehtävänä on hoitaa ajokorttiasioihin liittyvää julkista hallintotehtävää Trafín puolesta.

Poliisin palvelutoiminta on sidoksissa poliittiseen päätöksentekoon, ja se kustannetaan lähes kokonaan budjettivaroin. Poliisi ei voi kilpailuttaa eikä valita palvelukumppaniaan tai palvelun tarjoajaa ajokorttiasioissa, koska toimivallanjako, johon palveluyhteistyö perustuu, on laissa määrätty. Poliisi ei siis voi vaihtaa palvelukumppaniaan, vaikka olisi tyytymätön saamaansa sisäiseen palveluun. Huonosta palvelusta voidaan toki reklamoida ja vaatia parempaa. Halutun palvelun laadun voi myös etukäteen määritellä, kirjata odotukset ylös ja pyrkiä kehittämään palvelua yhteistyön avulla paremmin odotuksia vastaavaksi.

Lain valmisteluvaihe tarjoaa oivallisen tilaisuuden sen määrittelyyn, millaista palvelun tulisi poliisin näkökulmasta olla. Tavoitteena on laadukkaan sisäisen palvelun tukemana pystyä minimoimaan keskinäisestä toiminnasta johtuvat ongelmatilanteet, kehittää omat sisäiset prosessit sujuviksi sekä kyetä tarjoamaan tasokasta palvelua ulkoisille asiakkaille - kuten poliisin Lupahallintostrategia 2012 edellyttää.

Ongelmatilanteita tullaan kartoittamaan laadullisen tutkimuksen avulla ja tutkimusmenetelminä tullaan käyttämään tutkimushaastattelua, havainnointia ja kirjallisen materiaalin analyysiä.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Hallitus antoi eduskunnalle 4.12.2014 esityksen ajokorttilain sekä eräiden muiden lakien muuttamisesta (HE 313/2014). Hallitus esitti muutettavaksi ajokorttilakia, kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä annettua lakia, tieliikennelakia, kuljettajantutkinto-toiminnan järjestämisestä annettua lakia sekä Liikenteen turvallisuusvirastosta annettua lakia. Ehdotusten keskeinen sisältö koski toimivallanjakoa poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston välillä ajolupien myöntämistä koskevissa asioissa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään ajokorttilain muutoksen jälkeiseen Liikenteen turvallisuusviraston ja poliisin välisen viranomaisyhteistyön toimivuuteen poliisin näkökulmasta. Tavoit-

teena on ennakoida ja tarkastella mahdollisia ongelmakohtia ja pyrkiä kehittämään viranomaisten välinen sisäinen palvelu niin laadukkaaksi, että poliisi voi toteuttaa sille Lupahallintostrategiassa vuonna 2012 asetetut tavoitteet. Sisäistä palvelua kehittämällä on tarkoitus vähentää Liikenteen turvallisuusviraston ja poliisin välisen toimivallan muutoksesta johtuvia ongelmatilanteita ja turvata poliisin kykyä palvella mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

1.2 Työn rajaus ja teoreettinen viitekehys

Tutkimus rajataan koskemaan poliisin suorittamia toimenpiteitä ajokieltoasioissa ja yhteistyötä Liikenteen turvallisuusviraston kanssa silloin, kun ajokortin haltija ei ole määräajassa toimittanut todistusta harjoitteluvaiheen ja syventävän vaiheen opetuksesta. Tässä laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus käsitellä viranomaistyöskentelyn rajapinnassa tapahtuvia käytännön ongelmia ja miettiä ratkaisumalleja sisäisen palvelun sujuvuuden näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu palvelun ja tehokkaan vuorovaikutuksen suunnitteluun ja kehittämiseen painotuksen ollessa sisäisessä palvelussa. Palvelun suunnittelu aloitetaan nykytilan ja voimassaolevan lainsäädännön kuvauksesta. Nykytilan, lainsäädännön ja strategian tarkastelun avulla määritellään tavoitteet, ja laaditaan tutkimustulosten valossa toimintasuunnitelma.

1.3 Muut aiheeseen liittyvät hankkeet

Valtionhallinnossa on samanaikaisesti menossa useita poliisin toimintoja koskettavia kehittämishankkeita, kuten Lupa 2016 - ja Asiakaspalvelu 2014 -hanke. Lupa 2016 -hanke on Poliisihallituksen asettama kehittämishanke, jonka tarkoituksena on toteuttaa poliisin lupahallinnon strategiset kehittämistoimet sekä uudistaa poliisin lupahallinnon toimintamallit ja rakenteet muun muassa sähköistä asiointia kehittämällä. (Poliisi 2012.) Asiakaspalvelu 2014 -hanke on valtiovarainministeriön perustama julkisten palveluiden kehittämishanke, joka pyrkii julkisen sektorin asiakaspalvelutoimintojen tarjoamiseen yhdenvertaisesti, tasapuolisesti ja kustannustehokkaasti koko valtakunnan alueella (Valtiovarainministeriö 2014).

1.4 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma: Minkälaisia ongelmia ajokorttilain muutos mahdollisesti aiheuttaa Liikenteen turvallisuusviraston ja poliisin välisessä rajapintatyöskentelyssä jatko-opetusasian osalta?

Tarkoitus on etsiä ratkaisuja käytännön ongelmiin poliisin näkökulmasta.

Vastaukset tutkimusongelmaan pyritään saamaan seuraavien kysymysten avulla:

Miten poliisi käsittelee ajokieltoasian silloin, kun ajokortin haltija on jättänyt toimittamatta todistuksen jatko-opetuksesta?

Mitkä ovat poliisin toimenpiteet annetun ajokiellon päättymisen jälkeen?

2 Palvelun määrittely

Palvelun käsitettä avataan seuraavassa joidenkin määritelmien avulla. Tavoitteena on ymmärtää kokonaisvaltaisesti, mitä sanalla palvelu tarkoitetaan.

Palvelu on monimutkainen ilmiö, jolla on useita vaihtelevia merkityksiä. Palveluihin sisältyy yleensä vuorovaikutusta, joka voi olla myös tiedostamatonta. Palvelut ovat luonteeltaan aineettomia prosesseja ja toimintoja, ja niitä tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti. (Grönroos 2009, 76-78.)

Rissanen näkemyksen mukaan aineettomuus on palvelun keskeinen ominaisuus. Hän määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänä, ajan tai materian säästönä jne.” (Rissanen 2006, 18-19.)

Myös Schneider ja White (2004, 6-9) kuvaavat palveluita suhteellisen aineettomiksi. Tosin he toteavat, että kaikki palvelut eivät ole puhtaasti aineettomia ja moniin palveluihin liittyy lisäksi fyysisiä osa-alueita, kuten tavaroita. Toisaalta myös moniin fyysisiin tuotteisiin sisältyy aineetonta palvelua. Schneiderin ja Whiten mukaan palvelua ei voi tuottaa eri aikaan yhdessä paikassa ja sitten varastoida myöhempää käyttöä varten toisessa paikassa. Heidän mukaansa tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samanaikaisesti.

Honkolan ja Jounelan (2000, 16-17) mukaan palveluiden erityispiirteisiin kuuluu, että ne eivät säily eivätkä varastoidu, vaikkakin palveluihin liittyvät kokemukset ja elämykset varastoituvat. Palveluprosessi voidaan kopioida, mutta palveluun liittyvä kokemus on jokaisella kerralla ainutlaatuinen.

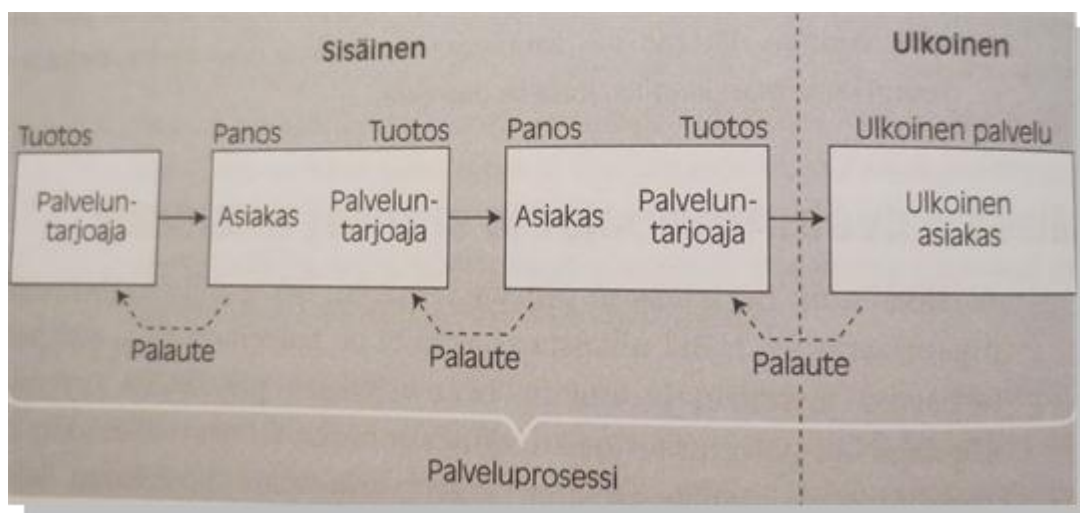
2.1 Sisäinen palvelu

Todellinen palveluosaaminen vaatii palvelukokonaisuuden hallintaa, joka pitää sisällään esimiestyön ja johtamisen, sisäisen palvelun, vuorovaikutuksen, ilmapiirin, ryhmäosaamisen sekä

kyvyn verkostoitua. Tämä kaikki tarkoittaa yhteistoiminnan osa-alueiden hallintaa ja kehittämistä asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (Honkola & Jounela 2000, 14-16.)

Jokaisessa palveluorganisaatiossa on sisäisiä toisiaan tukevia palvelutoimintoja, vaikka niiden olemassaoloa ja merkitystä ei yleensä ymmärretä. Sisäisillä palveluntarjoajilla on sisäisiä asiakkaita, ja palveluprosessin lopputuloksena on ulkoiselle asiakkaalle kohdennettu ulkoinen palvelu. Samantyyppinen palvelutarjonnan toimintoketju toteutuu myös verkostossa tai virtuaalisessa organisaatiossa. (Grönroos 2009, 413-414.)

Ulkoiset ja sisäiset asiakkaat ovat kiinteästi ja johdonmukaisesti yhteydessä toisiinsa. Mikäli sisäisten asiakkaiden palvelemiseen ei sitouduta, ei myöskään ulkoisille asiakkaille pystytä tarjoamaan hyvää palvelua. (Zemke 2006, 32-33.)



Kuvio 1: Sisäisen palveluprosessin yhteys ulkoiseen asiakkaaseen (Grönroos 2009, 414).

Grönroos selventää sisäisen asiakkuuden käsitettä kuviossa 1 näkyvällä tavalla. Sisäisiä palvelutoimintoja voi olla useampia kuin niitä toimintoja, joiden avulla palvellaan ulkoisia asiakkaita. Sisäisen palvelun toimimattomuus vaikuttaa väistämättä ulkoisen palvelun laatuun, vaikka sisäisissä palveluissa ei aina mielletä tätä syy-yhteyttä.

Ollessaan vuorovaikutuksessa palveluyrityksen järjestelmien ja infrastruktuurin kanssa asiakas vaikuttaa suoraan palveluprosessin edistymiseen ja lopputulokseen (Grönroos 2009, 79). Tämä ilmiö on nähtävissä myös poliisin ja Trafirin välillä, kun poliisi osallistuu ajokorttiasioiden palveluprosessiin Liikenteen turvallisuusviraston ajoneuvoliikennejärjestelmän välityksellä.

2.2 Palvelun laatu

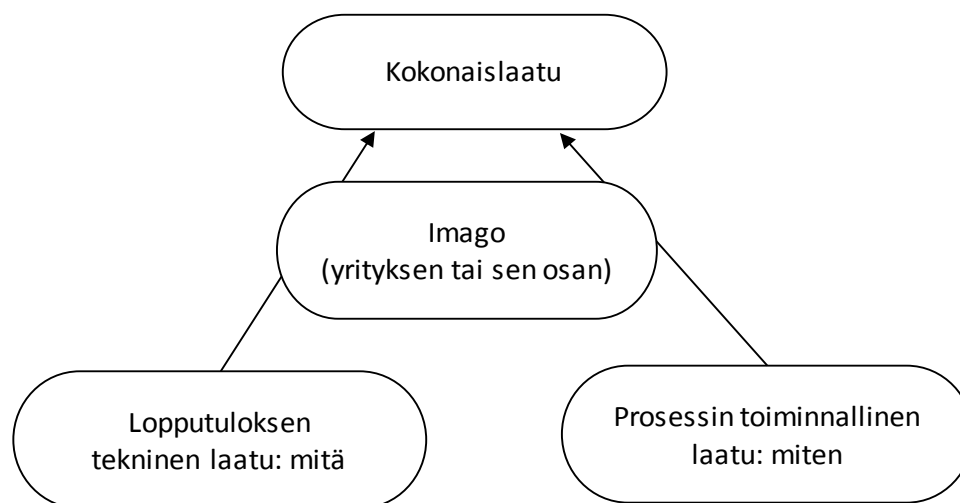
Laatu on se minimitaso, jolla yritys on päättänyt tarjota palveluja asiakkaidensa tarpeisiin. Ollakseen laadukas palvelun ei tarvitse olla ylellinen, kallis tai ylivertainen. Palvelu on oikealla tasolla silloin, kun se vastaa kohderyhmänsä odotuksia ja niitä arvoja, joista asiakas haluaa maksaa. (Horovitz 1992, 13-14.)

Palvelun laatua mitataan asiakkaan kokemuksen perusteella. Palvelun tuottaja saattaa nähdä palvelun onnistumisen ja laadun eri tavalla kuin asiakas, jonka vuoksi asiakkaalle syntynyt kokemus valitettavan usein sivuutetaan. Hyvänä laadukkaan palvelun mittarina toimii kohderyhmän odotusten täyttäminen tai jopa ylittäminen. Uuteen palveluun kohdistuu erilaisia odotuksia kuin vanhaan, jo kauan markkinoilla olleeseen palveluun. (Horovitz 1992, 20, 23.)

Grönroosin (2009, 101) mukaan laatu on tärkeää sellaisena kuin asiakas sen kokee. Asiakas arvioi laatua sen perusteella, mitä hän saa vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Palveluprosessin kokeminen vaikuttaa oleellisesti siihen, miten laadukkaana palvelu kokonaisuutena koetaan (Grönroos 2009, 86).

Havaittu palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys ovat läheisesti yhteen kuuluvia rakenteita. Ne molemmat vaikuttavat omalta osaltaan siihen käsitykseen, joka organisaatiosta muodostuu asiakkaalle. Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys kannattaa kuitenkin käsitteellisesti pitää erillään toisistaan, vaikka käytännössä niiden voidaankin tulkita merkitsevän samaa asiaa. (Schneider & White, 53.)

Alla olevassa kuviossa 2 havainnollistetaan eri tekijöiden merkitystä palvelun kokonaislaadun muodostumiseen. Myös yrityksen tai organisaation imagolla on Grönroosin mukaan vaikutusta siihen, miten asiakas kokee palvelun laadun.



Kuvio 2: Palvelun laatutekijät (Grönroos 2009, 103).

Työyhteisöön juurtuneet käytännöt ja menettelytavat ovat konkreettinen osoitus siitä, arvostaako organisaation johto aidosti laadukasta palvelua vai onko johtajien puhe pelkkää sanahelelinää. Strategian ja käytännön palvelutoiminnan yhdenmukaisuus luo suotuisat olosuhteet positiivisen palveluilmapiirin syntymiselle. (Schneider & White, 118.)

Julkisten palveluiden laadun valvonta on usein ongelmallista. Esimerkiksi juuri poliisin toimintaa ei määräävyytensä tai pakottavuutensa vuoksi ole helppo edes mieltää palveluksi. Asennemuutos on kuitenkin valtaamassa alaa myös julkisissa palveluissa, joissa vallankäytön sijasta ollaan kiinnittämässä huomiota myös asiakaspalveluun ja sen laatuun. Poliisi on menestynyt perinteisesti palveluihin liittyvissä tutkimuksissa hyvin. (Rissanen 2006, 17-18.) Poliisin kannattaakin edelleen panostaa maineensa säilyttämiseen ja vaatia omilta yhteistyökumppaneiltaan hyviä toimintavalmiuksia ja vuorovaikutusta oman palvelutasonsa säilyttämiseksi ja kehittämiseksi.

Sisäiset asiakassuhteet ovat usein monimutkaisia, ja lopullinen palvelutuotos saattaa olla riippuvainen kahden tai useamman toiminnon tarjoamasta sisäisestä palvelusta. Laadun tuottaminen on myös sisäisten palvelujen tehtävä ja sisäisiä asiakkaita on palveltava yhtä hyvin kuin ulkoisiakin asiakkaita. Sisäisen palvelun toimimattomuus heijastuu ulkoisen palvelun laatuun niin, että loppuasiakas kärsii. (Grönroos 2009, 413.)

Sisäisiä toimintoja suunniteltaessa etenkin ulkoinen asiakas helposti unohtuu. Organisaation pitäisi esittää itselleen kysymys: ”Onko meidän kanssamme helppo asioida? Miksi? Miksi ei?” Kun positiivinen palveluasenne on omaksuttu, se läpäisee osaston, toiminnon ja lopulta koko yrityksen. (Jacka & Keller 2002, 277.)

2.3 Palvelun tavoitteet

Palvelut muodostuvat prosesseista, joiden tavoitteena on tukea asiakkaiden arvon tuottamista heidän jokapäiväisissä toiminnoissaan. Yritykset ja asiakkaat luovat tätä arvoa osittain yhdessä. (Grönroos 2009, 82.)

Grönroosin (2009, 262-263) mukaan palvelukeskeinen strategia on hyvän palvelun edellytys. Palvelukeskeisen strategian noudattaminen merkitsee eri aloilla ja yrityksissä eri asioita, mutta sillä on pääsääntöisesti myönteisiä seurauksia, kuten sisäisen ilmapiirin ja koetun palvelun laadun paraneminen sekä asiakastyytyväisyyden kasvu.

Palvelun tavoitteet määrittelee yrityksen palvelustrategia. Poliisin lupahallintoa varten sisäministeriö on laatinut Lupahallintostrategia 2012:n, joka sisältää poliisin lupahallinnon strategiset linjaukset vuosille 2012-2020. Lupahallintostrategian lisäksi poliisin, ja yleensä viranomaisen, tarjoamasta palvelusta säädetään lainsäädännössä, kuten perustuslaissa, hallintolaissa ja ajokorttiasioiden suhteen ajokorttilaissa.

Hallintolain (434/2003) tarkoitus on lain 1 §:n mukaan toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa, sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on lisäksi edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Lakia sovelletaan mm. valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa ja itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä valtion liikelaitoksissa. Lain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista ja 7 §:ssä erityisesti palveluperiaatteesta, jonka mukaan hallinnossa asioivan on saatava asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen on pyrittävä suorittamaan tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan säädetään viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999). Hallintolain 10 §:ssä mainitaan lisäksi, että viranomaisten on pyrittävä edistämään keskinäistä yhteistyötään.

Perustuslain 124 §:n mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle.

Ajokorttilainsäädännössä määritellään ajokorttiasioita hoitavien viranomaisten toimivallanjako. Erityislainsäädännöllä ohjataan viranomainen tarjoamaan omiin ydintehtäviinsä liittyvää palvelua tai hankkimaan palvelut julkisilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta.

2.4 Palvelun kehittäminen

Palvelulupaus sitouttaa yrityksen lunastamaan asiakkaan hyväksi antamansa lupaukset. Palvelulupaus perustuu asiakaslähtöisyyteen ja realismiin. Asiakkaan näkökulmasta palvelulupaus muodostuu organisaation sitoumuksista, yleisistä odotuksista ja henkilökohtaisista lupauksista. (Zemke 2006, 16.)

Asiakkaiden tarpeista ja odotuksista on otettava selvää ja opittava ymmärtämään niitä. Tavoitteena on kehittää olemassa olevaa palvelua vastaamaan paremmin sekä asiakkaan että palveluntuottajan tarpeita. (Tuulaniemi 2011, 99.)

Sisäistä palvelua kehitettäessä on pyrittävä vaikuttamaan organisaation sisäisiin asenteisiin. Tässä hyvänä keinona toimii sisäisen asiakkuuden lanseeraaminen, jonka avulla voidaan havainnollistaa asiakassuhteen olemassaolo organisaation sisällä. Sisäisen asiakkuuden käsitteen avulla organisaatiossa oivalletaan, että asiakkaiden tyytyväisyydestä huolehdittaessa tulee huomioida muutkin kuin ulkoiset asiakkaat. Asiakkuuden käsitettä voidaan edelleen laajentaa yksilötasolta ryhmään; kun palvelutarjonnan kohteena on organisaatio, on asiakas joukko yksilöitä eli koko ryhmä. (Grönroos 2009, 414, 419.)

Palvelun laadun parantaminen ei yleensä aiheuta lisäkustannuksia. Usein riittää vain parempi ymmärrys asiakassuhteista, laadun kokemisesta sekä toiminnallisista ulottuvuuksista. Mikäli yritys ei ota vastuuta palvelusta, on asiakkaan pakko huolehtia itse, että hän saa tarvitsemansa palvelun. Tämä on merkki palvelun huonosta laadusta. (Grönroos 2009, 262.)

Asiakaspalvelun avulla yrityksestä muodostuu joko positiivinen tai negatiivinen kuva. Palvelua kehitettäessä on yhdessä sovittava asiakaspalvelussa noudatettavista pelisäännöistä; ketkä ovat yhteydessä asiakkaaseen ja missä ajassa asiakkaan kyselyihin vastataan. Palveluhenkilöstölle on laadittava selkeät toimintaohjeet ja annettava valtuudet ratkaista ilmeneviä ongelmia nopeasti ja tehokkaasti. Palvelun tasoa tukemaan on määriteltävä periaatteet ja niiden käytännön toteutumista on tarkasteltava säännöllisesti. Asiakkaita rohkaistaan antamaan palautetta, ja heidän näkemyksiään kuullaan esimerkiksi järjestämällä yhteisiä palaveriteita. Asiakkaiden antaman palautteen perusteella ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Internet-pohjaisia palveluja hyödyntämällä voidaan parantaa palvelun laatua kustannustehokkaasti. (Tuominen 2013, 5e 17 -31.)

2.5 Sisäinen markkinointi

Sisäinen markkinointi on johtamisstrategia. Onnistuminen sisäisessä markkinoinnissa vaatii ylimmältä johdolta aktiivista ja johdonmukaista tukea, jonka on näytävä ja kuuluttava myös

käytännössä. Lisäksi tarvitaan viestintä- ja vuorovaikutustaitoja sekä muita tukijärjestelmiä, jotta asiakaspalvelussa onnistuttaisiin ulkoiseen asiakkaaseen saakka. Sisäinen markkinointi tarjoaa henkilöstölle uusia valmiuksia palvelu-, asiakas- ja markkinointilähtöisen toiminnan sisäistämiseksi. Henkilöstön on yrityksen kaikilla tasoilla oltava motivoituneita ja valmiita toimimaan palveluhenkisesti. Sisäisen markkinoinnin keinoin voidaan toimijoista, palveluntarjoajista ja asiakkaista luoda yksi vuorovaikutteinen organisaatio, jossa yhteistoimin tuotetaan asiakkaalle arvoa. (Grönroos 2009, 445-446.)

Sisäisen markkinoinnin onnistumista voidaan Grönroosin (2009, 456-461) mukaan tukea seuraavilla toiminnoilla:

Koulutus - parannetaan tiedon tasoa ja pyritään muokkaamaan asenteita
Johdon ja esimiesten antama tuki - alaisten aktiivinen rohkaisu kaikilla tasoilla
Tiedottaminen - kaksisuuntainen viestintä ja avoimen sisäisen ilmapiirin luominen
Henkilöstöhallinnolliset keinot - kyky hallita ihmisresursseja
Ulkoinen joukkoviestintä, järjestelmien ja teknisen tuen kehittäminen
Sisäisten palvelutilanteiden normalisointi
Markkinatutkimus ja segmentointi

Taulukko 1: Sisäiset markkinointitoimet (Grönroos 2009, 456-461).

Sisäisellä markkinoinnilla on sekä sisäinen että ulkoinen painopiste, jotka molemmat tähtäävät sopusoinnussa asiakaskeskeisyyden ja palveluhenkisyyden parantamiseen. Sisäinen markkinointi on jatkuva prosessi, ja sitä toteutetaan ylimmän johdon tuella ja valvonnassa.

Organisaatiossa vallitsevalla kulttuurilla on huomattava vaikutus yrityksen tuottaman palvelun tasoon. Selkeät arvot ja normit vahvistavat palveluntarjonnan laatua ja antavat henkilöstölle eväitä toimia johdonmukaisesti odotetulla tavalla. Myönteinen palvelukulttuuri muokkaa myös uusien työntekijöiden asenteita positiiviseen suuntaan. Palvelusta piittaamattomassa kulttuurissa kehityskulku on usein päinvastainen. Johdon tehtävänä on vaalia palvelukulttuuria niin, ettei kiinnostus siihen pääse loppumaan. (Grönroos 2009, 480.)

Palvelustrategian käyttöönotto edellyttää monissa yrityksissä ja julkishallinnon organisaatioissa sisäisen kulttuurin muutosta. Hyvän palvelun onnistuminen vaatii tuekseen palvelukeskeisen strategian, jonka toteuttaminen takaa arvon luomisen asiakkaiden toiminnoille. (Grönroos 2009, 486.)

2.6 Julkisen palvelun erityispiirteet

Virtanen ja Wennberg (2007, 116) esittävät oman julkisen sektorin palveluita koskevan näkemyksensä. Esimerkiksi asiakkaan käsite julkishallinnossa poikkeaa yksityisen sektorin asiakaskäsityksestä. Monien toimintojen välittömät asiakkaat eivät ole suoranaisesti niitä, joiden tarpeita toiminnalla on pyrkimys palvella.

Perinteisesti julkisten palveluiden tarkoituksena ei ole ollut kilpailijoiden lyöminen tai asiakasta huolehtiminen, vaan tavoite on ollut lähinnä hyvien arvostelujen saaminen. Asiakasnäkökulma - käsitteän ulkoisen ja sisäisen asiakkaan - on siis melko uusi käsite julkisten palveluiden alalla. (Cook, Staniforth & Stewart 1997, 19.)

Monien julkishallinnon toimijoiden - esimerkiksi poliisin - tehtävänä on suorittaa jonkinlaista valvontaa. Valvonnan välittömiä asiakkaita ovat valvonnan kohteet, kuten poliisilla ne, joiden ajolupaedellytysten täyttymistä valvotaan. Tämän ohella voidaan kuitenkin ajatella, että poliisin valvontapalvelujen varsinaisia asiakkaita ovat kaikki tielläliikkijat, joiden liikenneturvallisuutta poliisi toiminnallaan palvelee.

Julkishallinnon asiakaslähtöisellä toiminnalla tavoitellaan yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Siinä onnistumista voidaan verrata yksityisen sektorin asiakastarpeiden tyydyttämiseen. Vaikuttavuustavoitteiden tunnistaminen auttaa suuntaamaan toiminnan oikeisiin asioihin eli niihin, joita viranomaistoiminnalla tavoitellaan. (Virtanen & Wennberg 2007, 117.) Tästä vaikuttavuudesta voidaan esimerkkinä mainita miten poliisin ja Trafirin välisellä viranomaisyhteistyöllä pystytään ehkäisemään ajokortin jatko-opetuksen laiminlyömistä tai kannustamaan jatko-opetuksen suorittamiseen ajokorttilakiesityksessä ehdotetussa ajassa.

Julkisessa hallinnossa on jo pitkään ollut tavoitteena kehittää palveluja asiakaslähtöiseen suuntaan. Palvelukokonaisuuksien kehittäminen asiakaskeskeisiksi edellyttää viranomaisten yhteistyön lisäämistä ja tiedonhallintaan panostamista. Tämän lisäksi lainsäädännön soveltuvuutta ja teknologian toimivuutta on tarkasteltava. Näiden osatekijöiden avulla voidaan parantaa julkisten palveluiden laatua ja keventää hallinnollista kankeutta. Lisäksi kustannustehokkuus on syytä huomioida. Julkishallinnon palvelurakenteiden selkiyttäminen edellyttää palveluja tuottavien organisaatioiden tunnistamista sekä hallinnonalojen rajat ylittävää viranomaisyhteistyötä. (Valtiovarainministeriö 2014, 14.)

Julkishallinnon palvelua kehitettäessä on syytä selkeyttää muutamia kysymyksiä, kuten:

- ketkä ovat asiakkaitamme?
- mitä asiakkaamme meiltä odottavat?

- voiko odotusten toteutumista mitata ja miten se tehdään?
- mitä tavoittelemme näillä mittareilla?
- mihin palvelun kehittämisellä pyritään?

Asiakkaan toiminnoille arvon tuottaminen on palveluiden kehittämisen keskiössä. Oheistuotteena voidaan nopeuttaa läpimenoaikoja, parantaa palvelutason laatua, tehostaa toimintaa ja parantaa kustannusvastaavuutta. (Virtanen & Wennberg 2007, 132.)

Julkishallinnon organisaatiot ovat joutuneet mukautumaan ulkoa tuleviin uudistuspaineisiin. Toimintaympäristö muuttuu kiihtyvällä vauhdilla, palvelujen käyttäjät tulevat yhä vaativammiksi ja johtamistyöhön kohdistuvat vaatimukset kasvavat samalla kun vuorovaikutteisuus lisääntyy. (Virtanen & Wennberg 2007, 146.)

Julkishallinnon organisaatioiden on pystyttävä mukauttamaan toimintansa asiakkaiden tarpeisiin ja palveluiden kysyntään. Julkiselta toiminnalta odotetaan, että se pystyy tuottamaan lisäarvoa ja vastinetta verojen maksamiselle. Julkishallinnolta odotettavaa hyvää yhteiskuntavastuuta voidaan tulkita muun muassa niin, että julkisten organisaatioiden on suhtauduttava vakavasti niille osoitettuihin tehtäviin ja keskityttävä toiminnassaan ensisijaisesti asiakaslähtöiseen palveluun, hyvään laatuun ja työn tulosten mittaamiseen. (Virtanen & Wennberg 2007, 50.)

3 Kohdeorganisaatio

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutetaan Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen toimeksiantona. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää poliisiorganisaatiossa valtakunnallisesti. Myös Liikenteen turvallisuusvirastolla on mahdollisuus käyttää tutkimusta hyväkseen.

3.1 Poliisiorganisaatio

Poliisiorganisaation korkein elin on sisäministeriö, joka toimii valtioneuvoston ohjauksessa. Ministeriön poliisiosasto vastaa poliisin toimialalla ohjauksesta ja valvonnasta. (Sisäministeriö 2014.)

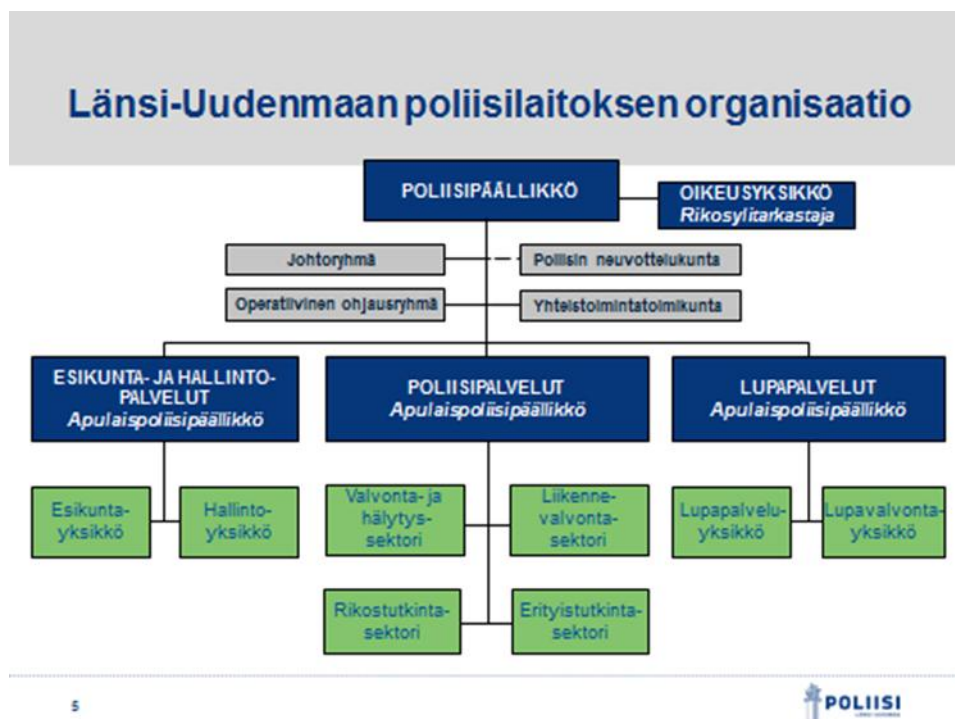
Poliisihallitus toimii sisäministeriön alaisuudessa ja se johtaa ja ohjaa poliisin operatiivista toimintaa. Poliisilaitokset ja poliisin valtakunnalliset yksiköt toimivat suoraan Poliisihallituksen alaisuudessa. Poliisihallituksen tehtäviin kuuluu vastata poliisin yksiköiden tulosohjauksesta. (Poliisi 2014.)

Keskusrikospoliisi, Suojelupoliisi ja Poliisiammattikorkeakoulu ovat poliisin valtakunnallisia yksiköitä. Keskusrikospoliisin erityistehtävänä on torjua ammattimaista ja järjestäytyntä rikollisuutta. Suojelupoliisi vastaa valtion sisäiseen ja ulkoiseen turvallisuuteen kohdistuvien hankkeiden ja rikosten torjunnasta. Poliisiammattikorkeakoulu taas keskittyy rekrytoimaan ja valitsemaan hakijoita poliisikoulutukseen, antaa poliisin tutkintoon johtavaa koulutusta, johdantamis- ja täydennyskoulutusta sekä suorittaa poliisialalla tutkimus- ja kehittämistoimintaa. (Poliisi 2014.)

Paikallispoliisin palveluverkko koostuu poliisilaitoksista eli pääpoliisiasemista, poliisiasemista, poliisin palvelupisteistä ja yhteispalvelupisteistä. Poliisilaitoksia johtavat poliisipäälliköt. Suomessa on 1.1.2014 voimaan tulleen hallintorakennemuutoksen jälkeen 11 paikallispoliisin tehtäviä hoitavaa poliisilaitosta. Poliisin lupapalvelutoiminnan tehtävänä on tukea varsinaista ydinpoliisitoimintaa, kuten yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämistä, rikosten ennaltaehkäisemistä ja liikenneturvallisuuden parantamista. (Poliisi 2014.)

Poliisien määrä Suomessa vuoden 2013 tietojen mukaan on noin 7500. Tämän lisäksi poliisissa työskentelee 2580 muuta työntekijää - vartijat, toimistotyöntekijät ja muu henkilöstö mukaan lukien. (Poliisin vuosikertomus 2013, 27.)

Alla kuviossa 3 on kuvattuna Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen johtamis- ja organisaatorakenne. Organisaatiokuvaus toimii esimerkkinä perusmuotoisesta rakennemallista, joka otettiin poliisilaitoksissa valtakunnallisesti käyttöön 1.1.2014 lukien.



Kuvio 3: Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen organisaatio (Länsi-Uudenmaan poliisilaitos 2014).

3.2 Poliisin tehtävät

3.2.1 Poliisin ydintehtävät

Poliisin ydintehtäviin kuuluu ylläpitää yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Tämä tarkoittaa oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaamista, rikosten torjuntaa ja ehkäisyä sekä jo tapahtuneiden rikosten tutkintaa, selvittämistä ja syyteharkintaan saattamista. (Sisäministeriö 2014.)

3.2.2 Poliisin toimintaa säätelevä lainsäädäntö

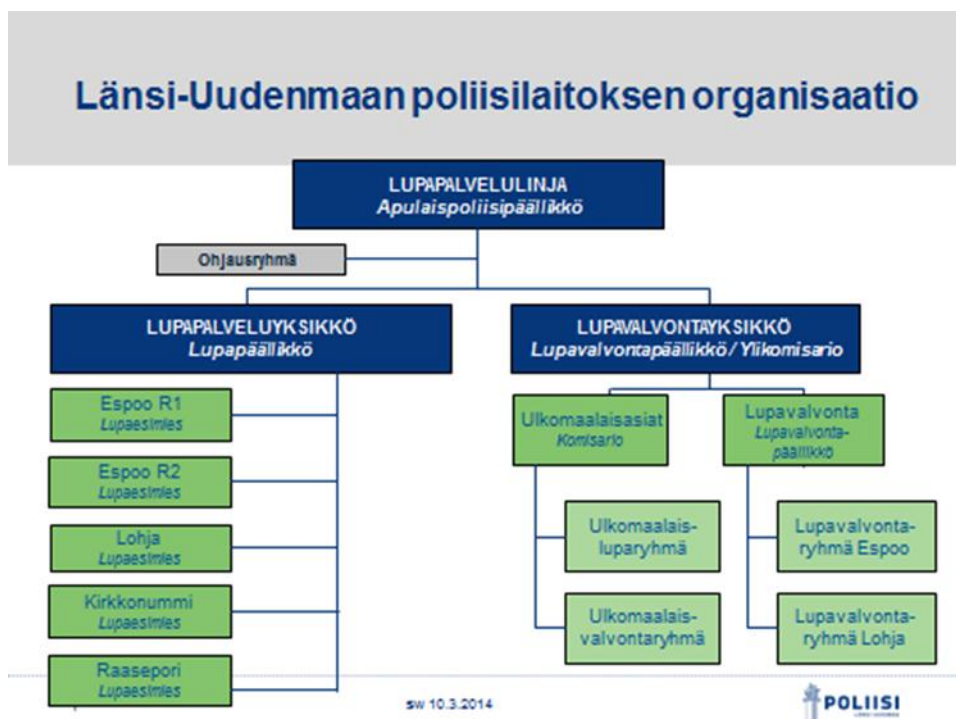
Poliisin toiminta perustuu lukuisiin lakeihin ja asetuksiin. Sisäministeriön hallinnonalan määräyksiä ja ohjeita antaa sisäministeriö sekä Poliisihallitus. Toimintaa ohjeistetaan lisäksi laitokohtaisesti.

Poliisin toimivaltuudet on määritelty poliisilaissa (872/2011) ja poliisiasetuksessa (1080/2013) sekä pakkokeinolaissa (806/2011) ja esitutkintalaissa (805/2011). Poliisilaki sisältää päivittäistä toimintaa koskevat yleiset säännökset ja periaatteet. Edellä mainittujen lakien kokonaisuudistus tuli voimaan vuoden 2014 alusta.

Muita keskeisiä säädöksiä ovat muun muassa laki henkilötietojen käsittelystä poliisitoimessa (761/2003), laki poliisin hallinnosta (110/1992), hallintolaki (434/2003) sekä useat erityislait, kuten rikoslaki (39/1889), passilaki (671/2006), ajokorttilaki (386/2011), arpajaislaki (1047/2001), ampuma-aselaki (1/1998) ja järjestyslaki (612/2003). Lainsäädännön lisäksi poliisin toimintaa ohjaavat poliisin omat eettiset arvot sekä kansalaisten poliisia kohtaan osoittamat odotukset.

3.2.3 Poliisin lupahallinto

Poliisin lupahallinto toimii paikallispoliisin sisällä oman toimialansa asiantuntijajayksikkönä, ja se tukee ennaltaehkäisevästi poliisin muuta toimintaa. Lupapalvelulinja valmistelee yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen liittyvät luvat ja välittää niistä tiedon valvonta- ja hälytyssektorin käyttöön. Lupavalvonta huolehtii lupien hallussapidon edellytysten valvonnasta ja ottaa huomioon lupamenettelyssä valvonta- ja hälytyssektorilta ja rikostorjuntasektorilta rikostutinnan ja säilökäsittelyn yhteydessä saadun tiedon. Kuviossa 4 on havainnollistettu Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen lupapalvelulinjan organisaatorakenne. Saman mallin mukaan rakentuvat myös muiden poliisilaitosten lupahallinnolliset toiminnot.



Kuvio 4: Lupapalvelulinjan organisaatio (Länsi-Uudenmaan poliisilaitos 2014).

Poliisi myöntää vuositasolla noin 1 340 000 lupaa. Passit, ajokortit, aseluvat ja henkilökortit ovat suurimpia ja työllistävimpiä luparyhmiä. Vuosittain myönnettyjen ajolupien määrä on valtakunnallisesti noin 316 600 kappaletta. Ajolupien määrä on viime vuosina hieman laskeutunut. (Poliisin vuosikertomus 2013, 19.) Lasku johtuu muun muassa ajo-opetuksen korkeasta hinnasta, ajo-opetuslupasäännösten kiristymisestä sekä ikäluokkien pienenemisestä. Ainakin pääkaupunkiseudulla on ollut havaittavissa nuorison yleisen suhtautumisen muuttuminen torjuvammaksi ajokortin hankintaa kohtaan. (Taloussanomien 2012.)



Kuvio 5: Luovutettujen ajokorttien vuosimäärät (Trafi 2015).

Edellä oleva kuvio 5 kertoo myönnettyjen ja luovutettujen ajokorttien määrän kehityksen 2000-luvulla. Ilmoitettuihin määriin sisältyvät poliisin ja kuljettajantutkintojen vastaanottajien uusille kuljettajille myöntämät kortit, ajokorttiluokkien korottamiset, kaksoiskappaleet, uudistamiset sekä väliaikaiset ajoluvat.

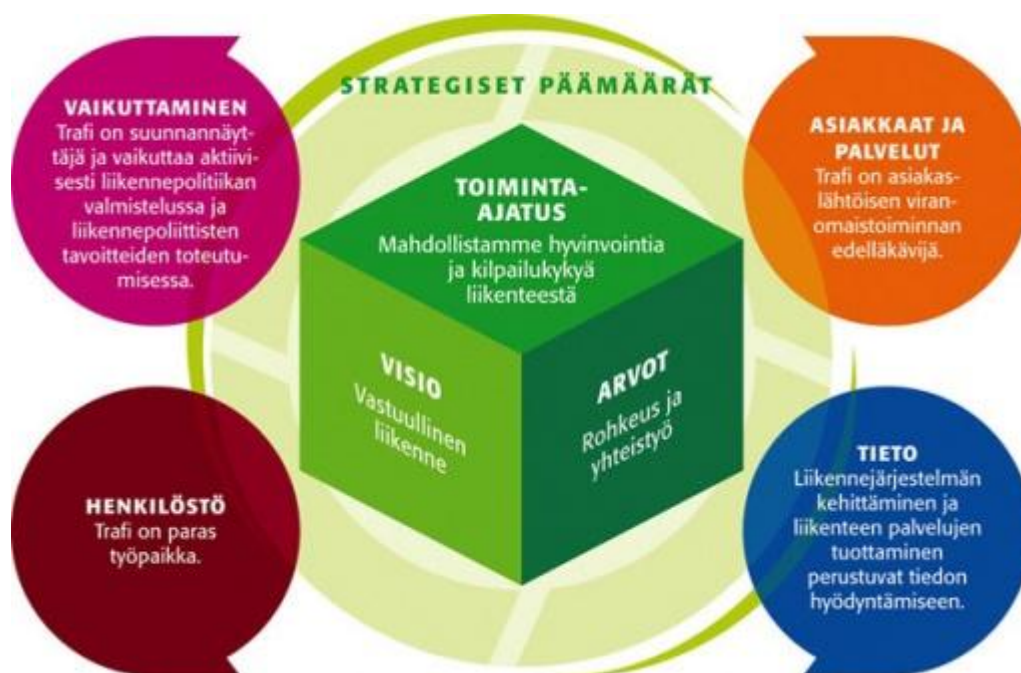
Vuonna 2014 Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksella määrättiin 2589 ajokieltoa, mikä on 1200 kappaletta enemmän kuin aikaisempana vuonna (Länsi-Uudenmaan poliisilaitos 2015). Vastavia valtakunnallisia lukuja ei erilaisten tilastointitapojen vuoksi ollut suoraan käytettävissä.

4 Liikenteen turvallisuusvirasto

Liikenteen turvallisuusvirasto eli Trafi on Liikenne- ja viestintäviraston alainen hallinto- ja turvallisuusviranomainen, joka vastaa liikennejärjestelmän sääntely- ja valvontatehtävistä (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014). Liikenteen turvallisuusvirastossa työskentelee 530 työntekijää, ja sillä on toimintaa kymmenellä eri toimipaikalla (Trafi 2014).

4.1 Liikenteen turvallisuusviraston tehtävät

Liikenteen turvallisuusviraston tehtävänä on edistää liikenneturvallisuutta ja tukea samalla liikennejärjestelmien ympäristöystävällisyyttä ja kestäväää kehitystä (Liikenne- ja viestintäministeriö 2014). Ohessa kuviossa 6 on kuvattuna Liikenteen turvallisuusviraston strategiatavoitteet.



Kuvio 6: Trafifin strategiset päämäärät (Trafifin 2015).

Liikenteen turvallisuusvirasto antaa lupia ja päätöksiä sekä oikeussääntöjä omalla toimialallaan sekä osallistuu liikenne- ja viestintäministeriölle kuuluvaan säädösvalmistelutyöhön. Trafifin vastaa toimialaansa liittyvistä verotus- ja rekisteröintitehtävistä sekä rekisteri- ja tietopalveluista. Trafifin on lisäksi vastuussa katsastustoiminnasta ja kuljettajantutkinnoista. Suomessa on 417 yksityistä katsastustoimipaikkaa, joilta Trafifin ostaa kyseiset palvelut. (Trafifin 2014.)

4.2 Liikenteen turvallisuusviraston toimintaa säätelevä lainsäädäntö

Trafifin toimintaa säätelevät muun muassa laki Liikenteen turvallisuusvirastosta (863/2009), laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), laki ajoneuvoliikennerekisteristä (541/2003). Trafifin on noudatettava poliisin tapaan toiminnassaan myös perustuslain, hallintolain sekä viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain säädöksiä.

5 Nykytilan kuvaus

5.1 Ajokorttimenettelyn toimivalta

Toimivalta ajokorttimenettelyssä on jaettu kahdelle eri hallinnonalalle, joista liikenne- ja viestintäministeriö vastaa ajokorttilainsäädännöstä. Kyseisen ministeriön alaisuudessa toimiva Liikenteen turvallisuusvirasto eli Trafifin vastaa kuljettajantutkintotoiminnan järjestämisestä,

ajokorttien rekisteröinnistä ajoneuvoliikennerekisteriin eli ATJ-järjestelmään sekä toiminnoista, jotka koskevat eräitä muita ajoneuvonkuljettajilta vaadittavia lupakortteja. Myös raskaan liikenteen ammattipätevyyskortit ja ajopiirturikortit kuuluvat Liikenteen turvallisuusviraston toimivalta-alueeseen. Trafi vastaa lisäksi taksinkuljettajien ajolupakokeisiin liittyvistä asioista sekä niiden valvonnasta. (HE 313/2014.)

Liikenteen turvallisuusvirastolla ei ole omaa kuljettajantutkintotoiminnassa tarvittavaa alueellista organisaatiota, jonka vuoksi Trafi hankkii kuljettajantutkinnoissa ja korttien ja lupien myöntämisessä tarvittavan käytännön toteutuksen ja palvelun yksityisiltä palveluntuottajilta (HE 313/2014).

Toinen ajokorttiasioissa toimivaltainen yleishallintoviranomainen on Sisäministeriön alainen poliisi, joka hoitaa sille osoitetut tehtävät alueellisen organisaationsa avulla. Ajokorttiasioissa toimiessaan paikallispoliisi myöntää ajokortit ja useimmat muut sellaiset luvat, jotka vaaditaan ajoneuvon kuljettamiseen. Lupia myöntäessään poliisi käyttää apunaan rekisteritietoja ja hakijan esittämiä selvityksiä. Käytettävissä olevien tietojen perusteella poliisi arvioi edellytyksiä myöntää hakijalle ajokortti- tai muu hänen hakemansa lupa.

Paikallispoliisi arvioi myös ajoterveysedellytysten täyttymistä, henkilökohtaista soveltuvuutta luvan hallussapitoon ja määrää tarvittaessa ajokieltoon. Poliisi käyttää tämän prosessin tukena lääkärintoimintoja, rekisteritietoja sekä kuljettajantutkinnon vastaanottajan antamia todistuksia. (HE 313/2014.) Poliisin lupahallintomenettelyiden ja lupien päätöksentekoprosessin kautta vaikutetaan yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen ennaltaehkäisevästi.

Sisäasianministeriön hallinnonalalla toimiva Poliisihallitus vastaa ylemmällä tasolla ajokortteihin liittyvistä lupahallinnon tehtävistä sekä poliisin toiminnan hallinnollisesta ohjeistamisesta näissä asioissa (HE 313/2014).

5.2 Ajokieltoasioiden nykytila

Tällä hetkellä voimassaoleva ajokorttilaki (386/2011) määrittelee ajokorttiasioita hoitavien viranomaisten toimivallan. Tässä opinnäytetyössä käsiteltäviä lupa-asioita säännellään myös kuorma- ja linja-autonkuljettajien ammattipätevydestä annetussa laissa (273/2007), taksinkuljettajien ammattipätevydestä annetussa laissa (695/2009) sekä tieliikennelaissa (267/1981). Ajokortti- ja ajolupa-asioita sääteleviä lakeja on uudistettu useasti viime vuosina, joten ne sisältävät suurimmalta osaltaan melko tuoretta lainsäädäntöä. Ajokorttilaissa säädetään myös ajokieltoon ja muihin seuraamuksiin määräämisestä.

5.2.1 Lain mukaiset määritelmät

Nykyisin voimassa oleva ajokorttilaki sisältää lyhytaikaista ajo-oikeutta ja jatko-opetusta koskevat säännökset. Tämänhetkisen ajokorttilain mukaan lyhytaikainen ajokortti on voimassa kaksi vuotta, jona aikana jatko-opetus pitää suorittaa. Kun laissa tarkoitettu harjoittelu- ja syventävän vaiheen todistus on toimitettu poliisille, kortti saadaan voimaan 15:n tai viiden vuoden määräajaksi kunnes hakija täyttää 70 vuotta. Mikäli ajo-oikeuden haltija ei lyhytaikaisen ajokortin aikana suorita jatko-opetusta, hän syyllistyy rikoslain 23 luvun 10 §:ssä tarkoitettuun kulkuneuvon kuljettamiseen oikeudetta ajaessaan autoa liikenteessä lyhytaikaisen ajo-oikeuden päätettyä. Kyseinen teko käsitellään hallinnollisessa menettelyssä, jossa henkilö voidaan määrätä ajokorttilain 64 §:n 2 mom. 4 kohdan mukaisesti ajokieltoon. Moottorikäyttöisen ajoneuvon kuljettaminen oikeudetta on lisäksi vuoden määräajan esteenä ajokorttiluvan myöntämiselle, ellei hakija esitä erityisiä syitä tästä määräajasta poikkeamiselle. (Ajokorttilaki 12 § 1 mom. 5 kohta)

Seuraavassa suorat lainaukset ajokorttilaista:

- Lyhytaikaisella ajokortilla tarkoitetaan kaksi vuotta voimassa olevaa auton ajokorttia ja lyhytaikaisella ajo-oikeudella sitä vastaavaa ajo-oikeutta. (Ajokorttilaki 3 § 1 mom. 2 kohta)
- Ajo-oikeus alkaa kun ajokortti luovutetaan. Jos ajo-oikeuden saamiseksi vaaditaan kuljettajantutkinnon suorittaminen, ajo-oikeus alkaa kuitenkin kuljettajantutkintotodistuksen luovuttamisesta, jos sitä luokaltaan vastaavaa ajokorttia tai väliaikaista ajokorttia ei samalla luovuteta. (Ajokorttilaki 6 § 1 mom.)
- Ajokorttilupaa tai, jos ajokorttilupaa ei vaadita, ajokorttia haetaan poliisilta. (Ajokorttilaki 9 §, 1 mom.)
- B-luokan ajokortti annetaan 22 §:stä poiketen ensin vain kahdeksi vuodeksi. Kun 37 §:n 2 momentissa tarkoitettu harjoitteluvaiheen ja syventävän vaiheen opetus on saatu, seuraava ajokortti on voimassa siten kuin 22 §:ssä säädetään. (Ajokorttilaki 23 §, 1 mom.)
- Ajokortti luovutetaan hakijalle: Uutta 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettua kuljettajantutkintoa ei vaadita, jos lyhytaikaisen ajo-oikeuden haltija ei ole lyhytaikaisen ajo-oikeuden aikana syyllistynyt liikenne rikokseen siten, että ajokieltoon määräämisen perusteet täytyvät, ja hän esittää viimeistään kuuden kuukauden kuluttua lyhytaikaisen ajo-oikeuden päättymisestä todistuksen siitä, että harjoitteluvaiheen ja syventävän vaiheen opetus on saatu. (Ajokorttilaki 24 § 2 mom. 1 kohta)
- Lyhytaikaisen ajo-oikeuden haltijalle annetaan lyhytaikaista ajokorttia luokaltaan vastaava uusi lyhytaikainen ajokortti muusta kuin ajokieltoon määräämi-

sestä johtuen ja ajokortin antaminen ilman uutta kuljettajantutkintoa on hänen sairaudestaan, pitempiaikaisesta ulkomailla oleskelustaan tai muusta vastaavasta syystä perusteltua. (Ajokorttilaki 24 § 2 mom. 2 kohta)

Nykyisen ajokorttilain 64 §:n 2 momentin 1 ja 2 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa ajokielto määrätään olemaan voimassa toistaiseksi. (Ajokorttilaki 66 § 3 mom.)

Seuraavassa kyseisistä lakipykälistä suorat lainaukset:

- Poliisin on määrättävä ajo-oikeuden haltija ajokieltoon:
 - 1) jos hän ei enää täytä 12 §:ssä säädettyjä ajokorttiluvan myöntämisen edellytyksiä. (Ajokorttilaki 64 § 2 mom. 1 kohta)
 - 2) jos hän ei ole toimittanut 20 §:n 4 momentissa tai 112 §:n 3 momentissa tarkoitettua lääkärinlausuntoa laissa säädettyssä määräajassa taikka toimittanut poliisin asettamassa määräajassa 20 §:n 1 tai 3 momentissa tarkoitettua lääkärin tai optikon lausuntoa taikka todistusta uuden hyväksytyin kuljettajantutkinnon, ajokokeen tai ajonäytteen suorittamisesta. (Ajokorttilaki 64 § 2 mom. 2 kohta)

5.2.2 Sisäisen palvelun nykytila

Tässä tutkimuksessa tarkoitettu poliisin ja Trafín yhteistyö jatko-opetusasioissa rajoittuu tiedonvälitykseen Liikenteen turvallisuusviraston ylläpitämän ATJ-rekisterin kautta poliisille. Jatko-opetuksen suorittamisesta poliisi saa tiedon asiakkaan toimittaman jatko-opetustodistuksen avulla ja toisaalta uusien kuljettajien liikenne-rikkomuksista tieto saadaan ATJ-rekisterin automaattisten ajokorttiasioiden välityksellä. Ajokorttilakiuudistuksessa säädettyjä toimintoja tukevaa viranomaisyhteistyötä ei tarvittavassa laajuudessa ole tällä hetkellä olemassa. Laadukkaalle ja vuorovaikutteiselle sisäiselle palvelulle on sopiva tilaisuus luoda toimiva pohja nyt. Vallitsevasta nykytilanteesta ja siinä suoritetusta viranomaisten välisestä sisäisestä palvelusta ja sen tasosta ja sujuvuudesta saadaan parhaiten kuva kyseisiä toimintoja havainnoimalla.

5.2.3 Ajokieltoasiat käytännössä

Poliisille hoidettavaksi tulevista ajokorttiasioista tulostuu niin kutsuttu automaattiasioiden lista ajoneuvoliikennejärjestelmään. Tämän tulosteen perusteella henkilöt, joiden liikenne-rikkomukset edellyttävät käsittelyä, kutsutaan hallinnolliseen ajokielto-käsittelyyn. Ennen ajokiellon määräämistä on asianosaiselle kuitenkin hallintolain (434/2003) mukaan varattava tilaisuus tulla kuulluksi asiassa. Kuuleminen voi tapahtua joko suullisesti tai kirjallisesti ja

lausuman antamiselle on varattava riittävästi aikaa. Poliisi voi kuitenkin ratkaista ajokieltoasian, vaikka henkilö ei toimittaisi pyydettyä selvitystä varatussa määräajassa.

Ajokortin haltijoille lähetetään kirje ja tarjotaan mahdollisuutta niin kutsuttuun kirjalliseen menettelyyn, jonka katsotaan täyttävän kuulemisen osalta hallintolain vaatimukset. Kirjallisessa menettelyssä hoidetaan yli 80 % kaikista ajokieltoasioissa tehtävästä päätöksenteosta. Kirjallista menettelyä ei kuitenkaan sovelleta vajaanvaltaisten ja uusien kuljettajien ollessa kyseessä. Poliisihallitus on ohjeistanut kirjallisen menettelyn käytön poliisin sisäisellä, ajokielto-käsittelyä koskevalla toimintaohjeella.

5.3 Muutokset poliisin toimintaympäristössä

Poliisin toimintaympäristössä on 2000-luvulla tapahtunut merkittäviä muutoksia. Tästä johtuen sisäministeriön hallinnonalalla on ryhdytty suunnittelemaan kehittämiskäytäntöjä, joiden avulla tehtävistä on tavoitteena suoritua olemassa olevilla resursseilla. Kehittämistoimet perustuvat hallitusohjelman linjauksiin, ja ne konkretisoituvat ministeriössä laaditussa lupahallintostrategiassa. Kehittämistoimenpiteiden täytäntöönpanoa ohjataan ministeriön ja Poliisihallituksen välillä tulosoajauksen keinoin. (HE 313/2014, 11.)

Lupahallinnon kehittämistoimiin 2000-luvulla ovat olennaisesti vaikuttaneet EU-lainsäädännön muutokset, jotka ovat lisänneet huomattavasti poliisin myöntämien lupien määrää. Esimerkiksi ajokorttien voimassaoloajat on yhdenmukaistettu ajokorttidirektiivin kanssa. Aiemmin 70 ikävuoteen asti voimassa olleet ajokortit muuttuivat viiden tai 15 vuoden luvuksi ajokorttiluokasta riippuen. (HE 313/2014, 12.)

Poliisihallitus asetti vuonna 2012 Lupa 2016-hankkeen sähköisen asioinnin kehittämistä ja tuottavuuden lisäämistä varten. Tämän jälkeen monia keskeisiä lupatoimintoja on saatu muutettua sähköisesti hoidettaviksi. Vuonna 2013 Poliisihallitus alkoi lisäksi valmistella lupahallinnon resurssimallia, joka perustuu sähköisen asioinnin, uusien käsittelyjärjestelmien ja eräiden toimintojen ulkoistamiseen niin, että lakimuutosten tuomat tehtävät pystyttäisiin hoitamaan tuottavasti ilman uuden vakituisen lupahenkilöstön palkkaamista. (HE 313/2014, 12.)

Poliisin ydintehtäviksi on määritelty oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennaltaehkäiseminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Poliisiylijohtajan mukaan näistäkin ydintehtävistä yksinä on pidettävä sitä, että poliisi saapuu kiireellisissä hälytystehtävissä nopeasti paikalle. (Mikko Paateron blogi 22.12.2011.)

Poliisin lupahallintostrategian (2012) mukaan myös poliisin lupahallinto on ydintehtäviin keskittyvä asiantuntijaorganisaatio, jonka tehtävänä on lupaharkinnan ja lupavalvonnan keinoin tukea ennalta estävää toimintaa sekä yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Toiminnan kehittämistarpeita seurataan aktiivisesti niiden kokonaisvaltaista hallintaa ja jatkokehittämistä varten.

6 Lakimuutosesitys

Edellä kuvattujen määritelmien mukaisesti ajokorttien myöntämiseen liittyvät tehtävät eivät kuulu poliisin ydintehtäviin. Ajokortti ei myöskään ole virallinen eikä luotettava henkilötodistus, vaikka sitä yleisesti käytetään henkilöllisyyden todistamistarkoituksessa (Lindfors 2014, 26-29). Hallituksen esityksen mukaan ajoluvat ovat lähempänä Liikenteen turvallisuusviraston ydintehtäviä, ja näin ollen lakimuutosehdotus sisältääkin merkittävän, aiemmasta mallista poikkeavan toimivallanjaon kahden eri viranomaisen - poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston välillä.

Toimivallanjaon lisäksi ajokorttilakimuutos sisältää myös muita ajokorttimenettelyyn liittyviä ehdotuksia; keskeisin näistä on erillisestä lyhytaikaisesta kortista luopuminen. Esimerkiksi B-luokan ajokortin saisi nykyisen kahden vuoden sijasta 15 vuodeksi, mutta uudistukseen sisältyisi edellytys suorittaa harjoitteluvaihe ja syventävän vaiheen opetus kahdessa vuodessa. Määrääjassa suoritettavan harjoittelun ja opetuksen laiminlyöminen tarkoittaisi ajokorttilain 93 §:n mukaiseen ajokorttirikkomukseen syyllistymistä, josta rangaistusseuraamuksena olisi sakkoa. (HE 313/2014, 19.)

Lainvalmisteluasiakirjojen mukaan lakiehdotus sisältää mahdollisuudet yhdenmukaistaa ja kehittää toimintoja niin, että ne vastaisivat paremmin toimivaltamuutosten kohteena olevien virastojen ydintoimintoja. Tavoitteena on lisäksi hillitä henkilöstö- ja muista resursseista johdettujen kustannusten nousua sekä selkeyttää yleisesti menettelyjä. Ehdotuksen mukaan myös kansalaisten neuvonta ja asiointi muuttuisi näillä keinoin selkeämmäksi. Kaiken kaikkiaan saatavat hyödyt olisivat valtion vaikuttavuus- ja tuottavuusohjelman mukaisia.

6.1 Liikenteen turvallisuusvirastolle siirtyvät tehtävät

Lakiehdotuksessa keskeistä on ajokorttilupien ja ajokorttien myöntämisen siirtäminen Liikenteen turvallisuusvirastolle. Koska Liikenteen turvallisuusvirasto vastaa jo nykyään kuljettajan ammattipätevyyskorttien myöntämisestä, ehdotuksessa perustellaan myös opetuslupien, moottoripyörän harjoittelulupien, liikenneopettajalupien, taksinkuljettajan ajolupien ja vammaisen pysäköintilupien myöntämisen siirtämistä samaiselle virastolle. Nämä tehtävät olisivat olennaisesti lähempänä Liikenteen turvallisuusviraston ydintehtäviä, ja siirto noudat-

taisi sisäministeriön hallinnonalan kehittämislinjauksia sekä molempien virastojen omaa ehdotusta toimivallanjaoksi. (HE 313/2014, 16.)

Kuvissa 1 ja 2 nähdään Suomessa tällä hetkellä käytössä oleva ajokorttimalli, joka on otettu käyttöön tammikuussa 2013. Uudessa mallissa on enemmän turvatekijöitä, ajokortin taustapainatusta on muutettu ja korttiin on lisätty englannin- ja ranskankielistä tekstiä.



Kuva 1: Ajokortin etupuoli (Trafi 2015).



Kuva 2: Ajokortin kääntöpuoli (Trafi 2015).

Liikenteen turvallisuusvirastolla ei ole poliisia vastaavaa laajaa alueorganisaatiota, joten sille annettaisiin mahdollisuus hankkia tarvittavat palvelut ulkoisilta palveluntuottajilta. Lakiesityksen mukaan ajokortteja ja muita lupatehtäviä koskien kysymyksessä olisi julkisen hallinto- tehtävän hoitamisesta ilman perustuslain 124 §:ssä tarkoitettua merkittävää julkisen vallan

käyttöä. Esityksessä kuitenkin mainitaan, että ajokorttitehtävät edellyttävät luvanmyönnössä tarvittavien tietojen tarkistamista poliisin rekistereistä, joiden käyttö on mahdollista vain viranomaiselle. Tällaisissa tapauksissa palveluntuottajan olisi siirrettävä tehtävä Liikenteen turvallisuusviraston käsiteltäväksi. (HE 313/2014, 17.)

Ulkoisia palveluntuottajia ajokorttiasioissa koskevat säännökset tulisi sisällyttää lakiin. Palveluntuottajien kanssa olisi lisäksi sovittava vaitiolovelvollisuudesta ja hyvän hallinnon vaatimusten täyttymisestä. (HE 313/2014, 17.)

6.2 Poliisille jäävät tehtävät

Ajokorttilain muutosehdotuksen mukaan poliisille jäisi edelleen ajokieltoon määrääminen sekä ajokortinhaltijan ajoterveyden ja ajotaidon valvonta, koska ne liittyvät kiinteästi poliisin ydintehtäviin eli yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseen. Poliisilla on lisäksi ennestään olemassa tehtävien hoitamisen edellyttämä viranomaisverkosto, joka tukee olennaisesti ajokieltoon määräämiseen sisältyvää merkittävää julkisen vallan käyttöä sekä hallinto-laista tulevia velvoitteita. (HE 313/2014, 17.)

7 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Työssä on tarkoitus toteuttaa haastattelututkimus, tehdä havainnointia sekä tutkia aiheesta löytyvää valmiiksi kirjoitettua materiaalia.

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan kohteen ja tutkijan vuorovaikutusta. Tutkimuksessa tarkastellaan kehittyviä prosesseja ja etsitään säännönmukaisuutta ja monimuotoisuutta (Hirsjärvi & Hurme 2004, 26-27.)

Laadullinen tutkimus tuottaa syvällistä tietoa. Tutkimuksen kohde valitaan tarkoituksenmukaisesti ja sitä pyritään analysoimaan niin perusteellisesti kuin mahdollista. Pelkistetyimmillään laadullinen tutkimus on aineiston muodon kuvausta. (Eskola & Suoranta 2005, 15-19.)

Tutkimuksessa pyritään pääsemään havaintojen taakse, eikä asioita oteta sellaisina kuin miltä ne ensisilmäyksellä näyttäisivät. Havaintoja voidaan siis pitää johtolankoina, jotka kuljettavat tutkijaa kohti johtopäätöksiä. (Alasuutari 2011, 81.)

Trost (2010, 148) puolestaan varoittaa kvalitatiivisen tutkimuksen tekijää havaintojen ylitulkimisesta. On tärkeää pysytellä kerätyssä materiaalissa, noudattaa eettisiä sääntöjä, olla rehellinen ja ilmoittaa lähteet.

7.1 Tutkimusmenetelmät

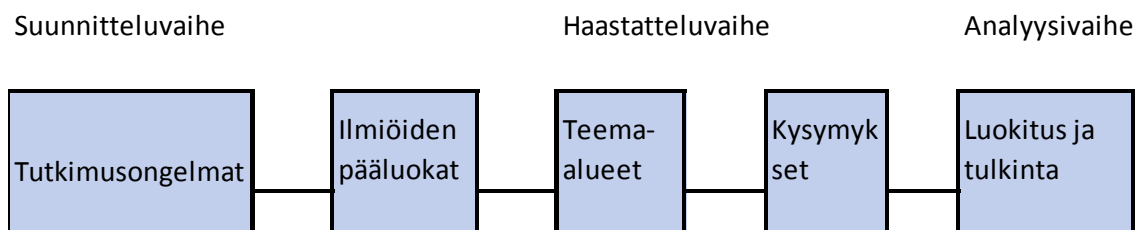
7.1.1 Haastattelu

Haastattelu on tarkoituksellinen keskustelu ja yksi tiedonhankinnan perusmuodoista. Haastattelu kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoittaa suhteellisen avoimien kysymysten esittämistä etukäteen valituille yksilöille tai ryhmille. (Metsämuuronen 2001, 14.) Haastattelu ja keskustelu eroavat toisistaan siinä, että jälkimmäisessä yritetään vältellä epämiellyttäviä puheenaiheita. Toisaalta haastateltava pitäisi saada kokemaan haastattelu keskusteluksi. Olennaista on, että haastattelija osaa asettua haastateltavan asemaan ja kykenee samaistumaan hänen ajatusmaailmaansa. (Trost 2010, 54-55.)

Tutkimuksen tueksi toteutettiin puolistrukturoitu teemahaastattelu viidelle eri viranhaltijalle, jotka ammattinsa puolesta osasivat katsoa käsiteltävää asiaa eri näkökulmista. Haastateltavat valittiin heidän ajokorttiasioihin keskittyneen osaamisensa ja ammattitaitonsa perusteella. Ajokorttilainsäädäntöön perehtymisen ohella haastateltaville oli tuttua viranomaisyhteistyön tekeminen sekä vastuu sisäisen ja ulkoisen palvelun toteutumisesta. He osasivat siis katsoa kokonaisuutta monipuolisesti ja olivat asian kannalta monestakin syystä oivallisia tutkimus-haastattelun kohteita.

Haastattelun onnistumista varmensi haastattelijan oma kokemus ja perehtyneisyys sekä ajokorttiasioihin, lainsäädännön tulkintaan ja soveltamiseen että palvelun ja toiminnan kehittämiseen ja viranomaisyhteistyön julkisessa hallinnossa. Haastattelun kysymykset laadittiin niin, että niillä saataisiin tutkittavasta ilmiöstä monipuolista ja syvälle menevää tietoa, jonka perusteella voitaisiin vetää johtopäätöksiä ja luoda toiminnalle merkityksiä. Haastattelukysymyksiä käytiin etukäteen läpi yhden haastateltavan kanssa, jotta varmistuttaisiin siitä, että tutkimuksen tavoite käy ilmi tutkimushaastattelusta. Haastattelukysymykset lähetettiin kaikille haastateltaville etukäteen tutustuttaviksi.

Haastattelu kohdennettiin teemoihin, joista oli tarkoitus keskustella avointen apukysymysten avulla. Haastattelussa ei pitäydytty yksityiskohtaisessa kysymyksenasettelussa, vaan kysymykset toimivat keskustelua johdattaneena tukirunkona ja auttoivat hahmottamaan keskustelun aiheena olevaa työprosessia. Haastattelun avulla pyrittiin tuomaan tutkimukselle muutakin lisäarvoa, kuten hahmottamaan tehtäväkokonaisuuden pohjalta löydettyjä kehittämiskohteita. Kirjallisen kuvauksen lisäksi tutkimuksen tarkoitus selostettiin haastateltaville ja haastattelut tallennettiin sanelukoneella luotettavuuden varmentamiseksi. Haastattelija teki haastatteluteemojen pääkohdista varmuuden vuoksi myös kirjallisia muistiinpanoja.



Kuvio 7: Teema-alueiden asema tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2004, 67).

Edellä oleva kuvio 7 havainnollistaa teema-alueiden sijoittumisen tutkimuskokonaisuuteen. Haastattelurunko laaditaan teemojen varaan. Tarkentavat kysymykset toimivat tarpeen mukaan haastattelijan muistilistana ja keskustelun ohjaajina.

Alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaan tarkoitus oli haastatella kahden eri poliisilaitoksen, Poliisihallituksen ja Liikenteen turvallisuusviraston edustajan lisäksi Liikenne- ja viestintäministeriön ajokorttilakivalmisteluun osallistunutta edustajaa. Tutkimussuunnitelmaa kuitenkin muutettiin tältä osin sen jälkeen, kun haastatteluissa oli tullut esille, että lakinäkökulmaan oli jo saatu tutkimuksen kannalta riittävästi tietoa. Liikenne- ja viestintäministeriön edustajan haastattelu päätettiin vaihtaa poliisin liikenneturvallisuuden vastualueen haastatteluun, koska tämän näkökulman katsottiin voivan tukea enemmän tutkimuksen laaja-alaisuutta.

7.1.2 Havainnointi

Havainnointi on tutkimusmetodi, jota käytetään esimerkiksi työkuultuurin ymmärtämiseksi. Havainnoita tehdessään tutkija tarkkailee objektiivisesti tai subjektiivisesti tutkimuskohdetta ja tekee samalla muistiinpanoja (Metsämuuronen 2001, 14, 43.)

Dokumenttianalyysi on sellaisen tutkimusaineiston analysointia, jota ei voida saada kokoon suoralla havainnoinnilla. Dokumentteja voidaan käyttää tutkimusaineistona esimerkiksi haastattelujen ja kyselylomakkeiden ohella. Dokumenttiaineistoa ovat esimerkiksi lait, asetukset, hallinnolliset päätökset ja palaverimuistiot. (Metodix 1998.)

Havainnointi kuuluu tutkimuksen perusmenetelmiin. Periaatteessa kaiken tieteellisen tiedon voidaan esittää tavalla tai toisella perustuvan todellisuudesta tehtyihin havaintoihin. Havainnointi sopii hyvin vuorovaikutuksen analysointiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 37-38.)

Tässä tutkimuksessa havainnointia sovellettiin poliisin ja Trafín välisen voimassa olevan lainsäädännön mukaisten toimintojen edellyttämän vuorovaikutuksen ja toiminnan analysointiin,

jotta saataisiin kuva nykyisen sisäisen palvelun tasosta, toimivuudesta ja laadusta. Tutkija teki havaintoja sekä jatko-opetukseen että ajokielto käsittelyyn liittyvistä tehtävistä.

Ajokorttiasioiden nykytilan havainnointia tehtiin 9.1.2015 Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen lupapalvelulinjalla. Ensin havainnointia tehtiin lupa-asioita hoitavan toimistosihteerin työhuoneessa hänen suorittaessaan työtehtäviään yhteistyössä sekä Trafín että Ajovaman virkailijan kanssa. Toimistosihteerin keskusteli tehtäviä hoitaessaan puhelimesta Trafín tai palveluntuottajan kanssa. Keskustelu koski asiakkaan ajokorttihakemuksen sisältöä sekä sitä koskevia rekisterimerkintöjä. Toimistosihteerin selosti tutkijalle eri työvaiheissa ajoneuvoliikennerekisteriin syöttämänsä toimenpiteet. Toimistosihteerin oli havainnoinnin aikana lisäksi yhteydessä asiakkaaseen, jonka ajokorttihakemuksen hoitamisesta Trafín ja Ajovarman virkailijoiden kanssa oli juuri sovittu. Virkailija antoi asiakkaalle ohjeita sekä tiedotti jatkotoimenpiteistä ja ajokorttiasian käsittelyvaiheista ja valmistumisaikataulusta.

Toinen havainnointi tehtiin samana päivänä ajokieltoasioita valmistelevan toimistosihteerin työhuoneessa hänen purkaessaan ajoneuvoliikennerekisterin automaattiasioiden työjonoa ja lähettäessään lausumapyyntöjä kirjalliseen ajokielto menettelyyn liittyen. Toimistosihteerin keräsi materiaalia ajokielto käsittelyä varten ATJ-rekisterin eri näytöiltä sekä joissakin tapauksissa myös toisista rekistereistä. Toimistosihteerin selosti ja perusteli tutkijalle tekemänsä työvaiheet.

Tutkija tarkkaili molemmissa tapauksissa tutkimuksen kohdetta ja teki työn havainnoinnin aikana muistiinpanoja sekä muistiin kirjoittaen että sanelukoneella nauhoittaen tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi. Tutkija ei varsinaisesti osallistunut suoritettavaan tehtävään muuten kuin välillä tarkentaen, että ymmärsi oikein tutkittavan ja yhteistyökumppanin toiminnan.

7.1.3 Kirjallisen materiaalin analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää myös kirjallista, valmiiksi kirjoitettua materiaalia. Tällaista aineistoa voivat olla esimerkiksi dokumentit, päiväkirjat, kirjeet, muistiinpanot ja kertomukset. (Metsämuuronen 2001, 46-47.)

Tutkimuksen tueksi käytettiin saatavilla ollutta kirjallista materiaalia, jota on analysoitu sekä palvelun ja yhteistyön nykytilan kuvaamiseksi että tulevaisuuden näkymien hahmottamiseksi. Kirjallisen materiaalin havainnoinnissa käytettiin poliisihallinnon sisäisiä toimintaohjeita, lupalinjan kokousmuistioita, ajokortin haltijoille tehtyjä hallintopäätöksiä sekä asiakkaille ja muille viranomaisille lähetettyjä sähköpostiviestejä. Havainnoinnin kohteena käytetty kirjallinen materiaali jakautuu julkiseen, asianomaisjulkiseen ja salassa pidettävään aineistoon.

7.2 Tutkimuksen laatu ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella erilaisten tutkimus- ja mittauskeinojen avulla. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa sitä, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Tutkimusten tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää varmistua siitä, että käytetyt mittarit todella mittaavat tarkoitettua asiaa eivätkä saadut tulokset perustu pelkkään sattumaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231.)

Validiteetti jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen teoria ja käsitteet ovat sopusoinnussa keskenään. Sisäinen validiteetti osoittaa lisäksi, miten hyvin tutkijalla on oma tieteenala hallussaan ja minkälainen ote hänellä on siitä. (Eskola & Suoranta 2005, 213.)

Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen yleistettävyyttä sen perusteella, miten pätevä tehtyjen johtopäätösten ja tulkintojen sekä aineiston välinen suhde on. Ulkoinen validius on sitä, että tutkimushavainto on onnistuttu kuvaamaan mahdollisimman todenmukaisena. (Grönfors 1982, 174.)

Eskolan ja Suorannan (2005, 213) mukaan reliabeli aineiston tulkinta ei sisällä ristiriitaisuuksia. Reliabiliteetti viittaa myös siihen, voidaanko tutkimus toistaa. Reliabelilla mittarilla useaan kertaan mitattuna tulokset ovat joka kerralla melko samanlaisia. (Metsämuuronen 2006, 56.)

Toteutetun tutkimuksen reliabiliteettia vahvistavat useat laadullisin menetelmin saadut tulokset, jotka on kerätty eri lähteistä ja tallennettu luotettavin keinoin. Tutkimuksen toteutus ja menetelmät on kuvattu, ja haastateltavien valinnat on perusteltu mahdollisimman tarkasti. Kerätty tutkimusmateriaali voidaan katsoa riittäväksi määrältään ja laadultaan, koska kaikki haastateltavat ovat aihealueen erityisasiantuntijoita ja tutkittavaa aihetta on tarkasteltu teemojen avulla eri näkökulmista.

Tutkimuksen validiteettia vahvistaa tutkimuksen tekijän oma asiantuntijuus ja perehtyneisyys poliisin lupahallintoasioihin, teoreettisen viitekehyksen soveltuvuus tutkimuksen aihealueeseen sekä käytettyjen aineistonkeruumenetelmien sopivuus laadulliseen tutkimusotteeseen. Haastateltaville ja havainnoinnin kohteille toteutettu tutkimus on selostettu avoimesti ja perusteellisesti, ja he ovat saaneet etukäteen tutustua tutkimuksen aiheeseen ja sitä tukeviin teemoihin tarkentavine kysymyksineen. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on lisäksi avattu kattavasti, ja se on sidottu tutkittavaan aiheeseen perustellusti.

7.3 Aineiston analysointi

Analyysin tavoitteena on ymmärtää ja tulkita sitä lisätietoa, mitä tutkimusaineisto tuo esiin tutkimusongelman kannalta. Aineistosta tulisi analyysin avulla löytää tutkimuskysymyksiin yleisesti päteviä vastauksia. (Saaranen-Kauppinen & Puustniekka 2006.)

Tutkimuksessa koottu aineisto luokiteltiin ja analysoitiin teemoittain. Analysointi aloitettiin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen, ja sitä jatkettiin tutkimuksen edetessä samalla kun aineistoa vielä kerättiin eri menetelmin. Teemoittelu nähtiin parhaaksi vaihtoehdoksi analysoida tutkimusmateriaalia, koska sen avulla aineistosta saatiin esiin tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. Teemoittelu auttoi hahmottamaan ja tulkitsemaan tutkimuksen kohteena ollutta ajokorttiasioihin liittyvää osa-aluetta. Teemat jaettiin loogiseen järjestykseen, joka helpotti tarvittavien toimintamallien suunnittelua jatko-opetusprosessin kehittämistä varten.

Aineistosta etsittiin tietoa, jonka avulla saataisiin vastauksia tutkimustuloksiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin, mitkä asiat nousivat keskeisesti esiin haastatteluissa ja muiden tutkimusmenetelmien avulla. Sama asia saattoi ilmetä useassa haastattelussa ja lisäksi tehtyjen havainnointien perusteella. Myös frekvenssiä ja painoarvoa vertailtiin - huomionarvoista oli se, minkälaisen merkityksen haastateltava kyseiselle seikalle antoi. Asia saattoi myös nousta esiin useamman eri teeman alla, vaikkakin hiukan eri muodossa. Yhdellä esiintuodulla havainnolla saattoi siis olla laajempaa merkitystä koko kokonaisuuden kannalta. Aineistoa analysoitaessa ja tulkittaessa voitiin päätellä, mitkä seikat saivat tutkimuksen kannalta monitahoisen merkityksen. Esimerkkinä tällaisesta olennaisesti merkittävästä tutkimustuloksesta voidaan mainita poliisin ATJ-rekisterin syöttöoikeuden säilyttäminen.

8 Tutkimuksen tulokset

8.1 Haastattelut

8.1.1 Länsi-Uudenmaan poliisilaitos / lupavalvonta

Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksella haastateltiin 9.1.2015 klo 14-15 ylikonstaapeli Marko Rikalaista, joka työskentelee poliisilaitoksen lupavalvontayksikössä ja käsittelee muun muassa ajokieltoasioita. Ylikonstaapeli Rikalaisella on pitkä kokemus sekä ajokortti- ja liikennevalvonta-asioiden parissa työskentelystä että esimiestehtävistä, joihin kuuluu myös vastuu sisäisen ja ulkoisen palvelun toteutumisesta. Haastattelu tehtiin Espoon pääpoliisiasemalla lupavalvontayksikössä sijaitsevassa Rikalaisen työhuoneessa.

Tiedonkulku Trafi - poliisi

Ylikonstaapeli Rikalainen toteaa ajokorttiuudistuksen olevan uusi asia, josta paikallispoliisille on saatu vain vähän tietoa tähän mennessä. Poliisin lupavalvonta saa oletettavasti tiedon ajokorttilakiesityksen 16 §:n 1 mom. 4 kohdassa mainitun ehdon rikkomisesta eli ajamisesta jatko-opetustodistusta toimittamatta ajoneuvoliikenteen tietojärjestelmän kautta, kun asia nousee poliisin työjonoon. Rikalainen olettaa liikennevalvonnan tehostumisen mahdollisesti tulevaisuudessa vauhdittavan poliisin tiedonsaantia. Jatko-opetuksen toimittamatta jättäminen aiheuttanee jonkinlaisen hälytyksen järjestelmässä, kun auton omistajalla on jatko-opetus suorittamatta. Trafi syöttää tiedon, ja asia tulee sitten poliisille työstettäväksi. Rikalainen toivoo, että Trafi syöttää tiedon suoritetusta jatko-opetuksen mahdollisimman nopeasti järjestelmään. Mikäli tietoa ei ole syötetty, asiasta saadaan tieto valvonnan kautta tai se nousee oletettavasti muuten järjestelmään. Toivomus olisi, että tieto näkyy heti, kun määräaika on kulunut umpeen.

Ajokorttilakiuudistus on ajankohtainen 2016 vuoden alusta ja tähän mennessä hallituksen esitys on ollut miltei ainoa tietokanava. Rikalainen pohtii, pystyykö uuden lain myötä keplottelemaan niin, että jättää jatko-opetuksen kokonaan suorittamatta.

Tulevaisuus näyttää miten pian poliisi pystyy ajokorttirikkomukset käsittelemään. Esimerkiksi toistuvat liikennesrikkomukset käsitellään muutaman kuukauden sisällä, tosin nekin voivat eriyistä ruuhkaantua. Realistinen tavoite olisi muutamassa kuukaudessa.

Käsittelyssä käytetty menettely

Rikalaisen mielestä ajaminen ilman jatko-opetustodistuksen toimittamista voidaan hyvin käsitellä kirjallisessa menettelyssä. Myös päätösten tiedoksiantomenettely on Rikalaisen näemyksen mukaan tehokas. Jos asiakas ei hae hänelle kirjallisessa menettelyssä tehtyä päätöstä, se lähetetään hänelle saantitodistuksella tiedoksi. Mikäli asiakas ei nouda saantitodistustakaan, liikennesektorin poliisipartio antaa tien päällä päätöksen tiedoksi. Siinä tapauksessa, että asiakasta ei tien päällä tavoiteta, asia kirjataan S-ilmoituksena poliisin rikosilmoitusjärjestelmään ja ajokortin haltijalle laaditaan etsintäkuulutus. Tällä menettelyllä lähes kaikki päätökset saadaan annettua tiedoksi.

Käsittely käytännössä

Poliisin havaitessa liikennevalvonnan yhteydessä, että auton kuljettajalla on jatko-opetus suorittamatta, hänelle annetaan sakko ja ilmoitetaan, ettei saa ajaa ennen kuin on suorittanut jatko-opetuksen. Sakosta tulee merkintä ajoneuvoliikenteen tietojärjestelmään eli ATJ:ään, josta asia nousee lupavalvonnan työjonoon. Rikalainen toivoo kuitenkin, että nyt voimassa oleva ajokieltomenettelyä koskeva Poliisihallituksen ohje uudistetaan uuden ajokorttilain mukaiseksi.

Mikäli asiakas toimittaa poliisille jatko-opetustodistuksen sen jälkeen, kun hänet on jo kutsuttu ajokieltokäsittelyyn, poliisi voi syöttää jatko-opetustodistuksen ajoneuvoliikennerekisteriin, jonka jälkeen asiakas voi jatkaa ajoaan normaalisti. Lääkärintodistus saattaa olla anteeksiantoperuste, tätä ei kuitenkaan ole eritelty lakiesityksessä. Toimitettua lääkärintodistusta ei Rikalaisen käsityksen mukaan syötetä minnekään.

Ajo-oikeuden palauttaminen

Rikalainen olettaa, että rattijuopumuksesta määrätyn ajokiellon jälkeen ajokortti joudutaan palauttamaan, vaikka jatko-opetus olisi edelleen suorittamatta, ja vaikka kortti olisi ollut rattijuopumuksen takia haltuun otettuna. Asiakkaalle palautetaan väliaikainen kortti, jos varsinaista korttia ei ole saatu poliisiin haltuun.

Asiakas saa uuden kortin Trafia kautta. Ketään ei tosin voi pakottaa hankkimaan ajokorttia. Trafille asiasta ilmoitetaan syöttämällä tieto rekisteriin, mutta muuta ilmoitusta asiassa ei lähetetä. Henkilö hankkii oma-aloitteisesti väliaikaisen ajokortin voimassaoloaikana uuden kortin, ja jos ei hanki, ei aja autoa. Jos ajatellaan poliisia palveluorganisaationa, niin laiteetaan tietoa ajokorttijärjestelmään ja neuvotaan minne asiakas menee. Ellei Trafi sitten tee asiassa postimyyntiä ja muistuta asiakasta ajokortin hakemisesta.

Tiedonkulku poliisi - Trafi

Rikalainen ei näe mitään funktiota tai hyötyä siinä, että Trafia pitäisi erikseen informoida, mikäli jatko-opetus on suorittamatta. Tällaisissa asioissa annetaan sakko ja syötetään järjestelmään. Mikäli jatko-opetus taas on suoritettu, olisi hyvä jos poliisi pystyisi tiedon syöttämään. Tällöin palvellaan Trafia ja asiakasta, saadaan rekisteri ajan tasalle. Myös annetusta ajokiellosta tai varoituksesta näkyy tieto rekisterissä. ATJ-järjestelmä on kaikessa toiminnassa tiedonkulkuväline ja tiedotuskanava. ATJ:ään täytyy tehdä jatko-opetuskäytännön myötä uudistuksia.

Ajokieltomenettelyn tehokkuus

Ajokieltokäsittelyn avulla pystytään vaikuttamaan jatko-opetusten laiminlyöntiin samalla tavalla kuin muihinkin rikkomuksiin. Mikäli joku pelkää liikenne rikkomusten hankkimista, niin ajokiellon pelossa saattaa jatko-opetuksen suorittaa. Lakiesityksen mukaan henkilö määrätään toistaiseksi ajokielloon, mikäli hänet tavataan määrääjän jälkeen ajamasta autoa. Vielä ei ole ohjeistusta, annetaanko rikesakko vai päiväsakkoja. Rikalainen toivoo, ettei seuraamus olisi ihan minimaalinen, koska sakon tehtävähän on olla rangaistus. Myös järjestelmien on ehdottomasti oltava ajan tasalla; automaattiasioiden purkaminen on tällä hetkellä kaikin puolin hankalaa. Tieto pitää kaivaa monista eri näytöiltä ja eri rekistereistä.

Rikalaisella ei ole mitään erityisiä poliisin ja Trafín väliseen sisäiseen palveluun kohdistuvia odotuksia; lähinnä hän toivoo, että saataisiin selvät toimintaohjeet. Rikalaisella ei ole tietoa, tuleeko ohjeistus Trafista vai joltain muulta instanssilta. Käytännön työn tekemisen ohjeistaminen on ykkösasia, muuten tiedonkulku sujuu ATJ:n kautta.

Ne asiat, jotka poliisilla säilyvät ajokorttilakiuudistuksen jälkeen, ovat aika pitkälle sitä, mitä lupavalvonnassa tehdään tällä hetkellä. Lupapalveluinstanssi muuttuu poliisilta Trafiksi. Vastaavia tilanteita tulee varmasti eteen, joita on nytkin käytännössä lupapalveluyksikön ja lupavalvontayksikön välillä. Rikalainen ei osaa yksilöidä minkälaisia tilanteita nämä olisivat. Hän kuitenkin toivoo, että ohjeistus ja rekisterit ovat ajan tasalla. Samoin hän näkee, että palaveriteita varmasti tarvitaan poliisin, Trafín ja palveluntuottajan välillä, koska yhteisellä asialla ollaan. Erillisten toimijoiden toimiminen toisistaan piittaamatta tai yhteyttä pitämättä ei tule onnistumaan.

Rikalainen toivoo myös nimettyjä yhdyshenkilöitä, joiden kanssa voi pitää yhteyttä esimerkiksi puhelimitse ja sähköpostitse. Olisi hyvä olla tietyt puhelinnumerot, jotka eivät ole kelloaikoihin sidottuja. Tavoitettavuuden pitää siis toimia vähintään virka-aikana ja tapaamisia tulisi järjestää saman pöydän ääressä. Asioista on tässä vaiheessa hyvä, mutta hankala keskustella ja esittää odotuksia jo etukäteen.

8.1.2 Itä-Uudenmaan poliisilaitos

Itä-Uudenmaan poliisilaitoksella haastateltiin 19.1.2015 klo 15 - 16 tarkastaja Hannele Juusela hänen työhuoneessaan. Juusela toimii Vantaan pääpoliisiasemalla lupahallinnon lupavalvonta- ja johtotehtävissä. Juuselalla on vuosikymmenien kokemus kaikenlaisista ajokortti- ja muistakin lupa-asioista, ja hän on toiminut useasti etenkin lakimuutostilanteissa valtakunnallisena ajokorttilakikouluttajana. Hannele Juusela vastaa lisäksi Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen lupapalvelutoiminnoista.

Tiedonkulku Trafi - poliisi

Hannele Juuselan mielestä poliisi saa tiedon ajamisesta ilman jatko-opetuksen toimittamista, kun asia nousee ATJ-rekisterissä automaattiasioihin. Tämän jälkeen poliisi ottaa yhteyttä asianomaiseen henkilöön ja ryhtyy lain edellyttämiin toimenpiteisiin. Trafin rekisteriajot valmis-tuvat parin viikon sisällä, jonka jälkeen poliisilla on mahdollisuus kutsua henkilö ajokieltokä-sittelyyn. Poliisi tekee asiassa tarvittavat päätökset, tosin ongelmaksi muodostuvat ne henki-löt, joita ei päätöksen tiedoksiantoa varten tavoiteta. Liikenne rikkomus on siis poliisin käsit-telyssä parin viikon päästä tapahtumasta, mutta hallintolain edellyttämistä toimenpiteistä johtuen prosessin läpikäyminen vie vähintään kuusi viikkoa ja maksimissaan useita vuosia.

Käsittelyssä käytetty menettely

Kirjallinen menettely sopii etenkin poliisin niukkenevia resursseja ajatellen hyvin jatko-opetusasian käsittelyyn hyvin, koska hoidettavia tehtäviä on muutenkin niin paljon eikä poliisilla ole mahdollisuutta ottaa jokaista henkilökohtaisesti paikan päälle kuultavaksi. Ajokieltolasiassa tehty päätös annetaan määrättyinä päivinä poliisilaitoksella tiedoksi tai lähetetään asianomaiselle saantitodistuksella. Ongelmia aiheutuu siitä, mikäli henkilö ei nouda saantitodistuksella lähetettyä päätöstä tiedoksi. Juusela kertoo, että Vantaalla poliisi käy myös antamassa kotona päätöksiä tiedoksi, mutta tätäkin menettelyä hankaloittaa se, että ihmisillä on taipumus pakoilla poliisia. Etsintäkuulutusmenettelyä ei Vantaalla ajokieltolasioissa käytetä ja Juusela toteaaakin nimenomaan tiedoksiannon muodostavan porsaanreiän koko peruutussysteemiin; osaa henkilöistä ei saada tavoitettua koskaan.

Käsittely käytännössä

Juusela valittelee, ettei ole ehtinyt kunnolla vielä tutustua lakiesitykseen, mutta hänen mielestään jatko-opetukseen liittyvä liikenne rikkomus voidaan ottaa käsittelyyn, vaikka toistuvat liikenne rikkomukset eivät täytyisikään. Mikäli henkilö aikoo ajaa, jatko-opetus pitää suorittaa määrätyn ajan sisällä. Kortti voi olla voimassa 15 vuotta, jonka jälkeen voidaan huomata, että jatko-opetus on edelleen suorittamatta. Juuselan näkemyksen mukaan asiaa ei ole näiltä osin ihan loppuun asti mietitty.

Juuselan mielestä poliisi voi hyvin ottaa asiakkaan toimittaman jatko-opetustodistuksen vastaan, mikäli ei tule ohjeistusta, että kaikki todistukset pitää jättää Trafin tai palveluntuottajan toimistoihin. Rajapinta eri toimijoiden välillä pitää kuitenkin saada selväksi, jotta poliisissa tiedetään, mitä voi rekisteriin syöttää ja mitä ei. Monen luvan kohdallahan on nykyin niin, että poliisilla ei ole oikeutta syöttää tietoja järjestelmään. Juusela toivoo, ettei poliisi joutuisi skannaamaan todistusta, jonka Trafi sitten syöttää. Järkevintä Juuselan mukaan olisi,

että viranomainen, jolle todistus esitetään myös syöttää sen, jotta vältytään turhilta skannauksilta ja pystytään tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua.

Lääkärintodistus tai todistus ulkomailla oleskelusta pitäisi ottaa huomioon ja antaa uusi määräaika jatko-opetustodistuksen esittämiseksi. Jatko-opetus menettää Juuselan näkemyksen mukaan muutenkin merkityksensä uudessa järjestelmässä, koska jatko-opetus ei olisi enää sidottu ajo-oikeuteen. Miksi sellaisen, joka pystyy keplottelemaan ja ajaa jatko-opetusta suorittamatta, pitäisi päästä helpommalla kuin sellaisen, joka on ollut sairaana tai ulkomailla. Toisaalta jatko-opetuksella ei ole enää entisenlaista merkitystään.

Ajo-oikeuden palauttaminen

Jatko-opetus pitää Hannele Juuselan mielestä olla suoritettu ennen ajo-oikeuden palautusta. Arvioivaa ajoa ei voida ajokiellon aikana suorittaa, joten asianomaiselle on palautettava ajo-oikeus. Asian hoitamista varten voitaisiin antaa esimerkiksi kahden kuukauden määräaika, mutta toisaalta asiakasta saattaa olla vaikea saada määräajassa tuomaan todistus, mikäli kortti on jo palautettu. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla arvioivan ajon suorittaminen autokoulun autolla, jotta jatko-opetus varmasti tulee suoritetuksi.

Juusela pohtii ajo-oikeuden palauttamismenettelyä silloin, kun korttia ei ole ajokiellosta huolimatta saatu poliisin haltuun. Kaksoiskappale haetaan Trafista, mutta poliisi palauttaa ajo-oikeuden todennäköisesti väliaikaisella kortilla. Juuselan mielestä toiminnallisuus riippuu paljon siitä, miten Trafin rekisteri rakennetaan. Hänen mielestään syöttöoikeuksien kaventaminen ei ole kenenkään etu. Tähän asti on tähdätty siihen, että asiakas saa palvelunsa ja asian sa hoidettua yhdellä käynnillä yhdessä paikassa, eikä asiakasta tulisi jatkossakaan pompottaa. Rattijuopumuksen tai törkeän liikenteen vaarantamisen ollessa kyseessä Juusela vaatisi edelleen jatko-opetustodistuksen ennen ajo-oikeuden palauttamista.

Tiedonkulku poliisi - Trafi

Juuselan mielestä poliisilla pitäisi olla ATJ-rekisterin syöttöoikeus kaikissa poliisin tekemissä toimenpiteissä. Keskustelua herättää jatko-opetustodistuksen syöttäminen tai asian nouseminen Trafin työjonoihin, jolloin poliisi voisi tarvittaessa kuitata asian rekisteristä pois. Hyötyä tästä olisi erityisesti Trafin päässä, jolloin suorittamaton jatko-opetus ei enää nousisi automaatioasioihin. Jatko-opetuksen suorittamatta jättämisessä Juusela sen sijaan ei näe poliisilla olevan tarvetta informoida Trafia.

Jatko-opetus kuuluu samantyyppisiin valvottaviin kuin kaikki muutkin eli esimerkiksi lääkärintodistusasiat. Lupavalvonta tapahtuu käymällä työjonot läpi. Liikennevalvonnassa taas ei aina

välttämättä kysyä edes henkilötietoja. Pelkän jatko-opetusasian valvontaan ei poliisilla riitä voimavaroja. Kiinnijääminen riippuu siitä, miten yksityiskohtaisiin asioihin tien päällä tapahtuvassa valvonnassa mennään.

Poliisi informoi Trafia antamastaan ajokieltopäätöksestä syöttämällä asian rekisteriin. Juusela toivoo, että poliisia ei veloitettaisi lähettelemään ylimääräisiä papereita, vaan rekisteritoiminnot pitää saattaa ajan tasalle. Tiedonkulun pitää siis toimia järjestelmän kautta, kirjeenvaihto ei ole nykyaikainen keino.

Ajokieltoimenettelyn tehokkuus

Toistuvilla liikenne rikkomuksilla ei ole uudessa systeemissä enää merkitystä jatko-opetusasian kannalta. Ne ovat vain osoitus piittaamattomuudesta liikenneturvallisuutta ja ylipäänsä kaikkia sääntöjä kohtaan. Jatko-opetuksen suorittaminen määräajassa on vain yksi sääntö, ja sen noudattaminen on omien korvien välistä kiinni. Juuselan mielestä tähän asiaan voidaan vaikuttaa autokoulussa, jossa teoriaopetuksen yhteydessä pitää painottaa jatko-opetuksen merkitystä lainsäädännöllisesti sekä muistuttaa säädetyistä määräajasta. Trafilla olisi myös hyvä lähettää asiakkaalle muistutuskirje, johon voi laittaa ensimmäisen määräajan sekä seuraukset mikäli ajaa todistusta toimittamatta. Tämän ohella laissa pitää olla sellaiset pykälät, jotka mahdollistavat poliisin puuttumisen asiaan. Juusela katsoo, että vastuu tiedonjaosta on uuden lain myötä sekä Trafilla että autokouluilla.

Juuselan näkemyksen mukaan ajokiellon toivotaan vaikuttavan ihmisen ajatuksiin positiivisesti; tällöin ihminen ryhdistäytyy ja suorittaa jatko-opetuksen. Poliisin pitäisi muutenkin käsitellä ajokieltoasiat positiivisessa hengessä, vaikka ne ovatkin luonteeltaan negatiivisia asioita. Ihminen, jolla on positiivinen käsitys virkamiehestä, ottaa paremmin opikseen.

Trafilla ja palveluntuottajan pitää informoida asioista, jotta sisäisen palvelun tasoa saadaan parannettua. Syöttövastuu sekä oikeus ottaa asiakirjoja vastaan pitää säilyttää kaikilla osapuolilla. Sisäisessä palveluyhteistyössä pitää myös ymmärtää toisen tarpeet ja tietää mitä toinen haluaa. Poliisilla pitää lisäksi olla tieto siitä, miten kireä myöntämistaso Trafilla tulee olemaan, koska poliisille jää edelleen ajo-oikeusasioiden valvontapuoli. Palvelun tasoon vaikuttaa merkittävästi se, miten Trafi ottaa roolinsa ja miten tietoa jaetaan Trafilla suunnalta. Juusela katsoo palaverien olevan usein pelkkää sanahelinää, eikä paimenkirjeistäkään välttämättä ole merkittävää hyötyä. Keskinäisillä tutustumiskäynneillä katsoo Juusela vanhasta kokemuksesta olevan vain lyhytaikaisen vaikutuksen.

Kansalaisille pitää tiedottaa tulevasta kokonaisuudistuksesta sekä uusista palveluntuottajista kattavasti. Asiakaspalvelun tasapuoliseen toteutumiseen vaikuttaa huomattavasti se, että

pääkaupunkiseudun ulkopuolella palvelupisteitä on harvassa, ellei sähköinen asiointi tule kysymykseen.

Juuselan toivomus Trafille on koko virka-ajan tavoitettavissa oleva puhelinneuvonta, jota hoitavat asiansa osaavat ihmiset. Viranomaisille pitää lisäksi avata oma, sujuvasti toimiva linja. Ajokorttiasioiden hoito vaatii pitkää kokemusta sekä palveluhenkisyttä. Lisäksi viranomaisten välillä pitää hioa yhteinen terminologia, jonka avulla varmistetaan yhteisen kommunikoinnin ja täten sisäisen palvelun sujuvuus. Toimiva yhteistyö vaatii tietämyksen laajentamista merkittävästi. Trafien puolella ei ehkä vielä aavisteta, minkälaisia voimavaroja tullaan tarvitsemaan.

8.1.3 Poliisihallitus

Poliisihallituksessa haastateltavana oli 23.1.2015 lupahallintoyksikön ajokorttiasioista vastaava ylitarkastaja Juhani Ruutu. Haastattelu toteutettiin Poliisihallituksen Vuorikadun toimitilojen neuvotteluhuoneessa. Se alkoi klo 13 ja kesti noin 1,5 tuntia.

Tiedonkulku Trafi - poliisi

Ylitarkastaja Juhani Ruutu toteaa, että Trafi ei aktiivisesti tiedota poliisia jatko-opetuksen laiminlyönnistä, koska jatko-opetuksen suorittamatta jättäminen ei sinänsä ei rangaistavaa. Seuraamuksia koituu siitä, että ajaa, vaikka ei ole toimittanut jatko-opetustodistusta. Poliisi saa tiedon rekisteristä, kun henkilö tavataan ajamasta autoa jatko-opetusta toimittamatta. Periaatteessahan ajo-oikeus on voimassa, mutta samalla on kiellettyä kuljettaa autoa. Tämän jälkeen poliisin lupavalvonta kutsuu ajokortin haltijan kuultavaksi ja määrää ajokieltoon. Toivottavaa olisi, että jo tien päällä voitaisiin ottaa kortti pois ja määrätä väliaikaiseen ajokieltoon.

Poliisi saa tiedon liikennerikkomuksista Trafien rekisteriajajien perusteella viikon kuluessa, mikäli sakkoasia on selvä, eikä siitä ole valitettu. Automaattisen liikennevalvonnan osalta aika on 75 vuorokautta, jonka jälkeen tieto näkyy Patjassa eli poliisin rikosilmoitusjärjestelmässä. Patjasta tieto siirtyy suoraan ATJ:ään. Käsittelyajat vaihtelevat poliisilaitoksittain ja Ruutu kertoo, että asiasta on juuri annettu selvitys Eduskunnan oikeusasiamiehelle. Osassa poliisilaitoksista asia pystytään käsittelemään kahden päivän sisällä tiedon saannista ja joissain paikoissa voi kestää jopa kuusi kuukautta, ennen kuin asiakkaalle lähetetään kirjallinen lausumapyyntö. Valtakunnallinen keskiarvo on yhdestä kahteen kuukautta. Varsinkin kirjallisessa menettelyssä olisi ihanteellista saada asia mahdollisimman nopeasti eteenpäin.

Käsittelyssä käytetty menettely

Kirjalliselle menettelylle ei Ruudun mukaan ole estettä, harkintaa voi menettelyn suhteen käyttää tapauskohtaisesti. Päätöksen tiedoksiannon kannalta voi asia tosin olla hankala. Kirjallinen menettely on toisaalta kevyempi, helpompi ja vaatii vähemmän resursseja kuin henkilön kutsuminen paikan päälle. Myös kuuleminen saadaan helpommin hoidettua. Kirjallinen menettely täyttää hallintolain edellytykset, koska siinä varataan tilaisuus tulla kuulluksi. Mikäli asiakas haluaa, on hänelle suotava mahdollisuus tulla myös suullisesti kuulluksi.

Päätös annetaan saantitodistuksella tiedoksi. Tämä menettely voi olla ongelmallinen, mikäli päätöstä ei noudeta. Myös tiedoksiannon kannalta olisi parasta, jos henkilö voitaisiin määrätä väliaikaiseen ajokieltoon jo tien päällä. Samalla hänelle annettaisiin kutsu ajokorttilakiesityksen 64 § 2 momentin 2 kohdan mukaiseen hallinnolliseen ajokieltomenettelyyn.

Käsittely käytännössä

Toistuvat liikenneriikkomukset ja ajaminen suorittamatta jatko-opetusta käsitellään erillisinä tapauksina toisistaan riippumatta. Jatko-opetuksen laiminlyönnistä määrätään toistaiseksi ajokieltoon, eikä asiassa ole harkinnanvaraa. Laiminlyönnin seuraamuksia ja jatkokäsittelyä on lievennetty ajokorttilakiesityksen 47 §:ssä, jonka perusteella ajokielto ei ole esteenä jatko-opetuksen suorittamiselle. Vaaditun opetuksen asianomainen voi suorittaa autokoulun autolla, jolloin oppilas katsotaan kuljettajaksi.

Jatko-opetustodistus toimitetaan Ruudun mukaan Trafille, sillä poliisi ei tee todistuksella mitään. Mikäli ajokieltokäsittelyn yhteydessä huomataan, että jatko-opetus on suoritettu, voidaan ajokieltoon määräämisessä käyttää harkintaa. Ajokielto päättyy heti, kun asiakas toimittaa jatko-opetustodistuksen Trafiin. Ruudun mukaan poliisi ei voi syöttää jatko-opetustodistusta ATJ-rekisteriin, vaan suorittaa ainoastaan ajokieltoon ja valvontaan liittyviä toimenpiteitä. Jatko-opetuksen suorittaminen poistaa perusteet ajokieltoon määräämiselle.

Lain voimaantulon yhteydessä poliisi ja Trafi tiedottavat uudesta menettelystä, jotta asiakkaat osaisivat toimia tilanteessa oikein. Asiaa koskeva viestintäsuunnitelma on jo olemassa, ja sen avulla pyritään ennalta edesauttamaan asiakkaiden ohjautumista oikeaan paikkaan. Lääkärintodistuksen toimittaminen tai ulkomailla olo eivät vaikuta ajokieltoasiaan lieventävästi, koska asiassa on säädetty edellä kuvattu poikkeusmenettely. Uutta kuljettajantutkintoa ei tulevan lain mukaan tarvitse suorittaa ja jatko-opetuksen voi suorittaa itselle sopivana ajan-kohtana. Uuden lain mukaan asiassa jää harkinnanvaraisuus pois ja valtakunnallinen linja on helpompi pitää yhtenäisenä.

Ajo-oikeuden palauttaminen

Ruutu kertoo, että henkilö ohjataan autokouluun sen jälkeen, kun pykälän mukainen ajokieltoasia on käsitelty. Henkilön kortti otetaan poliisin haltuun, jolloin hän ei voi ajaa autoa. Ajokieltopäätökseen on hyvä kirjata tieto mahdollisuudesta suorittaa jatko-opetus tai antaa asiaa koskeva muu kirjallinen ohje. Ennen kuin asiat tulevat tutuiksi, ajokieltoon määrättävät henkilöt ovat varmasti ihmeissään, arvelee Ruutu. Mikäli korttia ei ole ajokiellon yhteydessä saatua poliisin haltuun, ajo-oikeus voidaan palauttaa luovuttamalla henkilölle väliaikainen ajokortti. Palveluntuottajalta haetaan varsinainen kortti eli kaksoiskappale. Mikäli ajokortti on jäänyt ajokiellon ajaksi henkilön haltuun, ajo-oikeuden palauttaminen ajokiellon päättymisen jälkeen vaatii kortin kanssa asiointia poliisin luona.

Ruutu toteaa, että ajokortista ei voi päällepäin havaita onko jatko-opetus suoritettu vai ei. Tämän vuoksi asia pitää liikennevalvonnan yhteydessä tarkistaa. Ruudun mukaan käyttöön on tulossa menettely, joka varmistaa sen, että jatko-opetuksen laiminlyöntiä ei voi rekisteritietoja tarkistaessaan olla huomaamatta.

Rattijuopumuksen tai törkeän liikenteen vaarantamisen ollessa kyseessä kortti luovutetaan asiakkaalle ajokiellon päätyttyä, ellei henkilö ole lisäksi syyllistynyt ajamiseen ilman jatko-opetuksen suorittamista. Kortti luovutetaan ja kerrotaan samalla, että autolla ei saa ajaa muuten kuin jatko-opetuksen suorittamista varten. Ruudun mukaan asiasta on tarkoitus laatia poliisilaitoksille menettelyohjeet heti alkusyksystä 2015.

Tiedonkulku poliisi - Trafi

Kaikista käytännön menettelyistä ei ajokorttilakiuudistuksen tässä vaiheessa vielä ole ehditty sopia, kertoo ylitarkastaja Ruutu ja viittaa muun muassa jatko-opetustodistuksen toimittamiseen liittyvään tiedonkulkuun poliisin ja Trafian välillä. Poliisi syöttää kortin palautuksen ATJ:ään - jatko on asiakkaan omasta aktiivisuudesta kiinni. Voihan olla esimerkiksi niin, että asiakas luopuu kokonaan autolla ajosta ja siirtyy käyttämään moottoripyörää. Tällöin eri tarvitse suorittaa harjoittelu- ja syventävää vaihetta. Jatko-opetuksen suorittamisen valvonta rajoittuu liikennevalvontaan, jolloin poliisin pitää tarkistaa asia rekisteristä. Ajoneuvoliikennekisterin käyttö tien päällä tulee päättymään ja liikenteessä tarvittavat tiedot välittyvät suoraan poliisin omiin järjestelmiin. Jatkossa ATJ:n suora käyttö on poliisille mahdollista vain lupahallinnon tunnuksilla.

Poliisi ei tiedota Trafille jatko-opetuksen suorittamiseen liittyvistä havainnoistaan, sen sijaan Trafi tulee mahdollisesti lähettämään asiakkaalle asiaa koskevan muistutuskirjeen. Tekemäs-

tään päätöksestä poliisi tiedottaa Trafia ATJ:n välityksellä, jolloin Trafilla on tieto käytettävissä, jos he sitä tarvitsevat.

Ajokieltoimenettelyn tehokkuus

Jatko-opetusjärjestelmän muuttuminen erilaiseksi on Ruudun mielestä hyvä uudistus. Ajokorttilakiesityksen mukainen olemassa oleva ajokiellon uhka kannustaa suorittamaan jatko-opetuksen, koska ajokieltoa halutaan välttää. Uudistuksella on asiassa ehkäisevä vaikutus, koska ajokiellon määräämisessä ei ole harkinnanvaraa, vaan asia on selvä. Ajaminen ilman jatko-opetustodistuksen toimittamista ei olisi rikoslain 23 luvun 10 §:ssä tarkoitettu kulkuneuvon kuljettaminen oikeudetta. Mikäli henkilölle sen sijaan olisi määrätty ajokorttilakiesityksen 64 §:n 2 mom. 2 kohdan mukainen ajokielto, kyseisen liikenne rikoksen tunnusmerkistö täyttyisi kulkuneuvoa liikenteessä kuljettamalla. Tässä tapauksessa korttia ei enää saisikaan takaisin vain jatko-opetustodistusta esittämällä, vaan asia käsiteltäisiin uudelleen hallinnollisessa menettelyssä.

Poliisin ajokiellon yhteydessä haltuunsa ottama kortti raukeaa viiden vuoden kuluttua ajokiellon määräämisestä, ellei korttia ole siihen mennessä noudettu jatko-opetustodistus esittämällä, selventää Ruutu. Paras tapa edesauttaa jatko-opetustodistuksen toimittamista on seurauksista kertominen, etenkin ajokorttilain muutosvaiheessa. Erytymenettelyjä mietitään niiden henkilöiden osalta, jotka ovat suorittaneet lyhytaikaisen ajokortin ennen uuden lain voimaantuloa, mutta jotka eivät ole ehtineet toimittaa poliisille nykyisin mukaista jatko-opetustodistusta. Tämänkin asian suhteen tarvitaan selkeätä tiedottamista siitä, miten pitää toimia ja missä ajassa.

Ajokorttilupien myöntäminen jää jatkossa poliisilta pois, jolloin vastuu jatko-opetusasioista tiedottamisesta jää Trafian harteille. Myös autokoulujen antamalla opetuksella on tiedonkulun suhteen keskeinen rooli. Yhteistyön näiden toimijoiden välillä on sujuttava mahdollisimman hyvin, jotta poliisille välittyy tieto siitä, että jatko-opetustodistusta ei ole toimitettu. Rekisterin toimivuus on olennainen asia ja näytöt pitää päivittää niin, että tieto jatko-opetuksen määräajan umpeutumisesta välähtää ensimmäisenä poliisin näkyviin, toteaa Ruutu.

Trafi on päättänyt rajoittaa puhelinaikoja myös viranomaisille, mutta sähköpostiyhteyshän toimii. Viranomaisella saa vastauksen sähköpostin välityksellä miltei yhtä nopeasti kuin puhelimitse, eikä toisaalta puhelimesaakaan välttämättä aina saada asiaan heti suoraa vastausta. Kiireellisten asioiden osalta yhteydenpito ei tällä hetkellä ole riittävän toimiva, mutta poliisi pyrkii jatkossa sopimaan käytännön menettelyistä mahdollisimman pitkälle, Ruutu summaa.

8.1.4 Liikenteen turvallisuusvirasto

Liikenteen turvallisuusvirastossa Trafissa haastateltiin johtavaa asiantuntijaa Kimmo Pylvästä 26.1.2015 kello 9-10. Haastattelu tehtiin Kumpulantiellä Trafिन toimitiloissa sijaitsevassa neuvotteluhuoneessa. Pylväs toimii henkilöluvut -osaston esikunnassa ja on toimivaltasiirtoprojektin projektinomistaja. Pylväs on toiminut aiemmin ajokorttiasioista vastaavana ylitarkastajana Poliisihallituksessa ja hänellä on pitkä kokemus ajokortti- ja lakimuutosasioista sekä niiden kouluttamisesta.

Tiedonkulku Trafi - poliisi

Ajokorttiprosessi etenee niin, että kun henkilö saa varsinaisen ajokortin vaikkapa 15 vuodeksi, niin samalla alustuu järjestelmään pohja HSV- eli jatko-opetustodistukselle, aivan kuten nykyin lyhytaikaisten korttien osalta. Järjestelmään aukeaa ikkuna, johon HSV-todistuksen voi tehdä, ja siitä lähtee juoksemaan määräaika. Kun kaksi vuotta on kulunut, eikä HSV:ta ole kuitattu järjestelmään, muodostuu rekisteriin automaattisesti tieto, että todistus on toimitamatta. Ja tämän näkyy poliisille esimerkiksi ajoneuvoliikennejärjestelmän TPSUO-kyselyssä. Eli liikennevalvonta tulee saamaan tiedon samalla tavalla kuin tähänkin asti, kun lyhytaikainen kortti on mennyt umpeen. Ajatuksena on, että henkilötunnus syötetään rekisteriin käyttäen sitä näyttöä, jossa näkyy luokat ja alkolukkoajokortit. Huomiotieto suorittamattomasta jatko-opetuksesta pompahtaa näytölle punaisella.

Poliisissa pitää miettiä, mitä kautta suorittamaton jatko-opetus on tarkoitus näkyä esimerkiksi liikennepartiolla. Mikäli halutaan, että tieto välittyy Poken kautta, pitää poliisin kehittää toimintoja omalta osaltaan, ja ehkä myös Poke-puolta on syytä päivittää kuntoon ennen ajokorttilakimuutosta. Tällöin on kysymys järjestelmän työstämisessä poliisin puolella, kun päätetään, mitä tietoja Poke-näytölle halutaan. Todellisuudessaan Trafilta lähtee yhdessä sanomassa valtava tietomäärä, ja Poken näyttö on toteutettu niin, että siinä näkyvät vain poliisin kannalta tärkeimmät tiedot. Mikäli Pokeen halutaan lisää sisältöä, niin poliisi vastaa oman puolensa muokkauksesta sellaiseksi kuin se halutaan tehdä.

Todennäköistä on, että tarvittavat tiedot näkyvät niillä tunnuksilla, jotka partiomiehillä yleensä muutenkin on, eikä ATJ:n käyttöä luultavasti tulla rajaamaan vain lupahallinnon käyttöoikeuksiin. Etenkin, jos tietoja kysellään päivystäjältä, niin hänellä varmasti ovat tarvittavat näytöt koko ajan auki. Asiaan pitää kuitenkin kiinnittää vielä huomiota niin, ettei systeimin toimivuus jää poliisin omista ratkaisuista kiinni ja rajoita näin tiedonkulkua.

Käsittelyssä käytetty menettely

Merkintä jatko-opetuksen esittämisen laiminlyönnistä tulee ATJ:ään välittömästi määräajan umpeuduttua. ATJ:ssä tapahtuu eräajo yöllä ja tieto päivittyy automaattisesti rekisteriin. Ihmisiähän ei voi pakottaa suorittamaan jatko-opetusta eikä asiaa voi käsitellä ennen kuin henkilö tavataan ajamassa liikenteessä. Ajetaanhan nykyisinkin vanhentuneella lyhytaikaisella kortilla jatko-opetusta suorittamatta. Vanhentuneella kortilla ajajia voi olla x-määrä liikenteessä, ja asia aktivoituu vasta kiinnijäämisen yhteydessä. Hallinnollisen käsittelyn nopeus riippuu sitten poliisin resursseista. Tästä lakipaketista on unohtunut väliaikaisen ajokiellon mahdollisuus, jota koskeva pykälä lisätään lakiin ensi syksynä muiden muutosten ohella.

Partion tavatessa tien päällä henkilön, jolta on jäänyt HSV suorittamatta, hänelle määrättävän väliaikaisen ajokiellon jälkeen asia lähtee rullaamaan hallinnollisessa menettelyssä eteenpäin niin nopeasti kuin se kussakin tilanteessa on mahdollista. Mikäli kortti on ajossa mukana, se otetaan poliisin haltuun ja paperit toimitetaan laitokselle käsittelyä varten. Tässä vaiheessa järjestelmässäkin on jo tieto ajokiellosta. Muutos tehdään syksyn aikana yhtä aikaa esimerkiksi alkolukkoajokorttia koskevien muutosten kanssa.

Poliisi tulee uuden lain nojalla tekemään päätöksen valvotusta ajo-oikeudesta, ja alkolukkoajokorttia haetaan sitten Trafilta. Sähköinen hakeminen on toivottavasti jo siinä vaiheessa mahdollista eikä asiakkaan ei tarvitse erikseen lähteä asioimaan Trafirin tai palveluntuottajan toimipisteeseen. Tavoitteena on sähköistää myös ajokortin kaksoiskappaleen haku eli ajokortin hakeminen järjestelmässä olevan ajo-oikeuden perusteella onnistuu, mutta eivät esimerkiksi luokankorotukset. Ja jos poliisi on lisännyt järjestelmään silmälasit, niin siinäkin tapauksessa uuden kortin voi hakea sähköisesti eli tilata vaan netissä. Hakemusasioiden sähköistäminen on parhaillaan työn alla, mutta sitä ei ehkä saada käyttöön heti lakimuutosvaiheessa kun toimivallat vaihtuvat.

Käsittely käytännössä

Kirjalliselle menettelylle ei ole nähdäkseni estettä, vaan se sopii käytäntöön entistä paremmin, sanoo Pylväs. Ja mikäli päätöstä ei saada annettua tiedoksi, henkilö roikkuu väliaikaisessa ajokiellossa. Uudelleen kiinni jätäessä vanhat ajokiellot taas vaikuttavat päiväsakkojen lukumäärään. Tästä näkökulmasta henkilö ei pääse välttelemään prosessia. Poliisin omasta ohjeistuksesta on sitten kiinni, miten toimitaan.

Poliisi pystyy kuittaamaan HSV-todistuksen rekisteriin, mikäli asiakas tulee poliisiin luokse jatko-opetustodistuksen kanssa. Asiakas pystyy suorittamaan jatko-opetuksen ajokiellosta huolimatta eli hän menee autokouluun, tuo todistuksen poliisille ja poliisi pystyy kuittaamaan to-

distuksen järjestelmään. Tällä tavoin poliisi saa ajo-oikeusasian omassa päässään kuntoon. Tällaisessa tapauksessa asiakasta ei tarvitse lähettää tuomaan paperia Trafiin tai palveluntuottajalle. Edelleen, jos korttia ei ole saatu poliisin haltuun, poliisi pystyy saattamaan ajo-oikeuden voimaan antamalla väliaikaisen kortin. Asiakkaan on sen jälkeen haettava uutta korttia Trafilta.

Tien päällä saatu väliaikainen ajokielto voidaan kuitata päättymään todistuksen esittämisellä. Poliisin ei tarvitse erikseen määrätä asiakasta toistaiseksi ajokieltoon, onhan hän saanut rangaistukseksi jo sakonkin tien päällä, huomauttaa Pylväs ja toteaa tällaisen menettelyn tuntuvan omasta mielestään loogiselta. Vastaanotettuja jatko-opetuksia ei tarvitse lähettää Trafiin, vaan poliisi päättää itse, haluaako se arkistoida jatko-opetustodistukset syötön jälkeen.

Lääkärintodistuksella tai ulkomailla asumisella ei ole merkitystä, koska jatko-opetus pitää suorittaa määräajassa syystä riippumatta, mikäli aikoo ajaa. Jatko-opetus suoritetaan joko autokoulun autolla tai opetusluvalla. Jälkimmäisessä tapauksessa opettajan pitää olla liikenneopettajakoulutuksen suorittanut. Jakso-opetuksen suorittaja ei tarvitse näihin ajoihin mitään ajolupaa, jos on ajokiellossa vain sen takia, että tämä velvollisuus on jäänyt täyttämättä. Todistus toimitetaan poliisille, mikäli on ajokiellossa, ja jos ei ole ajokiellossa, niin toimitetaan Trafiin tai palveluntuottajalle. Toisaalta Pylväs arvelee, että vaikka henkilö ei olisi ajokieltoprosessissa, niin poliisilla olisi edelleen mahdollisuus jatko-opetustodistuksen syöttämiseen. Tämä kuuluu siihen siirtymävaiheen suunnitteluun, jota poliisin kanssa eri toimintatapoja koskien tehdään. Toisaalta olisi järkevää ohjata asiakkaat jo heti alusta toimimaan uuden toimivaltaajaon mukaisesti. Pylväs arveleekin, että Poha ei halua ylimääräistä hommaa laitoksille, vaikka toiminto olisikin teknisesti mahdollinen.

Ajo-oikeuden palauttaminen

Ajokiellon jälkeen syötetään todistus, päätetään ajokielto ja annetaan asiakkaalle kortti käteen. Pylväs on sitä mieltä, että tekniikan ollessa näin pitkälle kehittynyt ei ole paljon merkitystä sillä, onko kortti asiakkaalla hallussa vai ei, kunhan rekisterimerkinnät on asianmukaisesti tehty. Vain harvoissa tilanteissa esimerkiksi silloin, kun rekisteri ei ole käytössä, voi ajo-oikeudeton mennä ratsiassa läpi sillä, että näyttää haltuun saamatonta korttia. Järkevintä on siis antaa väliaikainen ja ohjeistaa sitten hakemaan kaksoiskappaletta. Anastettu kortti saadaan Schengen-järjestelmään poliisille tehtävän katoamisilmoituksen kautta. Schengeniin tiedonsaaminen on asiakkaan omasta aktiivisuudesta kiinni.

Mikäli ajokortti on otettu poliisin haltuun rattijuopumuksen tai törkeän liikenteen vaarantamisen vuoksi ja ajokiellon päättyessä huomataan, että jatko-opetus on suorittamatta, palautetaan kortti ja sanotaan, ettei saa ajaa muuten kuin jatko-opetuksen suorittamistarkoituk-

nessa. Mikäli henkilö on ajokiellon aikana syyllistynyt ajo-oikeudetta ajoon, poliisi käsittelee asian hallinnollisessa menettelyssä.

Tiedonkulku poliisi - Trafi

Useimmissa tapauksissa riittää järjestelmään syötetty tieto, ei tarvita muita ilmoituksia. Tiedonkulku tapahtuu pääsääntöisesti järjestelmän kautta, ja jatko-opetusta valvotaan muun liikennevalvonnan ohessa. Pylväs olettaa, että melko pieni osa ajokortin haltijoista tulee jättämään leikin kesken ja tästäkin ryhmästä vain pieni osa jatkaa ajelua. Nämä ovat todennäköisesti taparikollisia tai niitä jotka eivät vaan välitä noudattaa sääntöjä. Uudistuksessa haluttiin lyhytaikaisesta kortista ja muistakin hankaluuksista eroon eli tarkoitus on, että hallinnollinen show vähenee ja uuteen kuljettajantutkintoon määrääminen jäisi pois.

Pylväs toivoo, että uudistuksen jälkeen menettely on yhtä tehokas kuin aiemminkin; ennalta on vaikea arvioida, kuinka paljon ihmiset sitten kuitenkin luvattomasti ajelevat. Mikäli poliisin valvonnassa tulee yhtäkkiä paljon luvattomia ajoja ilmi, niin sitten pitää miettiä uusia toimenpiteitä. Mekaanisestihan systeemi tulee olemaan sama kuin nytkin, ainoa ero on siinä, lukeeko kortissa kaksi vai 15 vuotta. Siihen, että mahdollisimman moni suorittaa jatko-opetuksen, voidaan selkeästi vaikuttaa tiedotuksella ja valistuksella. Tähän toimintaan pitää valjastaa autokoulut ja muut tahot. Osa tietysti jättää suorittamatta, vaikka mitä tekisi.

Ajokieltoimenettelyn tehokkuus

Rekisteriä tullaan työstämään poliisin kanssa yhteistyössä niin, että rekisteriin saadaan tarvittavat tiedot. Poliisin kanssa käytävissä yhteistyöpalavereissa asia pitää ottaa esille niin, että tiedot kohdennetaan poliisin kannalta varmasti oikeaan paikkaan. Tiedot pitää saada tarvittaviin kyselyihin mukaan riippumatta siitä, mitä poliisi milläkin laitteella tekee. Asia hoidetaan järjestelmän välityksellä, enää ei lähetellä lappuja puolin eikä toisin.

Sujuvan sisäisen palvelun varmistamiseksi poliisiin, Trafian ja uuden palveluntuottajan kanssa tehdään yhteistyötä ja sovitaan menettelyt. Yhteystiedot ja prosessit pitää luoda, jotta tiedetään, mihin ja miten otetaan tarvittaessa yhteyttä. Menettelyt suunnitellaan ja hoidetaan pitkällä agendalla tämän vuoden aikana. Siirtymävaihe tulee varmasti olemaan melko haasteellinen. Poliisin pitää niin sanotusti saada laarit tyhjiksi hakemuksista ja keskeneräiset hakemusasiat käsiteltyä loppuun, jotta avoimia asioita jäisi roikkumaan mahdollisimman vähän. Selkeät systeemit on mietittävä etukäteen ja mahdollisimman moneen asiaan pyritään keksimään ratkaisu. Tämä on todella iso muutos, koska poliisi on käsitellyt näitä asioita sata vuotta ja nyt vaihdetaan viranomaista. Joskushan tämä on tehtävä, jos sen haluaa tehdä, ei se ajan kanssa helpommaksi muutu. Kaikenlaisiin yllätyksiin tullaan vielä törmäämään, joita ei ole

osattu ennakoida. Ongelmatilanteet ovat vaan selvitettävä, hoidettava ja otettava haukut vastaan, eiköhän se siitä sitten lähde lutviutumaan, Pylväs summaa.

8.1.5 Länsi-Uudenmaan poliisilaitos / liikenneturvallisuus

Länsi-Uudenmaan poliisipalveluiden liikennevalvontasektorilla haastateltiin komisario Ilkka Kantolaa Espoon pääpoliisiasemalla 6.2.2015 klo 13-14 . Haastattelu tapahtui komisario Kantolan työhuoneessa. Kantola toimii liikennevalvontasektorin päällystötehtävissä, joihin kuuluu liikennevalvonta-asioista huolehtiminen laidasta laitaan. Hän on kenttäpartioiden tukihenkilö ja vastaa liikenneasioista tiedottamisesta sekä ohjeistuksesta. Liikennevalvonta-asioista Kantolalla on vuosikymmenien kokemus.

Tiedonkulku Trafi - poliisi

Liikennepartio kyselee ajokorttitietoja päivystäjältä, mutta esimerkiksi tilannekeskuksen päivystäjän voidaan tänä päivänä katsoa olevan ylityöllistetty. Osa ajokorttitiedoista saadaan Pokesta, joskaan sen käyttömahdollisuutta ei kaikissa autoissa ole. Pokessa on kuitenkin vain suppea tietomäärä ja yhteydet ovat joskus huonot. Tosin ATJ toimii autoissa puhelinyhteydellä vielä huonommin. Poliisi saa käytännössä tiedon jatko-opetuksen laiminlyönnistä sillä aikataululla kuin Trafi tiedon ATJ:ään syöttää. Tien päältä ajokieltoasia siirtyy parin kolmen päivän sisällä lupahallintoon, jonka jälkeen asiakkaaseen otetaan ajokieltoasiaan liittyen yhteyttä. Voi olla, että myös jatkossa todisteellinen kutsu kuultavaksi annetaankin jo tien päällä.

Käsittelyssä käytetty menettely

Kantolan näkemyksen mukaan jatko-opetuksen laiminlyönti voidaan hyvin käsitellä kirjallisessa menettelyssä. Päätös annetaan tällöin tiedoksi saantitodistuksella.

Käsittely käytännössä

Tien päällä asian käsittely riippuu siitä, annetaanko asiakkaalle rikesakko vai rangaistusvaatimus. Sairaus, ulkomailla oleskelu tai muu inhimillinen tekijä voisi Kantolan mielestä olla peruste sille, ettei sakoteta vaan annetaan pelkkä huomautus. Pieni myöhästyminen pitäisi olla jatkossakin lieventävä asianhaara. Jotkut henkilöt vaan eivät noudata sääntöjä ennen kuin on annettu useampi sakko. Usein miten selityksenä on se, ettei ole rahaa.

Ajo-oikeuden palauttaminen

Kantola katsoo, että ajokiellon jälkeen kortti voidaan palauttaa jatko-opetustodistusta vastaan. Hän toivoo myös, että pykälät säilyvät ennallaan koskien ajo-oikeuden palautusta. Nykyisinhän ajo-oikeutta ei voi palauttaa ilman ajokorttia. Tämänkin asian hoitaminen vaatii toimivat tietoliikenneyhteydet. Mikäli ATJ ei toimi, reaaliaikaista tietoa kortin ja ajo-oikeuden tilasta ei saada. Ylimääräisiä, haltuun saamattomia kortteja pyörii tällä hetkellä paljon liikenteessä. Rattijuopumuksesta määrätyn ajokiellon jälkeen korttia ei pitäisi palauttaa, ellei ole suorittanut jatko-opetusta. Tässä tapauksessa voitaisiin ehkä ajatella kortin palautusta määräajaksi, sitten voidaan tarvittaessa määrätä uudelleen ajokieltoon.

Tiedonkulku poliisi - Trafi

Tieto jatko-opetuksen suorittamisesta kulkee poliisilta Trafille ajoneuvoliikennejärjestelmän kautta. Mikäli jatko-opetus on suorittamatta, ajokiellosta syötetään tieto ATJ:ään. Poliisin kannalta järjestelmän automatiikka olisi optimaalista; tällöin tieto saataisiin tien päällä Poke-rekisteristä. Sujuva tiedonkulku vaatii reaaliaikaisia yhteyksiä kaikkiin autoihin.

Ajokieltoimenettelyn tehokkuus

Sakottaminen ja ajokielto ovat poliisin ainoita tapoja vaikuttaa jatko-opetuksen laiminlyöntiin. Harva-asutusalueella valvonta ei toimi yhtä hyvin kuin esimerkiksi pääkaupunkiseudulla ja tällöinkin yhteyksien toimiminen on tiedonkulun ehdoton edellytys. Esimerkiksi 6-7 minuutin viive tien päällä on liian pitkä. Kantolan mukaan jatko-opetusasiasta ja laiminlyönnin seuraamuksista kannattaa tiedottaa mediassa. Myös muistutuksia voitaisiin lähettää, toisaalta liika holhoaminenkin aiheuttaa ihmisissä vastuuttomuutta.

Kantolan kokemuksen mukaan Trafien ja poliisin välistä yhteistyötä voidaan tehostaa säännöllisillä viranomaisten välisillä tapaamisilla, joissa käsitellään ajokorttiasioissa esiintyviä ongelmatilanteita. Poliisin on tärkeää saada oma näkemyksensä kuuluviin niin, että se todella otettaisiin toiminnan kehittämisessä huomioon. Sujuva yhteistyö helpottaa poliisin työtä ja kasvokkain keskustelu on yleensä tehokkaampaa kuin sähköinen yhteydenpito. Kantola ehdottaa myös yhteisten koulutuspäivien pitämistä. Asiantuntijoita voitaisiin puolin ja toisin kutsua puhumaan ja vastaamaan ajankohtaisiin kysymyksiin, ehdottaa Kantola lopuksi.

8.2 Havainnointi

Havainnointia suoritettiin Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen lupayksikössä ja lupavalvontayksikössä 9.1.2015 klo 15-16.30. Ensimmäisessä tilanteessa havainnoinnin kohteena oli lupapalve-

lulinjan toimistosihteerin työskentely. Havainnointi koski poliisin ja Trafín sekä Trafín palveluntuottajan Ajovarma Oy:n välistä lupatyöskentelyä ajokorttiasioissa. Tehdyt havainnot tallennettiin sanelulaitteella ja tarvittaessa kirjoitettiin myös muistiin. Tutkija seurasi työnkulkua verraten sitä samalla käyttöön saatuihin tiedotteisiin ja ohjeisiin. Tutkija teki samalla huomioita siitä, miten hyvin annetut kirjalliset ohjeet toteutuvat käytännön työssä.

Trafín ja poliisin välisenä yhteistyönä hoidetaan tällä hetkellä pääasiallisesti korjauspyyntöjä, jotka liittyvät ajokortteihin, ajolupiin ja ammattipätevyyksiin, sekä näihin liittyviin rekisterimerkintöihin ajoneuvoliikennerekisterissä. Korjauspyynnöt lähetetään normaalitilanteessa sähköpostitse Trafíin osoitteeseen ajo-oikeudet@trafi.fi, kiireellisissä tapauksissa niistä voi soittaa. Yhteistyö Trafín kanssa sujuu havaintojen mukaan tällä haavaa melko hyvin. Virkailija kertoo, että ruuhka-aikoina tiedonkulku hidastuu niin, että voi kestää useita viikkoja ennen kuin kyseinen korjausta vaativa asia saadaan hoidettua. Tällä hetkellä tilanne on siis hyvä ja kuittaus sähköpostiviestin vastaanottamisesta tulee saman päivän aikana. Ruuhkaisesa tilanteessa loppuasiakas kärsii, eli hänen asiansa selvittäminen voi kestää pahimmillaan kuusi kuukautta.

Trafín ruuhkatilanteet haittaavat ja hidastavat myös poliisin toimintaa; jos asiaa ei saada ajoissa selvitettyä, se poikii useita yhteydenottoja ja selvityspyyntöjä asiakkaalta, jolle pitää kuitenkin aina vastata. Toisaalta myös poliisin ruuhkatilanteet saattavat aiheuttaa Trafille ongelmia. Esimerkkinä tästä voisi mainita ammattipätevyyksiin liittyvät siirtymäsäännökset, joiden määräajat umpeutuivat kuorma-autonkuljettajien osalta 10.9.2014 ja taksinkuljettajien osalta 31.12.2014. Tällöin poliisi vastaanotti suuren määrän ammattipätevyyshakemuksia, joiden yhteydessä havaittiin suuri määrä rekisterimerkintävirheitä. Virheellisyyksien käsittely aiheutti Trafín päässä huomattavasti lisätyötä ja korttitilausten valmistuminen viivästyi.

Tyypillinen ongelmatilanne, jota poliisin ja Trafín välillä käsitellään, on järjestelmävirhe MT-ajokorttiluokissa; tällöin poliisin pitää syöttää uusi hakemus. Neuvojen saaminen ongelmatapauksissa oli aiemmin hankalaa, mutta asiantuntijuuden lisääntyminen Trafín päässä on viime aikoina parantanut tilannetta. ATJ-rekisterin ajokorttipuoli otettiin käyttöön kaksi vuotta sitten. Uusi rekisteri, jota ei ole osattu käyttää oikein eikä oikein saatu riittäviä ohjeitakaan, on aiheuttanut oman osansa hankaluuksista. Poliisin lupahenkilöstö on lisäksi useissa tapauksissa kokenut olevansa pelkkä välikäsi Trafín ja asiakkaan välillä. Tämän välikätenä toimimisen on koettu aiheuttaneen paljon ylimääräistä työtä. Ongelmatilanteissa sitten soitellaan, kun on pakko. Asiakkaita varten on tällä hetkellä olemassa Trafín neuvontanumero, mutta systeemi ei aina toimi ja asiakas joutuu pahimmassa tapauksessa pompotuksen kohteeksi.

Ajokorttilakiuudistus tunnutaan otettavan poliisin puolelta yhtäältä helpotuksella vastaan, toisaalta taas mietitään, että mahdetaankohan Trafissa ymmärtää, mihin siellä ryhdytään.

Ajokorttiasiat mielletään melko monimutkaisiksi ja työläiksi hoitaa, joten Trafille tulee ilmeisesti siirtymään paljon enemmän työtä kuin oikeasti osataan arvatakaan. Ajokorttiasiat vaativat yllättävän paljon tietotaitoa ja poliisilla on niiden hoitamisesta vuosikymmenien kokemus.

Trafin ulkoistettujen toimintojen palvelutuottaja Ajovarma Oy hoitaa valtakunnallisesti kuljettajantutkintoasioita. Ajovarman kanssa poliisi tekee päivittäin yhteistyötä pääasiassa ulkomaalaisten ajokorttien vaihtoon liittyvissä asioissa sekä ammattipätevyyksissä. Poliisi toimittaa ulkomaalaisista ajokorteista Ajovarmaan kopion sen takia, että kuljettajantutkinnon vastaanottaja voi harkita, tarvitaanko lisäajotunteja, ja kuinka paljon vai pääseekö ajokortin vaihtaja suoraan kuljettajantutkintoon. Ammattipätevyysasioissa sen sijaan selvitetään päällekkäisyyksiä, kun raskaan liikenteen ammattipätevyys voi olla joko ajokorttiin merkittynä tai kuljettajalle voi olla myönnettynä erillinen ammattipätevyyskortti. Tiedot pitää olla oikein merkityt ja yhteneväiset, kuljettajalla ei kuitenkaan voi olla yhtä aikaa molempia ammattipätevyystodistuksia.

Ajovarma syöttää ajoneuvoliikennerekisteriin kuljettajantutkintotodistukset ja ammattipätevyudet. Joskus voi käydä niin, että ajokoemerkintää ei ole Ajovarman päässä syötetty ja silloin poliisin on oltava kuljettajantutkintotoimistoon yhteydessä. Ajovarmaan on usein jopa viranomaisen vaikea päästä puhelimitse, tosin tilanne saattaa samankaltainen olla myös poliisin päässä. Havainnointihetkellä lupakanslian esimiehellä on hoidettavana ajokorttiasia, jonka käsittelyä hän yrittää saada etenemään olemalla puhelimitse yhteydessä Ajovarman esimieheen. Sähköpostiviesteihin voi myös olla vaikea saada vastausta ja tämän vuoksi asian käsittely voi kestää pitkään. Poliisin lupakansliassa koetaan, että yhteydenpito ei aina toimi toivotulla tavalla.

Poliisin lupahenkilöstö on käynyt tutustumassa Ajovarman tiloihin ja toimintaan, mikä nähdään hyvänä. Lupavirkailijat ovat myös päässeet tutustumaan Ajovarman työntekijöille näkyvään ATJ-rekisterinäyttöön. Tutustumiskäyntien on koettu lisänneen poliisin lupahallinnossa ymmärrystä Ajovarman työskentelyä ja siellä ilmeneviä ongelmatilanteita kohtaan. Trafi on lisäksi järjestänyt poliisille ja Ajovarmalle erikseen ajokorttiasioiden koulutuspäiviä.

Toisessa havainnointitilanteessa seurattiin lupavalvontayksikön toimistosihteerin työskentelyä hänen selatessaan ATJ-rekisterin eri näyttöjä ja tulostaessaan tarvittavia tietoja ajokieltokäsittelyä varten. Toimistosihteerin kertoi tarvittaessa käyttävänsä myös Patjan eli poliisin rikosilmoitusjärjestelmän ja Väestötietojärjestelmän tietoja voidakseen lähettää kutsuja tai pyytääkseen kirjallista lausumaa ajo-oikeusasian hallinnollista käsittelyä varten. Toimistosihteerin kokee ajo-oikeusasioissa tarvittavan ATJ:n käytön hitaaksi ja monivaiheiseksi ja toivoo, että toiminnot saataisiin kehitettyä helpommiksi ja nopeammiksi suorittaa. Tällä hetkellä yhden asian hoitamiseen saattaa kulua aikaa jopa puoli tuntia.

8.3 Kirjallinen materiaali

Toimintojen nykytilaa tarkasteltaessa kirjallisena havaintomateriaalina käytettiin Liikenteen turvallisuusviraston antamia toimintaohjeita ajokorttiasioissa, Poliisihallituksen antamia sisäisiä ohjeita ajo-oikeuspäätösasioissa, lupahallinnon kokouspöytämuistioita, tehtyjä ajo-oikeuspäätöksiä sekä poliisin käymää sähköpostikirjeenvaihtoa ajo-oikeusasioissa Trafín, Ajo-varman ja asiakkaan välillä. Poliisihallituksen antamassa sisäisessä ohjeistuksessa annetaan toimintaohjeet hallintolain soveltamiseen ajokieltopäätöksenteossa.

Palaverimuistioista käy ilmi, että Ajovarma on järjestänyt syksyisin yhteistyöpalavereita, joihin on osallistunut edustajia poliisista, Trafista ja autokouluista. Palaverit ovat toimineet tiedotustilaisuuksina ja niissä on pyritty ratkaisemaan yhteisiä ongelmia. Nämä palaverit on koettu myös hyväksi informaatiokanaviksi. Asiakirjoista ilmenee, että Ajo-varman ja poliisin välillä järjestetyissä tilaisuuksissa on ollut mahdollista tutustua toinen toisensa työhön ja työolosuhteisiin, rekisterinäyttöön ja siihen millä sama toiminto näyttää toisen viranomaisen näkökulmasta katsottuna. Järjestely on koettu avartavaksi ja mielenkiintoiseksi, ja se on lisännyt keskinäistä ymmärrystä.

Poliisihallituksen antamissa sisäisissä ohjeissa toimintaa ohjeistetaan lähinnä laintulkinta ja -sovellusnäkökulmasta. Poliisilaitoksen lupapalvelulinjan sisäisten kokouspöytäkirjojen perusteella voidaan tehdä tulkintoja annettujen ohjeiden soveltamisesta käytäntöön. Sisäisissä palavereissa luodaan toimintamalleja ja laaditaan sisäistä ohjeistusta muun muassa käytännön palvelutilanteiden hoitamiseksi. Ohjeistusta on kirjattu esimerkiksi Trafín ja palveluntuottajan kanssa tehtävää yhteistyötä varten. Lupapalvelulinjan sisäisten muistioiden perusteella ohjeistus viittaa enemmänkin olemassa oleviin olosuhteisiin sopeutumiseen kuin yhteydenottoon ja konkreettiseen toimintaan viranomaisyhteistyön muokkaamista ja kehittämistä varten.

Liikenteen turvallisuusvirasto on 27.11.2014 toimittanut poliisille kirjallisen ohjeen ajokorttiasioihin liittyvää yhteydenpitoa varten. Tiedotteessa todetaan, että Poliisin tuki -viranomaislinjan aukioloaika supistetaan 8.12.2014 lähtien, koska neuvontapuheluiden määrä on syksyn aikana voimakkaasti vähentynyt. Tiedotteen mukaan korjauspyynnöt toivotaan jatkossa lähetettävän ensisijaisesti sähköpostilla. Kiireellisissä tapauksissa voi viranomaisia palvelemaan numeroon soittaa arkisin klo 13-15.

Trafín ja poliisin yhteistä ajokorttipalvelua koskevana erityisenä havainnoinnin kohteena oli eräs asiakastapaus, jota oli hoidettu sekä sähköpostitse että puhelimitse kuuden kuukauden ajan. Asiakas oli jättänyt ajokorttihakemuksen Länsi-Uudenmaan poliisilaitokselle kesällä 2014. Ajokorttia koskeva hakemus oli lähtenyt Länsi-Uudenmaan poliisilaitokselta sähköisesti

eteenpäin. Asiakas ryhtyi kyselemään korttinsa perään lokakuussa 2014, koska korttia ei alkanut kuulua. Sähköpostikirjeenvaihdon perusteella asiakas on joutunut olemaan lähes 20 kertaa yhteydessä Trafiin sekä sähköpostitse että puhelimitse yrittäessään selvittää ajokorttinsa kohdaloa. Asia ei ole kuitenkaan edennyt toivotulla tavalla ja monien vaiheiden ja virheellisten korttitilausten jälkeen asiakas oli lopulta saanut uuden kortin marraskuun lopussa 2014. Asian hoitamisen loppuvaiheessa henkilö oli ollut yhteydessä myös Länsi-Uudenmaan poliisilaitokselle ja toimittanut Trafian kanssa käyneensä sähköpostikirjeenvaihdon poliisille tiedoksi. Poliisilaitoksella olevan tiedon mukaan asiakas on esittänyt tyytymättömyytensä ajokorttihakemuksensa käsittelyn johdosta ja myös toimittanut asiassa korvausvaatimuksen. Intimiteettisuojaajan ja salassapitosäännösten vuoksi asiasta ei voida kertoa enempää yksityiskohtia.

9 Yhteenveto tuloksista

Opinnäytetyön tavoitteena oli ennakoida, minkälaisia käytännön ongelmia vireillä olevasta ajokorttilakimuutoksesta mahdollisesti aiheutuu poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen käytännön yhteistyöhön. Tutkimuksessa esiin tullesiin ongelmatilanteisiin mietittiin ratkaisuja ja keinoja sisäisen palvelun toimivuuden tehostamiseksi niin, että parantunut palvelun laatu näkyy ulkoiselle asiakkaalle saakka. Jatkossa esitetään tutkimustulosten yhteenvedon lisäksi kerätyn aineiston perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja pohditaan sitä, mitkä olisivat parhaita vaihtoehtoja poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston välisen sisäisen palvelun laadun kehittämiseksi.

Haastatteluiden perusteella saadut vastaukset osoittivat ajo-oikeusasioiden ammattilaisten näkemysten olevan jatko-opetusasioiden suhteen olevan osittain hyvin samansuuntaisia, kun taas joissain kohdin ne erosivat toisistaan huomattavasti. Poliisin ja Trafian välistä yhteistyötä ei ehkä mielletty sisäiseksi palveluprosessiksi eikä näin ollen asiakkuuttakaan hahmotettu selkeästi. Myös havainnoinnin ja kirjallisen materiaalin perusteella tehdystä nykytilan analyysistä ilmenee, että poliisin ja Trafian välinen yhteistyö ei ollut aktiivisesti organisoitua tai johdettua eikä sen kehittämistä ilmennyt tutkimuksen perusteella merkkejä. Tämä näkyy päivittäisten toimintojen sujuvuuden ongelmina, jotka taas heijastuvat käytännön työskentelyyn ja ulkoiseen asiakkaaseen. Vastaavanlaisiin julkishallinnon ja erityisesti sisäisen palvelun haasteisiin, joita on kuvattu luvun 8.3 kirjallisen materiaalin analyysissä, viittaavat myös Grönroos, Jacka ja Keller sekä Rissanen luvussa 2.2.

Uusi ajokorttilaki koettiin Poliisihallituksen ylitarkastaja Ruudun ja Trafian johtavan asiantuntija ja Pylväksen haastatteluiden perusteella selkeäksi, sillä monessa kohtaa harkinnanvaraisuus poistuu ja valtakunnallinen linja on helpompi pitää yhtenäisenä. Myös kuljettajantutkintoon liittyvä harkinta jäisi niissä tapauksissa pois, kun jatko-opetusta ei ole määräaikana suoritettu. Ajokorttilakimuutoksen hyvä puoli on viranomaisten suorittamien hallinnollisten toimenpi-

teiden väheneminen ja käsittelyn muuttuminen muutenkin sujuvammaksi ilman turhia byrokratian kiemuroita. Haastatteluissa tätä kantaa uuden lain selkeydestä eivät niinkään jakaneet ajo-oikeusasioiden käytännön ammattilaiset. Ero Ruudun ja Pylväksen ja toisaalta Rikalaisen, Juuselan ja Kantolan näkemysten välillä johtuneekin lakiuudistuksen sisällön ja sen suunniteltujen käytännön sovellusten tuntemuksesta.

Kirjallinen menettely sopii erityisen hyvin uuden lain aikana käytettäväksi, tätä mieltä olivat kaikki haastateltavat. Samaa näkemystä vahvistavat myös Poliisihallituksen ajokieltokäsittelyä koskevat ohjeet. Lakiin ollaan lisäämässä mahdollisuus määrätä väliaikaiseen ajokieltoon jo tien päällä, mikäli henkilö tavataan ajamasta ilman harjoittelu- ja syventävän vaiheen suoritusta. Väliaikaiseen ajokieltoon määrättäessä myös kortti otetaan heti poliisin haltuun ja paperit toimitetaan poliisin lupavalvontaan hallinnollisen ajokieltomenettelyn käynnistämiseksi. Ainoaksi ongelmaksi kirjallisessa menettelyssä koettiin haastattelujen perusteella ajokieltopäätöksen tiedoksianto. Mikäli päätöstä toistaiseksi määrätystä ajokiellosta ei saada annettua tiedoksi, väliaikainen ajokielto on voimassa siihen asti, kunnes henkilö joko toimittaa poliisille jatko-opetustodistuksen tai hänet tavoitetaan ajokieltopäätöksen tiedoksiantoa varten.

Ajo-oikeuden palautusprosessi kokonaisuutena herätti haastateltavien keskuudessa useita kysymyksiä. Erityisesti Juusela ja Kantola pohtivat sitä, miten ajo-oikeus palautetaan, jos ajokortti on poliisin hallussa rattijuopumuksen tai törkeän liikenteen vaarantamisen vuoksi. Kyseiset haastateltavat ehdottivat näissä tapauksissa kortin palautusta määräajaksi, jonka jälkeen kontrolloitaisiin jatko-opetuksen suoritus. Ruutu puolestaan katsoi, että kortti voidaan ajokieltoon jälkeen luovuttaa, ellei henkilö ole lisäksi syyllistynyt ajamiseen ilman jatko-opetuksen suorittamista. Rikalainen ja Pylväs olivat sitä mieltä, että ajo-oikeus palautetaan tarvittaessa väliaikaisella kortilla ja poliisi syöttää samalla rekisterimerkin ajan tasalle.

Haastateltavat totesivat, että jatko-opetuksen suorittamisen valvonta tapahtuu tien päällä muun liikennevalvonnan yhteydessä. Erityisesti Juusela toi esille, että poliisilla ei ole ylimääräisiä resursseja kohdennettavaksi pelkästään harjoittelu- ja syventävän vaiheen suorittamisen valvontaan. Kiinnijäämisen riski riippuu siitä, millä tasolla tietoja tien päällä tarkistetaan. Ruutu totesi, että ajokortista ei voi päällepäin havaita, onko jatko-opetus suoritettu vai ei, tästä johtuen asia on aina tarkistettava rekisteristä. Juusela epäilikin, että suorittamattomia jatko-opetuksia löytyy vielä 15 vuoden kuluttua kortin voimassaoloajan umpeuduttua. Kantolan näkemys oli, että järjestelmien nopea ja sujuva toiminta on kaiken tien päällä tehtävän valvonnan onnistumisen ehdoton edellytys. Esimerkiksi 6-7 minuutin mittainen viive tiedonkullussa on tehokkaan valvonnan kannalta liian pitkä. Myös Pylväs ja Rikalainen olivat sitä mieltä, että ATJ:n toimivuus ja reaaliaikaisten rekisteritietojen näkyvyys hälytyksenä järjestelmässä ovat edellytyksiä tehokkaan liikennevalvonnan toteutumiselle.

Poliisin syöttöoikeuden säilyminen nousi haastatteluissa esiin useiden teemojen alla. Esimerkiksi Rikalainen piti haastattelussa itsestään selvänä, että poliisi voi syöttää jatko-opetustodistuksen ajoneuvoliikennerekisteriin, jonka jälkeen asiakas voi jatkaa ajoaan normaalisti. Tämän näkemyksen hän otti esille myös tiedonkulusta ja ajokieltoimenettelyn tehokkuudesta keskusteltaessa. Samoilla linjoilla oli myös Juusela; hän katsoo, että poliisin syöttöoikeuden säilyminen jatko-opetusasioissa järkevöittää ajo-oikeusprosessia ja parantaa asiakaspalvelun laatua. Juuselan mielestä ATJ-rekisterin avulla tuetaan poliisin ja Trafín yhteisiä toimintoja, jolloin syöttöoikeuden säilymisestä hyötyvät kaikki osapuolet.

Pylväs totesi haastattelussa, että poliisi pystyy kuittaamaan HSV- eli jatko-opetustodistuksen rekisteriin silloin, kun asiakas esittää sen poliisille. Pylväs ja Juusela näkivät kokonaisuuden kannalta hyödyllisenä sen, että jatko-opetustodistuksen syöttämällä poliisi saa ajo-oikeusasian omassa päässään kuntoon. Syötön avulla säästytään ylimääräisiltä työvaiheilta ja vältetään asiakkaan juoksuttaminen toisen viranomaisen tai palveluntuottajan luokse. Toisaalta Pylväs toi myös esiin toimintamallin, jossa ajokieltoasian yhteydessä todistus toimitetaan poliisille ja muussa tapauksessa Trafiin tai palveluntuottajalle. Samalla Pylväs muistutti palvelun vaatiman tiedonkulun tapahtuvan järjestelmän kautta, jolloin oikein ja asianmukaisesti tehdyt rekisterimerkinnät tukevat sujuvaa ajo-oikeusprosessia. Samaan asiaan viittasi myös Kantola mainitessaan, että ATJ:sta pitää saada reaaliaikaista tietoa ajokortin ja ajo-oikeuden tilasta.

Poliisin syöttöoikeuden säilymisen suhteen vastakkaisella kannalla oli ainoastaan Ruutu. Hänen mukaansa asiakas toimittaa jatko-opetustodistuksen Trafiin, koska poliisi suorittaa jatkossa ainoastaan ajokieltoon ja valvontaan liittyviä toimenpiteitä eikä syöttöoikeutta jatko-opetusasioissa tällöin tarvita. Ruutu myös totesi ATJ:n käytön tien päällä loppuvan, koska liikennevalvonnassa tarvittavat tiedot välittyvät uudistuksen myötä poliisin omiin järjestelmiin viitaten todennäköisimmin Pokeen eli poliisin kenttäjärjestelmään. Toisaalta myös Ruutu painotti rekisteritietojen tarkistamisen merkitystä liikennevalvonnassa sekä Trafín ja poliisin välisessä yhteistyössä.

Ruudun muista poikkeava kanta on ymmärrettävissä hänen poliisin toimintaa ohjaavan roolin kautta. Tämän seikan huomioi myös Pylväs, joka totesi omissa haastatteluissaan, että toisaalta saattaisi olla hyvä ohjata asiakkaat heti alusta lähtien toimimaan uuden tehtäväjaon mukaisesti eikä haalia poliisille ylimääräisiä tehtäviä, vaikka tekniikka ne mahdollistaisikin.

Kaikilla tutkimusmenetelmillä tutkittaessa kävi selväksi, että tiedonkulku ajo-oikeusasioissa perustuu ajoneuvoliikennejärjestelmään, jonka toimivuudesta myös palvelutoimintojen sujuvuus on riippuvainen. Tämän lisäksi esimerkiksi Rikalainen toivoi selviä toimintaohjeita, yhteyshenkilöiden nimeämistä sekä yhteisiä palavereja saman pöydän ääressä. Myös Juusela

esitti toiveen tiedotuksen lisäämisestä sekä poliisin ja Trafín välillä että kansalaisten suuntaan, mutta ei antanut yhteisille palaverille erityistä painoarvoa. Juusela sen sijaan näki yhteisen terminologian merkityksen sisäisen kommunikoinnin ja palvelun välineenä. Ruutu puolestaan lupasi poliisin ja Trafín yhdessä tiedottavan uudesta menettelystä, vaikka sekä hän että Juusela katsoivat tiedotus- ja valistusvastuun olevan Trafilla ja autokouluilla. Juusela myös painotti positiivisen viranomaistoiminnan merkitystä sääntöjen noudattamiseen asennoitumisessa.

Ruutu ja Rikalainen toivoivat lisäksi Trafín lähettävän kansalaisille jatko-opetusasioihin liittyen muistutuskirjeitä. Pylväs näki jatko-opetuksen suorittamiseen vaikuttamisen olevan mahdollista autokoulujen hoitaman tiedotuksen ja valistuksen kautta. Hän myös lupasi, että rekisteritoimintoja ja muita käytännön menettelyjä työstetään poliisin ja Trafín välisissä palaverissa. Kantola toivoi jatko-opetuksen laiminlyömisestä seuraavista tiedotettavan mediassa, minkä avulla ajokieltomenettely tehostuisi. Myös Kantola toivoi poliisin ja Trafín välisiä yhteisiä tapaamisia ja koulutustilaisuuksia sähköisen yhteydenpidon ohella.

Sähköisen menettelyn kehittäminen ajo-oikeusasioissa tuli esille erityisesti Pylväksen ja Juuselan haastatteluissa, vaikka jatko-opetusta ei erikseen mainittukaan. Nykytilan ja kirjallisen materiaalin havainnoinnin avulla saatiin vahvistusta siihen, että yhteisten palaverien järjestäminen tehostaa toimintaa ja lisää kaikkien osapuolien edellytyksiä ja halukkuutta yhteisen palveluprosessin hahmottamiseen ja parantamiseen.

9.1 Pohdinta

Julkishallinnon palveluorganisaatiot elävät jatkuvassa muutospaineessa, ja niiden on mukautettava moninasiin ulkoapäin esitettyihin palveluvaatimuksiin. Toimintaympäristö muuttuu nopeasti ja palveluiden käyttäjien vaatimukset kasvavat. Viitaten Virtasen ja Wennbergin toteamukseen luvussa 2.6 julkisen palveluorganisaation tarjoamilta palveluilta odotetaan vastinetta veronmaksulle, ja julkisilla varoilla tuotetuilla palveluilla on kyettävä tuottamaan arvoa sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden toiminnoille. Näissä tavoitteissa onnistuminen vaatii viranomaiselta palvelunäkökulman ymmärtämisen ja sisäistämisen osaksi toimintaansa. Julkisen palveluorganisaation on otettava vastuu palvelukokonaisuuden kehittämisestä asiakkaan tarpeita vastaavaksi - olipa sitten kysymyksessä sisäinen tai ulkoinen asiakkuus. Tähän viitataan myös valtiovarainministeriön asiakaspalveluhankkeessa, kuten luvussa 2.6 mainitaan. Palvelu ja asiakas ovat olemassa, kysymys on vain siitä, kykeneekö viranomainen ne hahmottamaan.

Poliisin ja Trafín välinen työskentely ajokorttiasioissa muodostaa sisäisen palveluprosessin, vaikka kyseiset toimijat sijoittuvat eri hallinnonaloille. Poliisi ja Trafi ovat yhtäältä toistensa

sisäisiä asiakkaita ja toisaalta toistensa sisäisiä palveluntuottajia. Niillä on myös yhteinen loppuasiakas, jolle palveluntuottaminen ja tuotos on yhteinen lopputavoite. Tähän viittaavat myös Grönroos ja Zemke opinnäytetyön luvussa 2.1. Uuden lain edellytyksiä vastaava yhteistyötä ei poliisin ja Trafín välillä ole tällä hetkellä olemassa, joten yhteiselle palvelulle on hyvä mahdollisuus luoda pohja nyt.

Palvelu tuotetaan aina asiakasta varten ja sen taustalla on verkosto ja prosessi. Asiakas näkee ajokorttitoimijat yhtenä kokonaisuutena ja arvioi niiden tuottamaa palvelua omien tarpeidensa ja odotustensa perusteella. Tätä näkemystä vahvistaa myös lainaus Grönroosilta luvussa 2.2. Parhaimmillaan onnistunut palvelu tuottaa lisäarvoa asiakkaan toiminnoille, pahimmillaan epäonnistunut palvelu kuluttaa asiakkaan aikaa ja voimavaroja.

Käytettävissä olevan tutkimusmateriaalin perusteella on saatu kuva poliisin ja Trafín välisestä sisäisestä palveluprosessista, jonka tuloksena on viranomaistoiminnan yhteinen lopputuote - ajokortti. Yhteisenä lopputuotoksena voidaan pitää myös asiakkaalle ajo-oikeusasioissa tehtyä hallinnollista päätöstä, jonka syntymiseen on vaadittu molempien organisaatioiden yhteinen panostus. Se, miten viranomaisten sisäiset toiminnat sujuvat, vaikuttaa ulospäin havaittavissa olevaan palvelun laatuun. Käytännön asiakaspalvelutilanteet kannattaa purkaa ja käyttää esimerkkitapauksina poliisin ja Trafín yhteisessä palvelukoulutuksessa.

9.2 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tulevan jatko-opetusmenettelyn katsotaan olevan vähintään yhtä tehokas kuin nykyisenkin. Mikäli ajoneuvoliikennejärjestelmä ei toimi nopeasti ja ole ajan tasalla, työskentely- ja valvontamahdollisuudet heikentyvät. Selkeiden käytännön toimintaohjeiden luominen ja rajanveto viranomaisten toimintojen välillä on tärkeää. Uudistuksessa poliisin lupapalveluyksikkö muuttuu Trafiksi tai palveluntuottajaksi, lupavalvonta säilyy edelleen poliisilla. Monet tilanteet säilyvät toimivallanjaosta huolimatta samoina, ja nykyisistä käytännöistä kannattaa ottaa oppia ja luoda ongelmatilanteiden varalle toimivat menettelymallit. Yhtenä esimerkkinä on käsittelemättömiin liikennerikkomuksiin suhtautuminen käytännössä, kun ajokorttiasiaa hoitavaa asiakasta ei voida enää ohjata saman talon sisällä toiselle luukulle hoitamaan ajokielto-käsittelyä vaativaa ja mahdollisesti ajokorttiluvan myöntämisen esteenä olevaa asiaansa loppuun.

Ajokortti voidaan todennäköisesti kyseisissä tapauksissa ajokiellon jälkeen palauttaa henkilölle, vaikka jatko-opetusta ei olisikaan suoritettu. Tosin ajo-oikeutta ei tässä tapauksessa ole muuten kuin jatko-opetuksen suorittamiseen kuuluviin ajoihin, jotka suoritetaan autokoulussa. Jatko-opetus on mahdollista suorittaa myös opetusluvalla, mutta siinä tapauksessa opettajalla täytyy lain mukaan olla liikenneopettajakoulutus. Jos ajokorttia ei ole saatu poliisin haltuun, ajo-oikeus palautetaan poliisin myöntämällä väliaikaisella kortilla. Kadonneen kortin

tilalle haetaan kaksoiskappaletta Trafista tai Trafín palveluntuottajalta. Mikäli henkilö syyllistyy ajokiellon aikana kulkuneuvon kuljettamiseen oikeudetta, seurauksena on rangaistusvaatimus ja uusi hallinnollinen menettely.

Ajokorttilakiuudistuksesta tunnutaan paikallispoliisissa tähän asti saadun tietoa vain lukemalla lakimuutosta koskevaa hallituksen esitystä. Ajo-oikeusasioissa ajoneuvoliikenteen tietojärjestelmä eli ATJ mielletään ainoaksi tietokanavaksi ja yhteydenpitovälineeksi Trafín ja poliisin välillä. Poliisin hallinnollisia toimenpiteitä vaativat asiat nousevat tällä hetkellä järjestelmässä työjonoon. Myös jatko-opetuksen laiminlyömisestä toivotaan määrääjän umpeuduttua näkyvän poliisille jonkinlaisena hälytyksenä järjestelmässä. Tekniikan katsotaan olevan sillä tasolla, että se mahdollistaa tiedon kulkemisen automaattisesti järjestelmän kautta. Kaikki tutkimuksen osapuolet toivovat, että rekisterimerkinnot suoritetaan asianmukaisesti; tällöin ei ole niin suurta merkitystä sillekään, että henkilöllä ei olisi korttia ajossa mukana.

Nykykäytännön mukaan poliisi syöttää jatko-opetustodistuksen ajoneuvoliikennejärjestelmään. Syöttöoikeuden säilyminen kaikissa poliisin hoitamissa asioissa nähdään tärkeänä myös uuden lain aikana. Tiedot kulkeutuvat järjestelmän kautta Trafille, eikä suorittamaton jatko-opetus enää nouse hoidettaviin automaattiasioihin. Syöttämällä tarvittavat tiedot rekisteriin poliisi saa jatko-opetusasian heti selväksi omassa päässä, kun väliaikainen ajokielto voidaan kuitata päättymään asiakkaan esittäessä poliisille jatko-opetustodistuksen. Tällä menettelyllä vältyttäisiin myös toistaiseksi määrättävältä ajokielloilta, joka muuten seuraisi ajamisesta ilman jatko-opetuksen suorittamista.

Tien päällä väliaikaiseen ajokieltoon määrääminen tulee todennäköisesti vauhdittamaan jatko-opetuksen suorittamista. Ajokortin haltuun ottaminen saattaa useimmille ainakin alkuun tulla täytenä yllätyksenä. Toistaiseksi peruutukseen asti ei monissa tapauksissa tarvitse edes mennä, koska pelko ajokiellon jatkumisesta saa asiakkaan useimmiten ryhtymään nopeisiin toimenpiteisiin jatko-opetukseen liittyvien velvollisuuksien suorittamiseksi. Asiakas tarvitseekin jo alkuvaiheessa selkeän ohjeistuksen siitä, minne hänen pitää todistus toimittaa ja missä ajassa. Tätä varten poliisin kenttämiesten ja lupavalvonnassa työskentelevien ajokorttilakikoulutukseen on panostettava hyvissä ajoin. Toiminnon sujuvuus vaatii asiantuntemusta ja ymmärrystä läpi koko palveluprosessin.

Lupavalvonnassa jatko-opetukseen liittyvä liikenerikkomuksen käsittely käynnistyy työjonojen läpikäymisellä. Asioiden halutaan toimivan sähköisesti - kirjeenvaihto tai papereiden lähettäminen on keino, jota käytetään vain poikkeustapauksessa. Trafi lähettää tällä hetkellä muistutuskirjeen lääkärintodistuksen esittämisvelvollisuudesta ja ajokortin voimassaolon päättymisestä. Kirje sisältää ohjeet hakemusmenettelystä ja hakemukseen tarvittavista asia-

kirjoista. Vastaavaa muistutusmenettelyä ehdotetaan otettavaksi käyttöön myös jatko-opetusasioissa.

Nykymuotoisena automaattiasioiden noutaminen ja tulostaminen työjonoista koetaan haastattelujen ja havainnoinnin perusteella jokseenkin hankalaksi ja monimutkaiseksi. Tietoja pitää hakea ja yhdistellä eri näytöiltä ja eri rekistereistä, muun muassa poliisin rikosilmoitusjärjestelmästä PATJA:lta. Myös hallintolain edellyttämä hallinnollinen menettely hidastaa ajokieltoasioiden käsittelyä, vaikka poliisi toimisi asiassa muuten kuinka nopeasti tahansa. Poliisihallitus onkin ylitarkastaja Ruudun mukaan äskettäin selvittänyt ajokieltoasioiden käsittelyaikoja ja todennut selvityksen perusteella niiden vaihtelevan huomattavasti poliisilaitoksittain. Valtakunnallisesti keskimääräinen käsittelyaika on 1-2 kuukautta, jonka voidaan katsoa olevan kohtuullinen. Trafin edustajan mukaan ajokorttiasioita koskevat tiedot saadaan nopeasti syötettyä ATJ:ään, mutta poliisin päässä pitää päättää, mistä järjestelmästä tiedot esimerkiksi tien päällä halutaan lukea. Vaihtoehtoina ovat ainakin ATJ ja Poke eli poliisin kenttäohjelma. Pokea käytetään poliisitoiminnassa laajasti, ja siitä on liittymiä myös muihin keskeisiin poliisin käyttämiin järjestelmiin.

Etukäteen olisi hyvä miettiä, voidaanko jatko-opetustodistus toimittaa sähköisesti vai pitääkö asiakkaan tulla henkilökohtaisesti paikan päälle esimerkiksi siksi, että ajokielto saadaan päättymään ja ajo-oikeus palautettua. Ja miten toisaalta menetellään siinä tilanteessa, kun korttia ei ole väliaikaiseen ajokieltoon määrättäessä saatu poliisin haltuun? Voiko asiakas tässä tapauksessa toimittaa jatko-opetustodistuksen suoraan Trafiin tai palveluntuottajalle ja saada ajo-oikeutensa palautettua samalla, kun hakee uutta korttia vai vaatiiko ajokiellon päättäminen aina käyntiä poliisin luona?

Miten sitten voidaan vaikuttaa siihen, että mahdollisimman moni suorittaisi jatko-opetuksen asetetun määräajan sisällä? Jatko-opetukseen suhtautuminen on asennekysymys ja sen suorittaminen aikataulussa vaatii omaa aktiivisuutta sekä valmiutta noudattaa sääntöjä. Myös halu hoitaa asiansa kuntoon niin, että välttyy sanktioilta, on huomattava kannustin. Asenteisiin voidaan vaikuttaa, ja parhaiten tämä onnistuu positiivisen ja palvelevan viranomaistoiminnan avulla. Toisaalta asennekasvatus kannattaa aloittaa jo autokoulussa - muut ajokorttiasioissa toimivat viranomaiset jatkavat valistustyötä samalla yhteisellä linjalla.

Keskusteluyhteyden rakentaminen viranomaisten välille ja asioista sopiminen on välttämätöntä, jotta toiminnasta ja palvelusta saataisiin sujuvaa myös lakimuutoksen jälkeen. Tapaamisia on hyvä järjestää saman pöydän ääressä ja luoda säännölliset keskustelufoorumit, jotta kasvot nimien ja numeroiden takana tulevat jo ennen muutosvaihetta tutuiksi puolin ja toisin. Myös yhteisiä koulutuspäiviä kaivataan. Tärkeää on nimetä tietyt yhdyshenkilöt tai -tiimit ja sopia puhelinnumerot, joiden kautta yhteyden saaminen onnistuu kiireellisissäkin asioissa.

Toivottavaa on, etteivät asioita hoitavat henkilöt katoa sähköisten järjestelmien taakse. Hyvä tavoitettavuus on tärkeää, vaikka asioita hoidettaisiin sähköisesti. Sähköinen asiointi pitää olla mahdollisuus - ei rajoite.

Ajokorttiviranomaisten keskinäisen sisäisen palvelun onnistumiseksi pitää toimijoiden oppia ymmärtämään toistensa tarpeet. Poliisille on myös tärkeää saada tarkka kuva Trafín noudattamasta myöntämispolitiikasta, koska sillä on olennainen vaikutus poliisin valvontatoimenpiteisiin. Sujuvan kommunikoinnin varmistamiseksi sisäisen palvelun osapuolten on hiottava ajokorttitehtävissä käytettävä terminologia ja asiakaskieli yhteensopivaksi niin, että kaikki osapuolet ymmärtävät asiat tarkoitettulla tavalla. Ammattitaidon ja osaamisen varmistaminen sekä kokonaisuudistuksesta tiedottaminen asiakasnäkökulma huomioiden muodostavat siirtymävaiheen merkittävimmät haasteet.

Esiin tulleita käytännön pulmia ratkomaan esitetään perustettavaksi poliisin, Trafín ja palveluntuottajan muodostama työryhmä sisäisen palvelun kehittämistä varten. Yhteistyöryhmä koostuisi käytännön ajokorttiammattilaisista, jotka toisivat oman osaamisensa ja tietotaitonsa yhteiseen käyttöön. Poliisista ryhmään osallistuisi lupahallinnon ja liikennesektorin edustaja. Ryhmätyöskentely tulisi aloittaa mahdollisimman pian lain käyttöönnoton valmistelulla, johon sisältyisi yhteisten käytännön menetelmien työstäminen, terminologian hiominen ja hiljaisen tiedon siirtäminen poliisilta Trafille. Ryhmätyöskentelyssä syntyneitä materiaalia jalostettaisiin levitettäväksi kentälle.

Toimivallan siirtymävaihe on otollinen käytännön osaamisen siirtämiseen. Monien poliisin lupahallintoammattilaisten eläköityessä hiljainen tieto poistuu ajokorttitoimijoiden saatavilta, ellei sitä pikaisesti ja tehokkaasti saada siirrettyä ja hyödynnettyä. Työryhmä voisi kerätä palvelutilanteista käytännön esimerkkejä ja valmistella henkilöstön koulutusta niiden avulla. Perehdyttämiseen olisi hyvä lisäksi sisällyttää palvelukumppaneiden vierailuja puolin ja toisin. Työryhmä osallistuisi uudistuksesta kertovaan tiedotustoimintaan, joka käynnistettäisiin heti ainakin poliisilaitoksilla, Trafín toimipisteissä ja autokouluissa. Koska toimivallan muutoksesta kertovien esitteiden painaminen saattaa tulla kalliiksi, voisi henkilökunnan valjastaa kertomaan uudistuksesta asiakaskäyntien yhteydessä jo nyt. Myös internet-sivujen ja sosiaalisen median hyödyntäminen on edullista markkinointia. Valmistelutehtävän jälkeen yhteistyöryhmä voisi jatkaa käytännön koulutus- ja kehittämistyöryhmänä, jolloin siirtymävaiheen suunnittelu ja toteutus ei jäisi pelkästään poliisin ja Trafín johdon harteille.

Ajokorttilain kokonaisuudistuksesta toivotaan tiedotettavan mahdollisimman laajamittaisesti; erityisesti paikallispoliisissa ollaan sitä mieltä, että tiedotus- ja valistusvastuu on jatkossa Trafilla ja autokouluilla. Poliisihallitus ja Trafi aikovat laatia viestintäsuunnitelman ja kehittää käytännön toimenpiteitä yhdessä vuoden loppuun mennessä. Menettelyohjeet paikallispo-

liisille ja muille toimijoille pyritään ylitarkastaja Ruudun mukaan saamaan valmiiksi alkusyksystä 2015. Paikallispoliisissa kiinnitetään huomiota siihen, että jatkossa poliisilla on käytävissään kunnollinen käytännön ohjeistus ajokorttiasioiden hoitamista varten. Poliisihallituksen toivotaan päivittävän omat ohjeensa uuden ajokorttilain vaatimusten mukaiseksi. Epäselvää tässä vaiheessa on muun muassa se, määrätäänkö ajamisesta ilman jatko-opetuksen suorittamista rikesakko vai päiväsakkoja.

9.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan soveltaa muuhunkin kuin poliisin ja Liikenteen turvallisuusviraston väliseen viranomaisten yhteistyöhön ja sisäiseen palveluun. Palvelutoimintojen kehittäminen vaatii sisäisten palveluprosessien tunnistamista ja ongelmakohtien kartoittamista viranomaisen hallinnonalasta riippumatta. Esimerkiksi sisäministeriön hallinnonalalla vastaava tilanne tulisi ajankohtaiseksi sisäministeriön antaman mediatiedotteen (6.2.2015) mukaan vuonna 2017, mikäli maahanmuuttoasioiden suunniteltu siirto poliisilta Maahanmuuttovirastolle toteutuu kaavaillon esityksen mukaan.

Tutkimuksen perusteella käynnistettyä sisäisen palvelun kehittämistä voidaan syventää tutkimalla ATJ:n toimivuutta ajokorttiprosessin eri vaiheissa. Ajokorttiprosessin asiakaspolku pitäisi kuvata alusta loppuasiakkaaseen asti ja tarkastella ATJ:n osuutta prosessin sujuvuuteen. Järjestelmän tehtävänä on omalta osaltaan palvella kaikkia ajokorttiasioiden palveluprosessin osallisia mahdollisimman optimaalisesti ja tukea näin lisäarvon tuottamista loppuasiakkaan toiminnoille. Kokonaisvaltaisen ajoneuvoliikennerekisterin toiminnan tarkastelun avulla voitaisiin käytännössä tehostaa poliisin liikennevalvontaa tien päällä.

Tutkimuksessa esiin nousseita seikkoja voidaan myös hyödyntää laajentamalla tutkimus koskemaan verkostoitumista muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa. Kokonaiskuvan parantamiseksi kannattaisi toteuttaa asiakastytyväisyystutkimus, jonka kohderyhmänä olisivat sekä sisäiset että ulkoiset asiakkaat. Tutkimuksen laajentamisen perusteella saatuja tietoja voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi lupahenkilöstön koulutuksessa ja perehdytys suunnitelmien laatimisessa.

Seuraavassa taulukossa kaksi on kuvattu tutkimuksen perusteella saadut tulokset ja niistä vedetyt johtopäätökset. Taulukkoon koottu yhteenveto on jokaisen kohdan osalta avattu tarkasti luvussa 9.

Tulokset	Poliisin ja Trafín välinen palveluprosessi
	ATJ tiedonkulkukanava > poliisin syöttöoikeus
	ATJ: hälytys järjestelmässä > tiedot välittyvät Pokeen
	Väliaikainen ajokielto + kortti poliisin haltuun
	Liikennevalvonnan tehokkuus
	Ajo-oikeuden palautusprosessin monitahoisuus
	Kirjallinen menettely tehokas
	Hallinnollisten toimenpiteiden väheneminen
Kehittämis- ehdotukset	Syöttöoikeus poliisilla omissa toimenpiteissä
	Trafín muistutusmenettely jatko-opetusasioissa
	Jatko-opetustodistuksen sähköinen toimittaminen
	Keskustelufooromit + yhteiset koulutuspäivät
	Ajokorttilakiuudistuksesta tiedottaminen
	Asennekasvatus
	Ajokorttiprosessin kuvaus > asiakaspolku
	ATJ:n kehittäminen nopeammaksi ja sujuvammaksi
	Ajokorttilakikoulutukseen panostaminen
	Yhteinen terminologia ja asiakaskieli > asiakkaan ohjeistaminen
	Ajokorttitoimijoiden yhteistyöryhmä > osaamisen siirtäminen
Jatkotutkimus- ehdotukset	Toimintamallin kopiointi - Maahanmuuttovirasto 2017
	Verkostoituminen muiden viranomaisten kanssa

Taulukko 2: Tutkimuksen yhteenveto

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Ajokorttilaki 386/2011.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Cook, J., Staniforth, D. & Stewart, J. 1997. The Learning Organization in the Public Services. Hampshire: Gower Publishing.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Juva: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro

Hallintolaki 434/2003.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.

Honkola, J. & Jounela, T. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Keuruu: Otava.

Horovitz, J. 1992. Kohti nollavirhettä palvelun laadussa. Helsinki: Rastor.

Jacka, J. & Keller, P. 2002. Business Process Mapping - Improving Customer Satisfaction. New York: John Wiley & Sons.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Länsi-Uudenmaan poliisilaitos. 2015. Tilastot.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2.painos. Viro.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Methelp.

Perustuslaki 731/1999.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Po-
lestar.

Schneider, B. & White, S. 2004. Service Quality, Research Perspectives. Thousand Oaks, Cali-
fornia: Sage Publications.

Trost, J. 2010. Kvalitatiiviset intervjuet. 4. upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Tuominen, K. 2013. EFQM - Prosessit, tuotteet ja palvelut. Benchmarking Ltd.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valtiovarainministeriö. 2014. Palveluarkkitehtuuria tukeva lainsäädäntö. Tutkimusraportti.
Helsinki: Suomen Yliopistokirjapaino.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

Zemke, R. 2006. Huippupalvelua asiakkaille. Helsinki: Rastor.

Julkaisemattomat lähteet

Juusela, H. Lupahallinnon tarkastajan haastattelu 19.1.2015. Itä-Uudenmaan poliisilaitos. Vantaa.

Kantola, I. Liikennevalvontasektorin komisarion haastattelu 6.2.2015. Länsi-Uudenmaan poliisilaitos. Espoo.

Lindfors, S. 2014. Riskit Suomen passin myöntämiseen liittyvässä sähköisessä asiointissa. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Pylväs, K. Johtavan asiantuntijan haastattelu. 26.1.2015. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. Helsinki.

Rikalainen, M. Lupavalvonnan ylikonstaapelin haastattelu. 9.1.2015. Länsi-Uudenmaan poliisilaitos. Espoo.

Ruutu, J. Lupahallintoyksikön ylitarkastajan haastattelu 23.1.2015. Poliisihallitus. Helsinki.

Sähköiset lähteet

Hallituksen esitys ajokorttilain muuttamisesta 313/2014. Yleisperustelut. Finlex. Viitattu 29.12.2014.

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140313?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ajokorttilain%20muutos#idp2599728>

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2014. Viitattu 29.12.2014.

http://www.lvm.fi/hallinnonala#Liikenteen_turvallisuusvirasto

Liikenne- ja viestintäministeriö. Ajokorttien myöntäminen Trafille. Viitattu 29.12.2014.

<http://www.lvm.fi/tiedote/-/view/4427233>

Metodix. 1998. Dokumenttianalyysi. Pirkko Anttila. Viitattu 2.1.2015.

http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_tai_to_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/40_dokumenttianalyysi

Mikko Paateron blogi. 22.12.2011. Poliisi toivoo kovia paketteja. Viitattu 30.12.2014.

https://www.poliisi.fi/poliisi/blog_mp.nsf/wvall/5E7EF199A53B8793C225796E00459436

Poliisi 2012. Lupa 2016 -hanke. Viitattu 5.2.2015.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/bulletin.nsf/PFC/56E8F163B593314BC2257996002C4BF3>

Poliisi 2014. Organisaatio. Viitattu 29.12.2014.

<https://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/E9D8E3C4F56C4927C2256B8700455C96?opendocument>

Poliisin lupahallintostrategia. 2012. Viitattu 30.12.2014.

<http://www.intermin.fi/julkaisu/072012?docID=35073>

Poliisin vuosikertomus. 2013. Viitattu 29.12.2014.

http://live.grano.fi/tuotanto/i/intermin/poliisi_vuosikertomus_2013/

Saaranen-Kauppinen, A. & Puustniekka, A. 2006. KvaliMOTV- menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 2.3.2015.
http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3.html

Sisäministeriö. 2014. Osastot ja erilliset yksiköt. Viitattu 29.12.2014.
<http://www.intermin.fi/fi/ministerio/organisaatio>

Sisäministeriö. 2014. Yleinen järjestys ja turvallisuus. Viitattu 29.12.2014.
http://www.intermin.fi/fi/turvallisuus/yleinen_jarjestys_ja_turvallisuus

Sisäministeriö 2015. Mediatiedote. Ulkomaalaisasioiden siirto poliisilta Maahanmuuttovirastolle. Viitattu 8.2.2015.
http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/ulkomaalaisten_oleskeluun_liittyvat_lupa-asiat_siirtymassa_poliisilta_maahanmuuttovirastolle_58246

Taloussanomat. 2012. Viitattu 30.12.2014.
<http://www.taloussanomat.fi/autot/2012/06/13/tukholma-ilmio-suomeen-ajokorttia-ei-kohta-tarvita/201231348/304>

Trafi. 2014. Viitattu 30.12.2014.
http://www.trafi.fi/tietoa_trafista

Trafi. 2014. Katsastukset. Viitattu 30.12.2014.
<http://www.trafi.fi/tieliikenne/katsastukset>

Trafi. 2015. Ajokorttimallit. Viitattu 14.2.2015.
http://www.trafi.fi/tieliikenne/ajokortit_ja_tutkinnot/korttimallit_ja_-merkinnat

Trafi. 2015. Ajokorttitilastot. Viitattu 14.2.2015.
<http://www.trafi.fi/tietopalvelut/tilastot/tieliikenne/ajokorttitilastot>

Trafi. 2015. Strategiset päämäärät. Viitattu 14.2.2015.
http://www.trafi.fi/tietoa_trafista

Valtiovainministeriö. 2014. Asiakaspalvelu 2014. Viitattu 5.2.2015.
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp

Kuvat

Kuva 1: Ajokortin etupuoli (Trafi 2015).....	29
Kuva 2: Ajokortin kääntöpuoli (Trafi 2015).	29

Kuviot

Kuvio 1: Sisäisen palveluprosessin yhteys ulkoiseen asiakkaaseen (Grönroos 2009, 414). ...	10
Kuvio 2: Palvelun laatutekijät (Grönroos 2009, 103).	12
Kuvio 3: Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksen organisaatio (Länsi-Uudenmaan poliisilaitos 2014).	19
Kuvio 4: Lupapalvelulinjan organisaatio (Länsi-Uudenmaan poliisilaitos 2014).....	21
Kuvio 5: Luovutettujen ajokorttien vuosimäärät (Trafi 2015).	22
Kuvio 6: Trafín strategiset päämäärät (Trafi 2015).	23
Kuvio 7: Teema-alueiden asema tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2004, 67).....	32

Taulukot

Taulukko 1: Sisäiset markkinointitoimet (Grönroos 2009, 456-461).	15
Taulukko 2: Tutkimuksen yhteenveto	64

Liitteet

Liite 1 Tutkimushaastattelu.....	72
----------------------------------	----

Liite 1 Tutkimushaastattelu

- 1 Teemat
- 1.1 Tiedonkulku Trafi - poliisi
- miten poliisi saa tiedon jatko-opetustodistuksen toimittamisen laiminlyönnistä?
 - miten pian poliisi saa näkemyksesi mukaan tiedon laiminlyönnistä jatko-opetuksen määräajan täytyttyä?
 - miten pian poliisi näkemyksesi mukaan käsittelee asian rangaistusvaatimuksen antamisen jälkeen hallinnollisessa menettelyssä?
- 1.2 Käsittelyssä käytetty menettely
- käsitelläänkö jatko-opetuksen laiminlyönnin kirjallisessa menettelyssä? Miksi?
 - miten päätös annetaan tiedoksi?
- 1.3 Käsittely käytännössä
- miten poliisiin tulisi suhtautua jatko-opetuksen laiminlyöntiin tien päällä mikäli asiakkaalla ei ole muita liikenerikkomuksia?
 - millä tavoin menetellään siinä tapauksessa, että asiakas on suorittanut jatko-opetuksen määräajan jälkeen?
 - miten menetellään jos asiakas saapuu jatko-opetustodistuksen kanssa poliisiin?
 - miten ajo-oikeusasia käsitellään, mikäli asiakas tuo lääkärintodistuksen josta ilmenee, ettei ole pystynyt suorittamaan jatko-opetusta? Entä jos on ollut ulkomail-la tms.?
- 1.4 Ajo-oikeuden palauttaminen
- miten poliisiin tulisi toimia ajokiellon määräämisen jälkeen?
 - mitkä ovat toimenpiteet, mikäli ajokorttia ei ole saatu poliisiin haltuun?
 - jos kortti on ollut esimerkiksi rattijuopumuksen takia poliisin hallussa, antaako poliisi kortin takaisin jatko-opetusta suorittamatta?
- 1.5 Tiedonkulku poliisi - Trafi
- millä tavoin poliisiin tulisi informoida Trafia jos havaitaan, että jatko-opetus on suoritettu?
 - millä tavoin poliisiin tulisi informoida Trafia, jos havaitsee että jatko-opetus on edelleen suorittamatta?
 - miten poliisiin tulisi valvoa jatko-opetuksen suorittamista?
 - miten poliisiin tulisi informoida Trafia antamastaan ajokiellosta / päätöksen tiedoksiannosta?

1.6 Ajokieltomenettelyn tehokkuus

- miten hyvin ajokieltomenettelyn avulla pystytään mielestäsi vaikuttamaan jatko-opetuksen laiminlyöntiin?
- miten Trafi / poliisi voi mielestäsi omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että mahdollisimman moni jatko-opetus tulee suoritettua?
- minkälainen ehkäisevä vaikutus ajokiellolla on käsityksesi mukaan jatko-opetusasioissa?
- mitä odotuksia sinulla on poliisin ja Trafín (+palveluntuottajan) välisen sisäisen palvelun suhteen tulevien jatko-opetusasioiden hoitoa ajatellen?
- miten jatko-opetukseen liittyvää poliisin ja Trafín välistä sisäistä palvelua voisi mielestäsi kehittää?



**Henkilötietolain (523 /99) 10 §:n
mukainen REKISTERISELOSTE:
Ajoneuvoliikennerekisteri**

1) Rekisterinpitäjä (tarvittaessa eli jos rekisterinpitäjällä ei toimipaikkaa EU:n alueella, myös edustaja)	Nimi Liikenteen turvallisuusvirasto
	Postiosoite PL 320, 00101 Helsinki Puhelin 020 618 500 (vaihde)
	Käyntiosoite Kumpulantie 9, 00520 Helsinki
2) Rekisteriasioita hoitava henkilö tai yhteishenkilö	Erytisasiantuntija Päivi Metsävainio
	Puhelin 020 618 500 (vaihde)
3) Rekisterin nimi	Ajoneuvoliikennerekisteri
4) Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Erytislainsäädäntö Laki ajoneuvoliikennerekisteristä (541/2003) velvoittaa Liikenteen turvallisuusviraston ylläpitämään rekisteriä liikenneturvallisuuden parantamiseksi, tieliikenteen ympäristöhaittojen vähentämiseksi sekä tieliikenteen verotustehtävien ja autokiinnityksen hoitamiseksi. Rekisteri sisältää tietoa ajoneuvoista, niiden verotuksesta ja kiinnityksestä, ajoneuvoa kuljettavista, maakuljetusten turvallisuusneuvonantajista ja tieliikenteen valvontalaitteissa käytettävistä korteista
5) Rekisterin tietosisältö (rekisteröityjen ryhmä/ryhmät ja näihin liittyvät tiedot tai tietoryhmät)	<i>Luonnollisista ja oikeushenkilöistä talletetut tiedot</i> Luonnollisista henkilöistä saa tallettaa perustietoina nimen, henkilötunnuksen taikka henkilötunnuksen puuttuessa tiedon syntymäajasta, syntymäkotikunnan ja syntymävaltion, kansalaisuuden, osoite- ja muu yhteystiedon, kotikunnan, äidin- tai asiointikielen, valokuvan ja nimikirjoitusnäytteen sekä tiedon henkilön kuolemasta. Lisäksi ajoneuvon omistajasta tai haltijasta saa tallettaa tiedon siitä, että tämä on luonnollinen henkilö. Oikeushenkilöistä saa tallettaa yritys- ja yhteisötunnuksen sekä soveltuvin osin luonnollisista henkilöistä talletettavia tietoja. Rekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisina tietoina luonnollisista henkilöistä ja oikeushenkilöistä saa tallettaa tietoja: 1) ajokorttiluvan, ajokortin ja ajo-oikeuden myöntämisestä, lajista ja luokasta sekä muita vastaavia tietoja; 2) ADR-ajolupakoetta varten annetun koulutuksen antajasta, ajolupakokeesta ja ajoluvan myöntämisestä ja vaarallisten aineiden maakuljetusten turvallisuusneuvonantajan tutkintoa varten annetun koulutuksen antajasta, tutkintoon liittyvästä kokeesta sekä muita vastaavia tietoja; 3) kuljettajaopetuksesta ja kuljettajantutkinnosta; 4) tieliikenteen valvontalaitteista annetun neuvoston asetuksen

	<p>mukaisten kuljettaja-, korjaamo-, valvonta- ja yrityskorttien myöntämisestä sekä muita vastaavia tietoja;</p> <ol style="list-style-type: none"> 5) henkilön pyynnöstä rekisteriin merkittävästä tietojen luovuttamisen rajoittamisesta; 6) henkilöauton ammattiajoluovan ja liikenneopettajaluovan myöntämisestä; 7) lakisääteisistä maksuista ja veroista sekä niiden suorittamisesta; 8) konkurssista, velkajärjestelystä tai yrityssaneerauksesta ja ajoneuvon ulosotosta; 9) ajoneuvon haltijan hallintaoikeuden laadusta; 10) auton käyttövastaavasta; 11) lupaa edellyttävää kuljetustoimintaa varten suoritettavasta kokeesta ja lupaa varten myönnettävästä todistuksesta; 12) liikennevakuutuksen ottajasta; 13) kuorma- tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyyttä varten koulutusta antaneesta koulutuskeskuksesta, saadusta koulutuksesta ja sen kestosta, suoritusta kokeesta ja siitä annetusta todistuksesta, kuljettajan ammattipätevyyuskortin tai sen kaksoiskappaleen myöntämisestä, ammattipätevyydestä ajokorttiin tehdyistä merkinnöistä sekä jatkokoulutuksen suorittamisesta ja siitä annetusta todistuksesta. <p><i>Ajoneuvoista talletetut tiedot</i> Ajoneuvoista talletetaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tekniset tiedot, yksilöintitiedot ja kaupalliset tiedot; 2) katsastus- ja hyväksyntätiedot sekä muita teknisiä tarkastuksia koskevat tiedot; 3) rekisteröintiin, vakuutuksiin, käyttötarkoitukseen ja tilapäiseen käyttöön liittyvät tiedot; 4) kiinnitystiedot; 5) verotus- ja ulosottotiedot; 6) anastustiedot. <p>Rekisteriin talletettavista käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisista tiedoista sekä ajoneuvojen tiedoista säädetään tarkemmin ajoneuvoliikennerekisterin tiedoista annetussa valtioneuvoston asetuksessa (1116/2003).</p>
<p>6) Säännönmukaiset tietolähteet</p>	<p>Ajoneuvoliikennerekisteristä annetun lain 11 §:n mukaan rekisteriin saadaan tietoja viranomaisilta seuraavasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä; 2) Patentti- ja rekisterihallituksen ja Verohallituksen ylläpitämästä yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä; 3) oikeushallinnolta; 4) ulosottoviranomaiselta; 5) poliisilta; 6) puolustusvoimilta; 7) tullilaitokselta; 8) elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksilta; 9) rajavartiolaitokselta. <p>Ajoneuvoliikennerekisterilain 12 §:n mukaan rekisteriin saadaan tietoja seuraavilta yksityisiltä tahoilta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ajoneuvojen valmistajat ja maahantuojat; 2) liikennevakuutuskeskus ja liikennevakuutusyhtiöt; 3) kuljettajantutkintojen vastaanottajat; 4) katsastuksen suorittajat ja sopimusrekisteröijät;

	<p>5) tieliikenteen valvontalaitteista annetun neuvoston asetuksen mukaisten ajopiirturikorttien käsittelijät;</p> <p>6) ajokortin valmistaja;</p> <p>7) ammattipätevyyskokeen vastaanottaja ja palvelun tuottaja sekä jatkokoulutusta antava koulutuskeskus.</p>
<p>7) Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle</p>	<p>Ajoneuvoliikennerekisteristä annetun lain 15 §:n mukaan rekisteristä luovutetaan julkisia tietoja seuraaville tahoille:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) viranomaiset; 2) liikennevakuutuskeskus, liikennevakuutusyhtiöt ja Valtiokonttori; 3) liikenneonnettomuuksien tutkijalautakunnat; 4) katsastuksen suorittajat; 5) sopimusrekisteröijät; 6) kuljettajantutkinnon vastaanottajat; 7) tieliikenteen valvontalaitteen korttien käsittelijät; 8) Ahvenanmaan maakunnan tai ETA-valtion rekisteriviranomaiset; 9) ETA-valtion viranomaiset, Euroopan yhteisöjen komissio ja kansainvälisissä sopimuksissa tarkoitetut viranomaiset yhteisön lainsäädännöstä tai Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksia johtuvien velvoitteiden hoitamiseksi; 10) ammattipätevyyspalveluiden tuottajat. <p>Julkisia tietoja luovutetaan yksittäin lain 14 §:n mukaan seuraavasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ajoneuvon rekisteritunnuksen tai valmistenumeron perusteella rekisteriin talletetuista ajoneuvoista ja niiden verotuksesta, kiinnityksestä, ajoneuvon omistajan ja haltijan ja käyttövastaavan nimestä sekä osoite- ja yhteystiedoista; 2) henkilötunnuksen perusteella ajokorttiluokasta ja ajokortin myöntämisaikajankohdasta. <p>Salassa pidettäviä tietoja luovutetaan lain 17 §:n mukaan seuraaville tahoille:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) poliisille ja muulle esitutkintaviranomaiselle ja syyttäjälle rikoksen selvittämistä ja syytteen esenpanoa varten; 2) poliisille ja puolustusvoimille ajokorttiasioiden käsittelyä varten; 3) tuomioistuimelle ajo-oikeuteen liittyvien asioiden käsittelyä varten; 4) liikenteen valvontaa suorittaville viranomaisille; 5) pysäköinnin valvontaa suorittavalle viranomaiselle tiedon vammaisen pysäköintiluvasta; 6) liikennelupaviranomaiselle tehtyä rikosta ja siitä seuranneita rangaistuksia ja muita seuraamuksia koskevat tiedot liikennelupa-asioiden käsittelyä varten; 7) autokoululupaviranomaiselle tehtyä rikosta ja siitä seuranneita rangaistuksia ja muita seuraamuksia koskevat tiedot autokoululupa-asioiden käsittelyä varten; 8) kuljettajantutkinnon vastaanottajalle valokuvan henkilön tunnistamista varten, tietoja henkilön terveydentilasta tutkinnon suorittamista varten, tiedon ajokiellosta ajokokemuksen tarkistamista ja ADR-ajoluvan luovuttamista varten sekä tiedon ajokortin saamisen esteestä; 9) tieliikenteen valvontalaitteen korttien käsittelijälle henkilön valokuvan ja nimikirjoitusnäytteen korttien käsittelyä varten; 10) liikenneonnettomuuksien tutkijalautakunnalle liikenneonnettomuuksien tutkintaa varten tarpeelliset tiedot;

	<p>11) Ahvenanmaan maakunnan ja toisen ETA-valtion ajoneuvojen tai ajokorttien rekisteröintitehtäviä hoitavalle tai niihin liittyviä valvontatehtäviä hoitavalle viranomaiselle ajoneuvojen ja ajokorttien rekisteröintitehtävien, valvontatoimien ja luovuttamiseen liittyvien toimenpiteiden suorittamiseksi tarpeelliset tiedot;</p> <p>12) rajavartiolaitokselle rikosta ja siitä seuranneita rangaistuksia ja muita seuraamuksia koskevia tietoja rajaturvallisuuden ylläpitämistä, esitutkintaa ja muuta tutkintaa, etsintää, pelastustehtävää ja ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitetun liikenteenharjoittajan seuraamusmaksun määräämistä varten sekä henkilön valokuva ja nimikirjoitusnäyte henkilön tunnistamista varten;</p> <p>13) kuorma- ja linja-autonkuljettajien ammattipätevyydestä annetussa laissa tarkoitetuille palvelun tuottajalle valokuva ja nimikirjoitusnäyte kuljettajan ammattipätevyyskorttien käsittelyä varten;</p> <p>14) ETA-valtion poliisiviranomaiselle ja muulle viranomaiselle, jonka tehtäviin kuuluu oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen tai rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan ssaattaminen, Euroopan yhteisön lainsäädännöstä tai Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista johtuvien velvoitteiden hoitamista varten.</p> <p>Lisäksi rekisteristä luovutetaan tietoja muihin käyttötarkoituksiin lain 19 §:n mukaan seuraavasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) luonnollisen henkilön nimestä ja osoitteesta tai muista yhteystiedoista mielipide- ja markkinatutkimukseen, suoramarkkinointiin sekä muuhun osoite- ja tietopalveluun; 2) asiakasrekisterin yhteystietojen ja ajoneuvon tietojen päivittämiseen; 3) tilastointia, historiallista tai tieteellistä tutkimusta ja siihen verrattavaa muuta tutkimusta varten, jos henkilötietolaissa näihin tarkoituksiin säädetty edellytykset täyttyvät, ja tilastotietoja; 4) muihin rekisterinpitäjän hyväksymiin tarkoituksiin. <p>Toiminnan, johon edellä 1,2 ja 4 kohtien mukaan tietoja voidaan luovuttaa, on liitettävä liikenneturvallisuuteen, ajoneuvoihin, ajoneuvoliikenteeseen tai sen aiheuttamiin ympäristöhaittoihin taikka ajoneuvon kuljettamiseen.</p> <p>Ajoneuvoliikennerekisteristä ei säännönmukaisesti luovuteta tietoja EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.</p>
<p>8) Rekisterin suojauksen periaatteet</p>	<p>ATK:lle talletetut tiedot</p> <p>LTJ: Rekisterin suojaus perustuu sovelluskohtaisiin IDMS-suojausluokkiin, ADSA-rakenteisiin (Task Code/käyttöliittymät), pääsynvalvontaan (Top Secret/henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat) ja käytön valvontaan.</p> <p>ATJ: Henkilötietorekisterin suojaus perustuu keskitettyyn pääsynvalvontaan, kertakirjautumiseen ja rooliperustaisiin käyttöoikeuksiin. Pääsynhallinnassa käytettävät ohjelmistotuotteet ovat IBM Websphere tuoteperheeseen kuuluvia, kuten esim. Access Manager. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaisia ja käyttäjäroolit sovelluskohtaisia. Käytönvalvonta perustuu räätälöityyn ratkaisuun ja Websphere MQ, MQI ja DB2 tuotteisiin.</p>



- 1) HetiL 10 § ei edellytä nimenomaisesti tiedon merkitsemistä, mutta se on tarkoituksenmukaista merkitä rekisteröityjen tiedonsaantioikeuksien kannalta. Se myös kuvaa osaltaan rekisterin tietosisältöä.