



**LAADUN KEHITTÄMINEN  
MIKIA SECURITY FINLAND OY:SSÄ**  
Kehityskohteena palvelupäällikön työnkuvan  
selkeyttäminen

**Tuulia Lepistö  
Mikko Myllymäki**

**Opinnäytetyö  
Syyskuu 2009**

**Matkailu-, ravitsemis- ja talousala**



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t)  LEPISTÖ, Tuulia MYLLYMÄKI, Mikko	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 100	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen <input type="checkbox"/> saakka	
Työn nimi  LAADUN KEHITTÄMINEN MIKIA SECURITY FINLAND OY:SSÄ Kehityskohtena palvelupäällikön työnkuvan selkeyttäminen		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Soili PARTANEN		
Toimeksiantaja(t) Mikia Security Finland Oy		
Tiivistelmä <p>Työn toimeksiantaja oli Mikia Security Finland Oy, joka on järjestyksenvalvontapalveluita sekä tapahtumien turvallisuussuunnittelua tarjoava yritys. Tavoitteena oli laadun kehittäminen yrityksessä, jota yrityksen laatutyön tässä vaiheessa lähestyttiin selkeyttämällä palvelupäällikön toimenkuvaa. Toimeksiantaja kuvasi palvelupäällikön keskeisimmäksi tehtäväksi laadun varmistamisen yrityksessä. Tavoitteen saavuttamiseksi määriteltiin palvelupäällikön keskeiset työtehtävät ja vastualueet. Laadun seurannan apuvälineiksi kehitettiin asiakastytyväisyyskyselyn pohja ja uusittiin yrityksen laatukäsikirja.</p> <p>Aineistonkeruutapana käytettiin kohdistettua havainnointia, haastatteluita sekä työnseurantapäiväkirjaa. Palvelupäällikön toimintaa seurattiin kolmena päivänä viikossa kahdeksan viikon ajan. Haastatteluita tehtiin havainnoinnin tueksi. Haastattelut olivat sekä kohdistettuja että vapaita haastatteluita. Lisäksi kohdehenkilö täytti kolmen kuukauden ajan työnseurantapäiväkirjaa, johon merkittiin teemoittain työtehtäviä. Työnseurantapäiväkirjasta saatiin tukimateriaalia toimenkuvan selkeyttämiseksi.</p> <p>Tulokset osoittivat, että yhdeksi merkittävimmistä palvelupäällikön toimenkuvaan liittyvistä tehtävistä nousi asiakaskohteen aloitusprosessi Jyväskylän keskustassa. Tutkimuksen aikana havaittiin, että toimeksiantaja on erittäin kiinnostunut laatutyöstä, vaikka yritys on toiminut vasta muutaman vuoden. Resurssien puutteen vuoksi laadun kehittäminen yrityksessä on kuitenkin melko alkuvaiheessa.</p> <p>Työstä hyötyy eniten Mikia Security Finland Oy. Palvelupäällikön työnkuvan selkeyttäminen, asiakastytyväisyyskyselyn pohja sekä uusittu laatukäsikirja auttavat yritystä viemään laatutyötä eteenpäin. Lisäksi työ hyödyttää muita alan toimijoita sekä niitä yrityksiä, jotka tarvitsevat järjestyksenvalvontapalveluita, sillä työssä on kuvattu keskeiset järjestyksenvalvontaan liittyvät toiminnot. Työ tuo toimialaan enemmän näkyvyyttä, sillä järjestyksenvalvonta on alana yhä melko tuntematon.</p>		
Avainsanat (asiasanat) järjestyksenvalvonta, Mikia Security Finland Oy, laadun kehittäminen, palvelupäällikkö, toimenkuva, laatukäsikirja, asiakastytyväisyys		
Muut tiedot Liitteinä laatukäsikirja, 17 sivua, sekä järjestyksenvalvontaan kohdistuvat säädökset, 60 sivua.		

<p>Author(s)</p> <p>LEPISTÖ, Tuulia MYLLYMÄKI, Mikko</p>	<p>Type of Publication</p> <p>Bachelor´s Thesis</p>	
	<p>Pages</p> <p>100</p>	<p>Language</p> <p>Finnish</p>
	<p>Confidential</p> <p><input type="checkbox"/> Until _____</p>	
<p>Title</p> <p>QUALITY IMPROVEMENT IN MIKIA SECURITY FINLAND OY Clarifying the Service Manager´s job description</p>		
<p>Degree Programme</p> <p>Degree Programme in Tourism and Hospitality</p>		
<p>Tutor(s)</p> <p>Soili PARTANEN</p>		
<p>Assigned by</p> <p>Mikia Security Finland Oy</p>		
<p>Abstract</p> <p>The commissioner of the thesis was Mikia Security Finland Oy, a company providing event security management and event security planning services. The aim of the thesis was to improve the quality within the company and to clarify the Service Manager´s job description. The commissioner described the Service Manager´s most important task to be assuring the quality of the services provided. To reach the objective, the Service Manager´s principal tasks and responsibilities were defined. A customer satisfaction survey template was drawn up and the company quality manual was updated.</p> <p>The study was conducted by focused observation, interviews and a job surveillance report. The Service Manager´s operations were followed three days a week during eight weeks. Interviews were held to support observation. The target person also filled in a job surveillance report during three months, in which the tasks were written down by themes. The job surveillance report gave additional material to clarify the job description.</p> <p>It was concluded that one of the most important tasks of the Service Manager was the starting process of customer relationship in the centre of Jyväskylä. During the study it was noticed that the commissioner was very interested in quality improvement although the company had been operating only a few years. Due to the lack of resources the quality improvement process in this company is at quite an early stage.</p> <p>The study is most beneficial to Mikia Security Finland Oy. The Service Manager´s job description, the customer satisfaction survey template and the updated quality manual will help the company to improve its quality process. The study also benefits other companies in this business because it describes the main functions in the field of event security management. The study brings this branch more visibility due to the fact that event security management as a business is still quite unknown.</p>		
<p>Keywords</p> <p>event security management, Mikia Security Finland Oy, quality improvement, service manager, job description, quality maual, customer satisfaction</p>		
<p>Miscellaneous</p> <p>Appendices: a quality manual of 17 pages and regulations of 60 pages.</p>		

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	3
2 MIKIA SECURITY FINLAND OY YKSITYISEN TURVALLISUUSALAN YRITYKSENÄ .....	5
3 YKSITYISEN TURVALLISUUSALAN PALVELUT .....	5
3.1 Palveluiden ominaispiirteitä .....	6
3.2 Toimintaympäristö .....	8
3.3 Sidosryhmät .....	9
3.4 Sääntely .....	10
4 PALVELUN LAATU YKSITYISELLÄ TURVALLISUUSALALLA.....	11
4.1 Laadun ulottuvuudet .....	12
4.2 Asiakaspalvelun merkitys toimialalla .....	13
4.3 Asiakaspalveluprosessi .....	14
4.4 Laadun mittaaminen toimialalla .....	15
5 ALAN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMENKUVAT .....	16
5.1 Järjestyksenvalvojan toimenkuva .....	17
5.2 Esimiehenä turvallisuusosalalla .....	18
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	20
6.1 Tavoite ja tutkimusongelma .....	20
6.2 Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu .....	20
6.3 Aineiston analysointi .....	22
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	23
7.1 Palvelupäällikön työnkuva .....	23
7.2 Asiakaskohteen aloitusprosessi .....	24
7.3 Laadun seurannan apuvälineet .....	28
8 POHDINTA .....	29
LÄHTEET .....	35
LIITTEET .....	36
Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn pohja .....	36
Liite 2. Haastattelu: asiakaskohteen aloitusprosessi .....	38
Liite 3. Palvelupäällikön työnseurantapäiväkirja .....	39
Liite 4. Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533 .....	41
Liite 5. Kokoontumislaki 22.4.1999/530 .....	60
Liite 6. Ulkoilulaki 13.7.1973/606 .....	70

	2
Liite 7. Järjestyslaki 27.6.2003/612	81
Liite 8. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308	94
Liite 9. Järjestyksenvalvontapalveluiden laatukäsikirja 2009	

## KUVIOT

KUVIO 1. Asiakaspalveluprosessin vaiheistus	13
KUVIO 2. Asiakaskohteen aloitusprosessin vaiheistus	24

# 1 JOHDANTO

Yksityinen turvallisuusala on kasvanut voimakkaasti viime vuosien aikana. Kasvun myötä kilpailu on Suomessa kiristynyt huomattavasti. Tämä näkyy myös järjestyksenvalvontapalveluita tuottavien yritysten kohdalla. Tuotteena järjestyksenvalvontapalvelut eivät eroa juuri toisistaan, joten alan yritykset pyrkivät erottautumaan kilpailijoista muilla keinoin. Yritykset ovat huomanneet palvelun laadun merkityksen yrityksen menestystekijänä. Erityisesti asiakaspalvelua on alettu korostaa alalla selvästi enemmän.

Järjestyksenvalvonta-alalla ei ole aiemmin ollut juuri muita työnimikkeitä kuin järjestyksenvalvoja ja yrityksen johtaja. Viime vuosina toimenkuvia on tullut alalle enemmän, sillä vastuualueita on haluttu jakaa yrityksen sisällä. Tehtäviä ei ole kirjattu mihinkään, vaan niitä on hoidettu kokemuspohjalta. Toimenkuvien lisääntyessä palvelun laatuun on voitu kiinnittää enemmän huomiota. Pienten yritysten resurssit kuitenkin harvoin riittävät järjestelmälliseen laatutyöhön. Mikia Security Finland Oy on yksityisiä järjestyksenvalvontapalveluita sekä tapahtumien turvallisuussuunnittelua tarjoava yritys. Yritykselle on uutena tehtävänimikkeenä tullut palvelupäällikön toimenkuva. Toimenkuva ei ole yrityksessä vielä tarkentunut kunnolla, mutta toimeksiantaja on kuvannut palvelupäällikön keskeisimmäksi tehtäväksi palvelun laadun varmistamisen yrityksessä. Laatu koetaankin Mikiassa tärkeäksi kilpailukeinoksi. Sen kehittäminen ja seuranta on kuitenkin alkuvaiheessa, sillä yritys on toiminut alalla vasta muutamana vuodena.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on Mikia Security Finland Oy:n laadun kehittäminen, jota yrityksen laatutyön tässä vaiheessa lähestytään selkeyttämällä palvelupäällikön toimenkuvaa. Toimenkuvan selkeyttämiseksi määritellään keskeiset työtehtävät sekä vastuualueet. Laadun seurannan apuvälineiksi kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyn pohja sekä uusitaan Mikian aiempi laatu-käsikirja, sillä sen sisältö vaatii kehittämistä. Tavoitteena on tehdä käsikirjasta sellainen, että yritys voi sen avulla osoittaa asiakkailleen, mitkä ovat yrityksen toimintaperiaatteet. Käsikirjasta tulee yksi yrityksen laatumittareista, sillä Mikiassa nähdään, että jo käsikirjan olemassa olo vaikuttaa asiakkaan mielikuvan yrityksen kiinnostuksesta laatuun kohtaan. Lisäksi tärkeänä tavoitteena on

tehdä käsikirjasta sellainen, että sitä voidaan hyödyntää myös työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä.

Opinnäytetyön tietoperusta on pohjautunut pääasiassa kahteen turvallisuusalan teokseen. Yksityisestä turvallisuusalasta, erityisesti järjestyksenvalvonnasta, on hyvin vähän kirjallisuutta ja tutkimusaineistoa. Laurean ammattikorkeakoulun turvallisuusosaamisen koulutusohjelmassa järjestyksenvalvonnasta tehtyjä opinnäytetöitä ei haun perusteella löytynyt yhtäkään. Laatuun liittyvää aineistoa ja tehtyjä tutkimuksia on sen sijaan runsaasti. Laatuun koskevaa aineistoa on sovellettu käsiteltäessä palvelun laadun merkitystä yksityisellä turvallisuusalalla. Lisäksi tietoperustassa näkyvät järjestyksenvalvontaan kohdistuva oma osaamisemme sekä aiempi tietämys alasta.

Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä yksityinen turvallisuusala on kasvanut ja kehittynyt viime vuosina huomattavasti. Tämä johtuu osaksi siitä, että väkivalta on yhteiskunnassa kasvanut rajusti. Esimerkkinä voidaan sanoa viime aikoina otsikoissa olleet koulusurmat. Turvattomuuden tunne onkin ollut yksi syy turvallisuuspalveluiden ulkoistamiseen. Järjestyksenvalvonta on alana yhä melko tuntematon, joten on tärkeää tuoda toimialaa enemmän esille. Lisäksi alalla on alettu kiinnittää enemmän huomiota laatuun ja sen merkitykseen yrityksen menestystekijänä. Laadun kehittäminen järjestyksenvalvontayrityksessä on aiheena tämän vuoksi ajankohtainen ja merkittävä.

Työstä hyötyy eniten Mikia Security Finland Oy. Palvelupäällikön työnkuvan selkeytyminen, asiakastytyväisyyskyselyn pohja sekä uusittu laatukäsikirja auttavat yritystä viemään laatutyötä eteenpäin. Lisäksi työ hyödyttää muita alan toimijoita sekä niitä yrityksiä, jotka tarvitsevat järjestyksenvalvontapalveluita. Työn tietoperustaan on koottu keskeiset järjestyksenvalvontaan liittyvät toiminnot sekä tuotu selkeästi esiin palvelun laadun merkitys järjestyksenvalvontatoiminnassa. Palvelun laadun kehittäminen järjestyksenvalvontapalveluita tuottavalle yritykselle on oman ammatillisen kehittämismme kannalta merkittävää. Olemme molemmat asiakaspalvelualalla, joten tutkimus syventää osaamistamme asiakaspalvelutyössä. Yksityinen turvallisuusala kiinnostaa molempia, minkä vuoksi erityisesti järjestyksenvalvontapalveluihin liittyvien toimintojen syvempi tarkastelu auttaa ymmärtämään alaa huomattavasti paremmin.

## 2 MIKIA SECURITY FINLAND OY YKSITYISEN TURVALLISUUSALAN YRITYKSENÄ

Mikia Security Finland Oy on yksityinen järjestyksenvalvontapalveluita sekä tapahtumien turvallisuussuunnittelua tarjoava yritys. Toiminta alkoi vuonna 2005, jolloin yritys toimi nimellä Tradehouse Mikia Finland Oy. Yrityksessä toimi tällöin kaksi eri järjestyksenvalvontapalveluita tuottavaa yrittäjää. Toinen yrittäjästä vastasi Tampereen seudun järjestyksenvalvontatoiminnasta ja toinen Jyväskylän seudusta. Vuonna 2007 yrittäjät yhdistivät toimialueensa, ja samalla yrityksen nimi vaihtui Mikia Security Finland Oy:ksi. Tämän jälkeen toiminta on laajentunut Mikkelin, Oulun ja Helsingin seuduille.

Yrityksen asiakkaita ovat ravintolat, yökerhot ja pubit. Lisäksi Mikian yksi merkittävimmistä asiakkuuksista on Jyväskylän Paviljonki, jossa järjestetään monenlaisia tapahtumia, kuten konsertteja, messuja ja kongresseja. Jyväskylässä Mikia on yksi suurimmista toimijoista. Myös Tampereen seudulla Mikialla on määrällisesti eniten asiakasyrityksiä muihin toimijoihin nähden. Mikkeliissä Mikia on suurin toimija niin määrällisesti kuin liikevaihdollisestikin. Kasvavia toimialueita ovat Helsingin ja Oulun seudut. Mikialla työskentelee yhteensä noin 100 työntekijää, joista osa-aikaisten määrä on suuri, noin 90 %. Kokopäiväisesti yritys työllistää 10–20 henkilöä.

Kilpailu alalla on kovaa, sillä tuotteena järjestyksenvalvontapalvelut eivät eroa juuri toisistaan. Mikian vahvuuksia muihin alan toimijoihin nähden on työntekijöiden sitoutuneisuus yritykseen sekä toiminnan läpinäkyvyys. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakasyritykset, joissa toimitaan, ovat näkyvillä Mikian kotisivuilla. Näin yritys haluaa tuoda avoimuutta toiminnalleen, sillä monet muut alan yritykset eivät ilmoita julkisesti asiakkaitaan.

## 3 YKSITYISEN TURVALLISUUSALAN PALVELUT

Turvallisuusala voidaan Suomessa jakaa yleisesti viranomaistehtäviin sekä yksityisen turvallisuusalan palveluihin. Viranomaistoiminnot, kuten poliisi, ylläpitävät yhteiskunnan perusturvallisuutta. (Tikkanen, Aapio, Kaarnalehto, Kammonen, Laitinen, Mikkonen & Pisto 2008, 9.) Yksityinen turvallisuusala koostuu vartioimis-, yksityisetsivä-, järjestyksenvalvonta- ja turvatarkastuspal-



veluista, ja niiden tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää organisaatioiden turvallisuutta (mts. 199). *Vartioimispalvelu* on tarkoin säädeltyä luvanvaraista toimintaa, jonka tarkoituksena on asiakkaan omaisuuden ja toisen koskemattomuuden suojaaminen. Toimialan asiakkaita ovat muun muassa teollisuus- ja tuotantoyritykset, palvelualojen yritykset sekä yksityistaloudet. *Yksityisetsivätoiminnan* harjoittamiseen tarvitaan rajoitettu vartioimisliikelupa. Toimeksiantot tulevat sekä yrityksiltä että yksityistalouksilta. Tarkoituksena on selvittää muun muassa erilaisia talousrikoksia, kuten vakuutuspetoksia. (Yksityisetsivä- ja turvallisuusalan palvelut.) *Järjestyksenvalvontapalveluiden* tarkoituksena on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta erilaisissa yleisötilaisuuksissa, ravintoloissa sekä kauppakeskuksissa. Toiminta ei edellytä erillistä elinkeinolupaa. (Paasonen 2008, 13.) *Turvataarkastuspalvelut* vastaavat asiakkaan turvatarkastustoiminnasta. Turvataarkastajan pääasiallisena tehtävänä on tarkastaa teknisiä välineitä apuna käyttäen asiakkaan hallussa oleva irtaimisto sekä kohdehenkilö. Palveluita käytetään muun muassa vankiloissa, oikeuslaitoksilla ja lentokentillä. (Hankintapäätös valtion turvataarkastuspalveluista.)

Tikkasen ja muiden (2008, 9) mukaan viimeisen vuosikymmenen aikana yksityinen turvallisuusala on kehittynyt Suomessa huomattavasti. Yritysten turvallisuustoimintojen ulkoistaminen on vaikuttanut turvallisuuspalveluita tarjoavien yritysten lisääntymiseen (mts. 10). Lisäksi voimakkaaseen kasvuun ovat keskeisesti vaikuttaneet lainsäädännön uudistuminen, Suomen liittyminen EU:hun, tekniikan kehittyminen sekä yleisen turvallisuustietoisuuden lisääntyminen. Lainsäädäntömuutokset ovat lisänneet viranomaistoimintojen ja yksityisen turvallisuusalan yhteistyömahdollisuuksia turvallisuuden parantamiseksi. Uudistunut lainsäädäntö on lisäksi selkeyttänyt yksityisen turvallisuusalan toimenkuvia. (Mts. 11.) EU on pyrkinyt edistämään turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla sekä säädöksillä. Toisaalta liikkuminen rajojen yli on vapaampaa, jolloin kansainvälisen rikollisuuden uhka on osaltaan vaikuttanut Suomessa yksityisen turvallisuusalan palveluiden lisääntymiseen.

### *3.1 Palveluiden ominaispiirteitä*

Paasonen (2008, 8) toteaa, että palveluiden ominaispiirteillä kuvaillaan eroa fyysisiin tuotteisiin verrattuna. Tikkanen ja muut (2008, 199) tähdentävät, että

yksityisellä turvallisuusalalla palveluilla tarkoitetaan sellaisia toimintoja, joiden hankkimisesta asiakas voi päättää itse. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat joko ostaa palvelun tai huolehtia turvallisuudesta itse, jolloin kyse on omavalvonnasta (mts. 200). Nykyisin turvallisuustoiminta on keskittynyt yhä enemmän alan ammattilaisille, sillä tehokas riskienhallinta vaatii paljon resursseja. Ulkoistamalla turvallisuuspalvelut asiakasyritys voi keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa ja jättää turvallisuudesta huolehtimisen toimialaan erikoistuneille yrityksille. (Mts. 200–201.) Ehkäisemällä mahdolliset onnettomuus-, vaa-ra- ja vahinkotilanteet ajoissa (mts. 9-10) turvallisuuspalveluita tarjoava yritys varmistaa asiakkaan liiketoiminnan häiriöttömyyden (mts. 199). Asiakslähtöisyyttä on alettu korostaa alalla yhä enemmän, sillä kyse ei ole pelkästään turvallisuutta edistävien tehtävien suorittamisesta, vaan ennen kaikkea palvelusta (mts. 200).

Järjestyksenvalvonnassa asiakaspalvelun merkitys korostuu, sillä asiakasryhmiä on useita. Erityisesti ravitsemisliikkeissä näkyy asiakkaiden kaksijakoisuus: yhden asiakasryhmän muodostaa toimeksiantajan yrityksessä työskentelevä henkilöstö, joka mahdollisesti koostuu vielä usean eri yrityksen henkilöstöstä. Toinen asiakasryhmä puolestaan koostuu toimeksiantajan yrityksessä asioivista henkilöistä. Haasteelliseksi toiminnan tekee asianmukainen palvelu jokaiselle asiakasryhmälle. (Paasonen 2008, 47.) Järjestyksenvalvojan on tärkeää osata tunnistaa sellaiset henkilöt, jotka ovat asiakasyrityksen kannalta merkittäviä. On kuitenkin tärkeää, että jokaista asiakasta kohdellaan samalla arvonnalla, oli hän vip-henkilö tai ei.

Asiakasyrityksen turvallisuudesta huolehtiminen sekä mahdollisten ongelmatilanteiden ennaltaehkäisy ovat järjestyksenvalvontapalveluiden keskeiset tehtävät. Toimialan ammattilaisella on huomattavasti kehittyneempi pelisilmä mahdollisten riskien arvioinnissa kuin henkilöstöllä. Järjestyksenvalvojan pääasiallisena tehtävänä on ylläpitää turvallisuutta, kun taas henkilöstön ensisijainen tehtävä on huolehtia asiakkaan viihtyvyydestä. Jos henkilöstön energia kuluu turvallisuudesta huolehtimiseen, työteho ja asiakkaiden viihtyvyys kärsivät. Asiakasyrityksen kilpailukyky ja imago paranevat, kun yrityksen turvallisuustoiminta on ulkoistettu ammattimaiselle toimijalle (Tikkanen 2008, 90).

Tällöin sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuntea olonsa turvalliseksi (mts. 90).

Toimialalla yhteistyö asiakasyritysten kanssa on tiivistä. Tämän vuoksi tietoturvan merkitys korostuu, sillä palveluntarjoajat saavat yleensä luottamuksellista tietoa asiakasyrityksistään. Esimerkiksi tiedot toimeksiantajan asiakasmääristä sekä rahaliikenteestä kuuluvat palveluntarjoajan salassapitovelvollisuuden piiriin. Molemminpuolinen luottamus on tärkeää, jotta palveluntarjoajan ja toimeksiantajan välille voi syntyä pitkäaikainen asiakassuhde. Myös Paasonen (2008, 41) mukaan luottamus mahdollistaa tehokkaamman palvelun sekä edistää positiivisen yrityskuvan leviämistä.

### 3.2 Toimintaympäristö

*”Oli viikonloppu ja kuopiolaiseen 007-yökerhoon tuli jostain pääkaupunkiseuvulta oikeen viimisen päälle pyntätty macho mies. Elettiin 80-luvun loppua, ja silloin minä vasta alottelin näitä hommia. Kaveri kysy:  
– Hei, onks alhaalla äksöniä?  
– Ystävä kuule, en tiää onko se tullu vielä, mutta käyhän ihmeessä kahtomassa.” (Luoma 2008, 113.)*

Toimintaympäristö asettaa aina haasteita järjestyksenvalvojan tilannetajulle. Yksityisellä turvallisuusalalla toiminnasta on säädetty laissa (Paasonen 2008, 10). Toimialalla on erikseen määritellyt säädökset riippuen siitä, millaisia turvallisuuspalveluita yritys tuottaa. Esimerkiksi vartioimisliiketoiminta on luvanvaraista elinkeinotoimintaa, jolloin toiminnan harjoittamiseen tarvitaan sisäasiainministeriön myöntämä vartioimisliikelupa. (Mts. 10.) Järjestyksenvalvontapalveluiden harjoittamiseen ei sen sijaan erillistä lupaa tarvita. Lisäksi säädöksissä on eroavaisuuksia toimivaltuuksien suhteen: järjestyksenvalvojan toimivaltuudet ovat verrattain laajat, kun taas turvatarkastajan toimivaltuuksiin kuuluu ainoastaan turvatarkastus teknisin välinein.

Järjestyksenvalvontatoimintaa säätelee laki järjestyksenvalvojista (liite 4). Lain 1 §:n 1 mukaisesti järjestyksenvalvoja voidaan asettaa muun muassa kokoon-tumislain (liite 5), ulkoilulain (liite 6), järjestyslain (liite 7) tai majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain (liite 8) nojalla (Paasonen 2008, 12). Järjestyksenvalvojan ensisijainen tehtävä toimialueella on ylläpitää järjestystä ja turval-

lisuutta, sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia (laki järjestyksenvainvojoista). Kokoontumislain mukaisesti tilaisuuden järjestäjä voi asettaa yleiseen kokoukseen tai yleisötilaisuuteen ja sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvainvojoja (kokoontumislaki). Ulkoilulain mukaan leirintäalueen pitäjä voi asettaa järjestyksenvainvojoja leirintäalueelle ja sen välittömään läheisyyteen. Poliisi voi myös erikseen määrätä järjestyksenvainvojoja leirintäalueelle. (Ulkoilulaki.) Järjestyslain nojalla poliisi voi asettaa kauppakeskukseen, liikenneasemalle tai julkiseen kulkuneuvoon järjestyksenvainvojoja. Toimialue tulee rajata kyseisille alueille tai niiden välittömään läheisyyteen. (Mts.) Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain nojalla majoitus- ja ravitsemistoiminnan harjoittajan on mahdollista asettaa liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvainvojoja. Jos liikkeen toiminnassa on ilmennyt toistuvia järjestyshäiriöitä, voi poliisi määrätä toiminnan harjoittajan asettamaan liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen tarpeellisen määrän järjestyksenvainvojoja. (Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annettu laki.)

### *3.3 Sidosryhmät*

Paasosen (2008) mukaan yksityisellä turvallisuusalalla tärkeimmän sidosryhmän muodostavat viranomaiset. Kansallista lainsäädäntövaltaa käyttää eduskunta, ja lakien valmistelusta vastaa sisäasiainministeriö. Sen merkittävimpiä sidosryhmiä yksityisen turvallisuusalan näkökulmasta ovat poliisi ja pelastustoimi sekä hätäkeskustoiminta. Sisäasiainministeriön poliisiosaston osana toimii turvallisuusalanvalvontayksikkö. Sen tehtävänä on muun muassa vastata yksityisen turvallisuusalan viranomaislupien myöntämisestä. Sisäasiainministeriön apuna toimivan turvallisuusalan neuvottelukunnan tehtävänä on puolestaan edistää viranomaisten ja yksityisen turvallisuusalan välistä yhteistyötä. (Paasonen 2008, 21.)

Järjestyksenvainvontapalveluiden merkittävimmät sidosryhmät ovat poliisi ja lääninhallitukset. Järjestyksenvainvojoja avustaa pyydetessä poliisia virkaaputehtävissä, esimerkiksi ohjaamalla liikennettä onnettomuuden tai vahingon sattuessa. Lisäksi poliisi tiedottaa mahdollisista lakimuutoksista toimialaan liittyen. Läninhallitus valvoo toiminnan lainalaisuutta tekemällä satunnaisia tarkastuksia asiakasyritykseen. Järjestyksenvainvojoilla tulee tämän vuoksi olla

aina työtehtäviä suorittaessaan poliisin myöntämä voimassaoleva järjestyksenvalvojakortti mukanaan.

### *3.4 Sääntely*

Turvallisuustoiminta jakautuu lakisääteiseen ja omaehtoiseen kokonaisuuteen. Lakisääteisiä ovat lait, asetukset, viranomaispäätökset ja määräykset, joiden tarkoituksena on suojata yksilöiden perusoikeuksia ja turvata yhteiskunnan toimintoja. Kaikkien yritysten tulee täyttää nämä vähimmäisvaatimukset. (Tikkanen ym. 2008, 90.) Omaehtoisen turvallisuustoiminnan tarkoituksena on puolestaan edistää yrityksen liiketoimintaa minimoimalla mahdolliset riskit (mts. 91).

Perusoikeudet ovat yksilölle turvattuja oikeuksia, jotka ovat hierarkkisesti tavallisia lakeja ylempänä. Yksityisellä turvallisuusalalla voidaan kuitenkin erityissäännösten nojalla puuttua näihin oikeuksiin. (Paasonen 2008, 21.) Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa henkilö tilasta. Poikkeuksellisten toimivaltuuksien myötä järjestyksenvalvoja toimii työtehtäviä suorittaessaan rikosoikeudellisella virkavastuulla, eli hänellä on laajempi vastuu työssä tehdyistä virheistä (mts. 21–22). Paasonen huomauttaa kuitenkin järjestyksenvalvojan nauttivan erityisestä rikosoikeudellisesta suojasta. Tämä tarkoittaa sitä, että järjestyksenvalvojan vastustaminen on säädetty rangaistavaksi. (Mts. 22.)

Vartijat kuuluvat palvelualojen ammattiliittoon, jolloin heidän oikeutensa on turvattu työehtosopimuksessa. Järjestyksenvalvojilla ei sen sijaan ole omaa ammattiliittoa eikä siten minkäänlaista työehtosopimusta. Ammattiliitto valvoo, että työpaikoilla noudatetaan työehtosopimuksia ja työelämää koskevia lakeja (PAM). Jos järjestyksenvalvojalla tulee ongelmia työpaikalla, ei hänellä ole yleensä mahdollisuutta kääntyä kenenkään puoleen epäselvissä tilanteissa. Järjestyksenvalvonta-alalla ongelmat kohdistuvat erityisesti palkkaukseen ja palveluiden hinnoitteluun.

Järjestyksenvalvontatoiminnassa tulee ensisijaisesti huomioida yleisön turvallisuutta edistävät toimenpiteet, jolloin esimerkiksi toimeksiantajan taloudelliset

edut eivät saa vaikuttaa tehtävän suorittamiseen. Järjestyksenvalvojan tulee tehtävää suorittaessaan toimia asianmukaisesti siten, ettei toiminnasta aiheudu suurempaa haittaa tai vahinkoa kuin on välttämätöntä turvallisuuden ylläpitämiseksi. Järjestyksenvalvojakortti tulee olla aina mukana työtehtäviä suorittaessa. Lisäksi järjestyksenvalvojan tulee myös pitää työtehtävissään asianmukaista järjestyksenvalvojan tunnusta. (Mts. 28.)

#### 4 PALVELUN LAATU YKSITYISELLÄ TURVALLISUUS-ALALLA

Grönroosin (2001, 98) mukaan palvelun laatuun on alettu kiinnittää huomiota 1970-luvun lopulla. Turjanmaa (2005) tähdentää, että laatuun liittyviä tutkimuksia on tehty paljon ja ne kohdistuvat usein laatujärjestelmiin, laatukulttuuriin sekä henkilöstön toiminnan kehittämiseen. Hän kuitenkin painottaa, että tutkimukset laadusta ja laatujohtamisesta liittyvät yleensä suuriin yrityksiin. Pienempien yritysten kohdalla on puolestaan havaittu, että huomiota tulisi kiinnittää erityisesti asiakastarpeiden ja asiakastyytyvyyden tutkimiseen. (Turjanmaa 2005, 22.) Laadun määrittely on ongelmallista eikä siitä ole päästy täysin yksimielisyyteen. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että laadukas palvelu on asiakkaan näkökulmasta vaatimusten mukainen. (Mts. 27.) Turjanmaa (2005, 28) haluaa lisäksi painottaa, ettei laatu ole vain yksi palvelun tuntomerkistä, vaan kiinteä osa palvelua. Paasonen (2008) mukaan yrityskuva vaikuttaa osaltaan asiakkaan käsitykseen laadusta. Yrityskuva usein joko vahvistaa tai lieventää ennakkokäsityksiä palveluntarjoajasta. Yrityksen hyvällä maineella onkin keskeinen vaikutus positiivisen yrityskuvan luomisessa. (Paasonen 2008, 42.)

Turjanmaan (2005) mukaan yrityksen koolla on suuri merkitys laadun oppimisen kannalta: suurilla yrityksillä on yleensä kirjatut ohjeet toiminnoille, kun taas pienissä yrityksissä korostuvat kokemuspäinen osaaminen sekä tiedon keskittyminen johtajalle ja yksittäisille henkilöille. Lisäksi pienten yritysten etuna voidaan nähdä toiminnan joustavuus sekä henkilöstösuuntautuneisuus. Myös arviointi, palkkaus sekä raportointi ovat helpompia toteuttaa pienissä yrityksissä, sillä johtaja tuntee paremmin henkilöstön ja asiakkaat. Turjanmaa kuitenkin toteaa, että ongelmia voi aiheutua, jos yrityksen päätöksenteko keskittyy

vain yhdelle. Lisäksi hän haluaa painottaa resurssien merkitystä, sillä niiden puute on yksi merkittävimmistä esteistä laadun oppimiselle pienissä yrityksissä. (Turjanmaa 2005, 24.)

Paasonen (2008) korostaa, että turvallisuusalalla laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat erityisesti asiakaspalvelu sekä toimeksiantajan ja palvelun tarjoajan välinen asiakassuhde. Asiakkaan tyytyväisyys yrityksen tarjoamaa palvelua kohtaan perustuu suurelta osin siihen, onko hän tyytyväinen saamaansa kohteluun. Vuorovaikutuksen merkitys turvallisuusalalla korostuu, sillä asiakaspalvelutilanteet ovat lyhyitä, mutta päivän mittaan niitä tulee paljon. Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu on tämän vuoksi erittäin tärkeää. (Paasonen 2008, 40–41.) Luottamus alalla on yksi merkittävimmistä laadun osatekijöistä. Siihen vaikuttavat aiemmat kokemukset, yrityksen maine sekä asiakaspalvelun sujuvuus. Yksittäinen työntekijä ei voi juuri vaikuttaa palvelun sisältöön, mutta hänen toiminnallaan on kuitenkin suuri vaikutus siihen, mitä asiakas ajattelee yrityksestä. (Mts. 41.) On tärkeää saada laatu osaksi yrityksen toimintaa. Vaikka oppimisen tärkeys on yrityksissä nykyään ymmärretty, tuottaa käytäntö usein ongelmia. (Turjanmaa 2005, 14.)

#### *4.1 Laadun ulottuvuudet*

Palvelun laadulla on olemassa toiminnallinen ja tekninen ulottuvuus. Toiminnallisella ulottuvuudella tarkoitetaan palveluprosessin kulkua ja sitä, miten palvelu tuotetaan. Teknisellä ulottuvuudella viitataan lopputulokseen eli siihen, mitä asiakas palveluprosessin päätteeksi saa. (Grönroos 2001, 100.) Usein korostetaan lopputuloksen merkitystä palvelun laadun tarkastelussa. Asiakkaalle on kuitenkin yhtä tärkeää se, miten lopputulos hänelle toimitetaan, eli millaiseksi asiakas kokee palveluprosessin. (Mts. 101.) Erityisesti turvallisuusalalla moni yritys yltää samanlaiseen tekniseen laatuun, jolloin kilpailijoista tulee erottua muilla konstein. Jos toiminnallinen laatu on heikkoa tai puutteellista, jää kokonaislaatu vajavaiseksi (mts. 102). Kun kilpailevien yritysten lopputulokset eivät juuri poikkea toisistaan, kannattaa Grönroosin mukaan kilpailuvalteiksi ottaa palveluprosessit eli toiminnallinen laatu. Hän kuitenkin huomauttaa, että palveluprosessin lopputuloksen kannalta hyvä tekninen laatu on aivan yhtä tärkeää. (Mts. 104.)

Laatu voidaan todeta hyväksi silloin kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia. Kokonaislaatu saattaa jäädä vajavaiseksi, jos asiakkaan odotukset ovat kovin epärealistiset. (Mts. 105.) Grönroos painottaakin, että tämän vuoksi yrityksen tulee kiinnittää huomiota siihen, ettei se anna asiakkaalle katteettomia lupauksia. Ainoastaan sellaisia, jotka on mahdollista toteuttaa. (Mts. 106.) Lisäksi tunteilla on suuri vaikutus koettuun palvelun laatuun. Jos asiakas on hyvin kiihtyneessä tilassa, saattaa olla mahdotonta saada hänet pitämään lopputuloksesta, vaikka palveluprosessi olisi sujunut muutoin ongelmitta.

Laatukokemuksia on olemassa neljä: liian huono laatu, hyväksyttävä laatu, hyvä laatu sekä liian hyvä laatu. Asiakaspalvelussa tavoitteena on päästä hyvän laadun tasolle, jolloin kustannukset suhteessa hyötyyn pysyvät tasapainossa. Liian hyvässä laadussa asiakas saattaa kokea palvelun olevan ylihinnoiteltua. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas kokee maksavansa selkeästi ylimääräistä saamastaan palvelusta, vaikka näin ei todellisuudessa tapahdu. Jos tavoitteena on aina ylittää asiakkaan odotukset, on olemassa vaara, että palvelun laatutavoitteet tulevat liian korkeiksi yritykselle, eikä odotuksia voida enää täyttää. Tämän seurauksena asiakas pettyy, ja seuraavalla kerralla joudutaan tekemään entistä enemmän töitä asiakkaan tyydyttämiseksi. Tarkoituksena onkin antaa asiakkaalle hieman enemmän kuin hän odottaa, jolloin hän kokee joka kerta saman positiivisen yllätyksen tunteen. (Mts. 143.)

#### *4.2 Asiakaspalvelun merkitys toimialalla*

Vuorovaikutuksen merkitys asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaa suuresti asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta (Paasonen 2008, 46). Erityisesti tämä korostuu järjestyksenvalvontapalveluissa: ravintolaan tullessaan asiakkaan ensimmäinen vuorovaikutustilanne syntyy tavallisesti järjestyksenvalvojan kanssa. Jos kohtaaminen ei suju toivotulla tavalla, saattaa asiakkaan pettymys näkyä koko ravintolassa olon ajan. Järjestyksenvalvojalle vuorovaikutustaidot ovatkin olennainen osa ammattitaitoa. Vuorovaikutusvalmiudet perustuvat toimialalla erityisesti sanalliseen ja sanattomaan viestintään (mts. 48). Sanallista viestintää tarvitaan silloin, kun asiakkaalle annetaan ohjeita tai häntä joudutaan käskemään. Sanallisen viestinnän tulee tällöin olla selkeää ja ymmärrettävää, sillä epäselvät ohjeet voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuus-



den. (Mts. 50.) Sanattomalla viestinnällä on yhtä merkittävä vaikutus asiakaspalvelutilanteessa. Ilmeillä ja eleillä saadaan kontakti asiakkaaseen, jolloin on mahdollista vaikuttaa hänen käytökseensä. (Mts. 51.) Järjestyksenvalvojan omalla olemuksella on myös merkittävä vaikutus asiakaspalveluun: rauhallisuus sekä siisti ulkoinen olemus antavat järjestyksenvalvojasta luotettavan vaikutelman.

### 4.3 Asiakaspalveluprosessi

Yrityksen tavoitteena on tarjota aina virheetöntä ja laadukasta palvelua. Palveluprosessi koostuu kuitenkin monesta eri osa-alueesta, minkä vuoksi ongelmatilanteita voi syntyä melko helposti: työntekijöille sattuu virheitä, asiakkaat voivat aiheuttaa häiriötä muille tai asiakas muuttaa mieltään kesken palveluprosessin. Palvelun lopputulos ei tällöin tyydytä asiakasta ja toivottua laatutasoa ei saavuteta. (Grönroos 2001, 161.) Grönroos kuitenkin muistuttaa, että mahdollisista ongelmista huolimatta palveluntarjoajan on hoidettava tilanne niin, että asiakas voi olla lopputulokseen mahdollisimman tyytyväinen. Hän lisää, että seuraavalla kerralla palveluprosessin sujuvuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota, eikä virheisiin ole tällöin varaa. (Mts. 162.)

Palveluprosessi yksityisellä turvallisuusalalla koostuu Paasosen (2008, 55) mukaan seuraavista prosessin vaiheista:



#### Kuvio 1. Asiakaspalveluprosessin vaiheistus

*Aloit*us tarkoittaa asiakkaan saamaa ensivaikutelmaa asiakaspalvelutilanteesta. Tässä tärkeitä elementtejä ovat erityisesti katsekontakti, asiakaspalvelijan ulkoinen olemus sekä yleinen positiivinen tunnelma. Tilanteen *haltuunot*ossa työntekijän tulee tuntee asiakasyritys, jossa hän työskentelee, sekä palvelut, joita yritys tarjoaa. Lisäksi työntekijän tulee seurata tilannetta aktiivisesti, sekä pystyttävä ennakoimaan mahdolliset ongelmat. Nämä kaikki vaikuttavat työntekijän uskottavuuteen sekä ammattimaisuuteen. (Mts. 55.) *Asian käsittely*vai-

heessa tavoitteena on selvittää tilanne, eli mahdollinen ongelma tai asiakkaan tarve. Työntekijän tulee osata kuunnella asiakasta, sekä esittää oikeita kysymyksiä tilanteen selvittämiseksi. Samaan aikaan työntekijän tulee kiinnittää huomiota siihen, mitä ympärillä tapahtuu. Asian käsittelyn jälkeen asiakkaalle tulee esittää ratkaisu. Se tulee käsitellä niin, että asiakas sen varmasti ymmärtää. Erityisesti kiihtynyt asiakas ei välttämättä kykene keskittymään ratkaisuehdotuksiin, minkä vuoksi ratkaisun tekeminen edellyttää nopeaa harkintaa ja toimintakykyä. (Mts. 56.) Kiihtynyttä asiakasta kannattaa kehottaa puhumaan hitaammin, jolloin hän yleensä rauhoittuu ja äänen voimakkuus laskee. Yhteenvedoksi asiakkaalle esitetään vielä kertaus ratkaisuvaihtoehdoista, sekä mahdollisista jatkomenettelyistä (mts. 56). Lopetuksen päätavoite on asiakkaan tyytyväisyyden varmistaminen, sillä asiakaspalvelutilanteessa palveluprosessin loppu jää aina asiakkaalle päällimmäisenä mieleen (mts. 57).

#### *4.4 Laadun mittaaminen toimialalla*

Mittauksilla pyritään selvittämään yrityksen toiminnan kehittämistarpeita. Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute ovat apuna laadun mittaamisessa. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari silloin, kun halutaan selvittää palveluntarjoajan kehittymisen kannalta tärkeitä asioita (Ohjelmistojärjestelmien tutkimus- ja tuotekehityspalveluja tarjoavan yrityksen asiakastyytyväisyys). Asiakastyytyväisyysmittausten avulla yritys kykenee selvittämään toiminnan tehokkuutta, vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa sekä palvelun toimitusprosessien sujuvuutta (asiakkuusajattelu). Lisäksi mittausten avulla yritys osoittaa, että asiakkaasta ollaan kiinnostuneita.

Yrityksellä tulee olla selkeä toimintatapa, jolla asiakaspalautteita kerätään ja käsitellään, sillä muutoin niistä ei ole mitään hyötyä (Turjanmaa 2005, 39). Usein asiakas antaa palautetta järjestyksenvälöntapalveluista suoraan toimeksiantajalle. Tämä johtuu siitä, että asiakas mieltää järjestyksenvälöajan kuuluvan osaksi ravintolan henkilökuntaa. On tärkeää, että yhteistyö toimeksiantajan ja palveluntarjoajan välillä on tiivistä, sillä muutoin asiakaspalautteet jäävät ravintolaan, eivätkä välity palvelun tarjoajalle.

Tikkanen ja muut (2008) näkevät, että erityisesti turvallisuusalalla laatua seurataan jälkikäteismittareiden avulla. Näitä ovat muun muassa sairauspoissaolot, asiakasyrityksen tiloissa tapahtuneet vahinkotilanteet sekä raportoidut läheltä piti -tilanteet. Sairauspoissaolot kertovat työssä jaksamisesta sekä mahdollisista työperäisistä sairauksista. Asiakasyrityksen tiloissa tapahtuneiden vahinkotilanteiden perusteella voidaan arvioida tyypillisimpiä ongelmia. Läheltä piti -tilanteiden minimoimiseksi tulisi puolestaan panostaa erityisesti ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. (Tikkanen ym. 2008, 115.)

## 5 ALAN TYÖNTEKIJÖIDEN TOIMENKUVAT

Toimenkuvalla tarkoitetaan henkilön asemaa vastuualueella. Se pitää sisälleen työntekijän toimivaltuudet sekä tehtävät organisaatiossa. Lisäksi toimenkuvaan kuuluvat taidot, joita alan osajilta vaaditaan. Yksityisellä turvallisuusalalla toimenkuvat vaihtelevat paljon, mikä johtuu alan monipuolisuudesta ja sääntelystä. Esimerkiksi vartija toimii kiinniottotilanteessa jokamiehenoiseudella, kun taas järjestyksenvalvojan toiminta kiinniottotilanteessa perustuu järjestyksenvalvojalakiin. Lisäksi vartijan tehtäviin kuuluu asiakasyrityksen omaisuuden vartiointi, mutta järjestyksenvalvoja ei suoranaisesti vastaa tavaran vartioimisesta, vaan nimenomaan järjestyksen ylläpidosta alueella.

Alan toimenkuvilla on kuitenkin paljon myös yhtäläisyyksiä. Ne liittyvät muun muassa ikävaatimukseen, koulutukseen, taustaan, asiakaspalvelutaitoihin sekä henkilön ominaisuuksiin, joita alalla vaaditaan. Yksityisen turvallisuusalan toimijalta vaaditaan vähintään 18 vuoden ikää. Hän ei myöskään saa olla vielä 65 vuotta täyttänyt. Kaikilta alan toimijoilta vaaditaan myös koulutus tehtävien suorittamiseen. Alan työntekijän tulee olla poliisin hyväksymä, eli hänellä ei saa olla taustallaan toimenkuvaa haittaavia rikoksia. Esimerkiksi järjestyksenvalvojalla ei saa olla taustallaan väkivaltarikoksia. Toimialalla työskentelevillä tulee olla hyvät sosiaaliset taidot. Lisäksi häneltä edellytetään vastuuntuntoa, ongelmanratkaisukykyä sekä oma-aloitteista toimintaa mahdollisissa häiriötilanteissa (ammattinetti).

## 5.1 Järjestyksenvalvojan toimenkuva

*”Hyvä portsari ei saa koskaan jäähä sanattomaksi, ei missään tilanteessa. Olokoon vaikka vaahtosammuttimen kokoinen, mutta ulosanti pitää toimia. Ja jämäkkä saa olla, mutta silti aina vähän pilikettä silimäkulmassa.” (Luoma 2008, 113.)*

Järjestyksenvalvoja tapaa työssään monenlaisia ihmisiä, joten alan toimijalta edellytetään hyvää ihmistuntemusta. Järjestyksenvalvojan tehtävien suorittamiseen vaaditaan hyväksytysti suoritettu järjestyksenvalvojan peruskoulutus. Koulutus kestää 32 tuntia ja pitää sisällään teoriaosuuden sääntelyn merkityksestä sekä voimankäyttöosuuden. Peruskoulutuksen sisältö on sisäasianministeriön määrittämä. Koulutuksen jälkeen poliisi vahvistaa ja hyväksyy henkilön järjestyksenvalvojaksi. Kaasusammuttimen käyttöön vaaditaan erillinen koulutus, joka kestää 9 tuntia. Siihen sisältyy myös teoriaosuus sekä käytännön harjoittelu.

Järjestyksenvalvoja vastaa henkilöiden ja omaisuuden turvallisuudesta siinä tapahtumassa tai tilaisuudessa, jonne hänet on asetettu (ammattinetti). Järjestyksenvalvoja voi vastata asiakkaan omaisuudesta ainoastaan yleisötilaisuuksissa. Häntä ei voida esimerkiksi asettaa vartioimaan teollisuushallia yöaikaan. Jos taas hallissa järjestetään yleisötapahtuma, järjestyksenvalvoja voidaan asettaa valvomaan sekä henkilöiden turvallisuutta että teollisuushallin välitöntä läheisyyttä. Järjestyksenvalvojan toimialueisiin kuuluvat kauppakeskukset, liikenneasemat, joukkoliikenteen kulkuneuvot (mts.), yleisötapahtumat sekä ravintolat, yökerhot ja pubit.

Järjestyksenvalvojalla on työtehtäviä suorittaessaan laajat toimivaltuudet. Hän voi estää sellaisen henkilön pääsyn alueelle, joka on liian päihtyneessä tilassa, on aiemmin käyttäytynyt sopimattomalla tavalla, ei täytä pukeutumiselle asetettuja kriteereitä tai ei ole täyttänyt pääsyn edellytykseksi asetettua ikää. (Paasonen 2008, 29.) Järjestyksenvalvoja voi myös poistaa toimialueeltaan sellaisen henkilön, joka käyttäytyy uhkaavasti, on liian humalassa tai ei muuten noudata annettuja käskyjä. Järjestyksenvalvojalla on kiinniotto-oikeus, jos henkilöä ei muilla keinoin voida poistaa ja hän on selkeästi vaaraksi muille asiakkaille. Tällöin järjestyksenvalvojan on välittömästi luovutettava kiinniotettu henkilö poliisille. Jos henkilöä ei voida viipymättä luovuttaa poliisin haltuun,

hänet voidaan pitää säilössä enintään neljä tuntia, tai siihen asti kunnes tilaisuus on päättynyt. (Laki järjestyksenvalvojista.) Kiinniotto-oikeutta käyttäessään järjestyksenvalvoja voi tarkastaa henkilön hallussa olevat tavarat varmistukseen, ettei kiinniotetulla ole hallussaan vaaraa aiheuttavia esineitä tai aineita. Jos turvallisuuden ylläpitämiseksi joudutaan turvautumaan voimakeinoihin, niiden käytön tulee olla puolusteltavia ja sisäasiainministeriön hyväksymiä. Erityisesti ravintolaympäristössä vaaditaan nopeaa reagointikykyä, sillä uhkaavat tilanteet saattavat syntyä sekunneissa.

Työtehtäviä suorittaessaan järjestyksenvalvoja saa kantaa mukanaan käsirautoja, muovisia siteitä ja enintään 70 cm mittaista kumista patukkaa. Järjestyksenvalvoja voi työssään käyttää myös kaasusumutinta, jolloin hänellä tulee olla hyväksytysti suoritettu kaasusumutinkurssi. Ampuma-aseen kantaminen työtehtäviä suorittaessa sen sijaan on kiellettyä. Teleskooppipatukan käyttö on sallittua ainoastaan kauppakeskuksissa sekä julkisissa kulkuneuvoissa toimivilla järjestyksenvalvojilla (Paasonen 2008, 32). Voimankäyttövälineitä tulee kantaa vaatteiden alla. Jos se ei ole mahdollista, tulee niiden olla umpikoteiloissa vyölle kiinnitettynä. Tällä pyritään välttämään provosointia ja sitä, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi.

## *5.2 Esimiehenä turvallisuusalalla*

Viitalan (2002) mukaan esimiehen tehtävänä yrityksessä on toimia alaisten tukena heidän omissa työtehtävissään, sekä auttaa johtoa strategioiden toteutuksessa. Esimies toimii siis työntekijöiden ja johdon välisenä linkkinä ja yhteyshenkilönä. Tämän vuoksi esimiestyö on haasteellista ja vaatii tekijältään paljon. (Viitala 2002, 68.) Usein esimies tekee rutiinityötä yhdessä alaistensa kanssa. Lisäksi Viitala kuvailee, että esimies käy asiakasneuvotteluita, sopii kaupoista sekä vastaa rekrytoinnista ja uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Esimiehen vastuulla on huolehtia myös henkilöstön hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. (Mts. 71.)

Turvallisuusalalla esimiestyössä korostuvat henkilöstön motivointi ja sitouttaminen yritykseen sekä verkostojen ja asiakassuhteiden rakentaminen ja niiden ylläpito. Toimialalla työntekijöiden vaihtuvuus on suuri ja kilpailu kovaa. Erityi-

sesti järjestyksenvalvonta-alalla suurin osa työntekijöistä on osa-aikaisia, ja yrityksestä toiseen siirtyminen on vaivatonta. Siksi onkin tärkeää, että työntekijä saadaan samaistumaan yritykseen ja pysymään siten yrityksen palveluksessa (Mts. 162). Työntekijä haluaa kokea työnsä merkitykselliseksi. Tähän vaikuttavat tehtävien monipuolisuus, vaativuus sekä etenemismahdollisuudet yrityksessä.

Uuden työntekijän aloittaessa työnsä järjestyksenvalvontapalveluita tuottavassa yrityksessä, hänet asetetaan usein pienempään kohteeseen opettelemaan työtehtäviä. Kokemuksen karttuessa hänellä on mahdollisuus edetä isompiin ravintoloihin ja yökerhoihin. Työntekijä voi tämän jälkeen päästä vastaavaksi järjestyksenvalvojaksi, jolloin hän toimii toimeksiantajan ja palvelun tarjoajan välisenä yhteyshenkilönä. Esimies luo edellytykset työssä etenemiselle ja auttaa työntekijää kehittämään osaamistaan. Esimiehen on kyettävä arvioimaan millainen työntekijä kuhunkin asiakaskohteeseen sopii, mikä edellyttää hyvää ihmistuntemusta.

Hyvältä turvallisuusalan esimieheltä edellytetään alan kokemusta ja koulutusta. Hänen tulee tuntea alan säädökset ja ymmärtää, miten ne vaikuttavat käytännön työtehtäviin. Esimiestyö vaatii laajaa kokemusta rutiinityöstä, jotta alaisten tukeminen työtehtävissä olisi mahdollista. Viitala (2002, 75) painottaa, että esimiehen tulee olla luotettava, sillä alaisten on kyettävä luottamaan siihen, että esimies toimii omiensa puolesta ja pysyy sanojensa takana. Lisäksi hyvän esimiehen on uskallettava ottaa vastuuta niin omista kuin työntekijöidenkin toimista.

Järjestyksenvalvonta-alalla ei ole aiemmin ollut juuri muita työnimikkeitä kuin järjestyksenvalvoja ja yrityksen johtaja. Järjestyksenvalvoja on tehnyt rutiinityötä ja johtajan vastuulla on ollut kaikki muu yrityksen toiminta. Lisäksi johtaja on osaltaan toiminut järjestyksenvalvontatehtävissä. Viime vuosina tehtävänimikkeitä on tullut alalle enemmän, sillä vastuualueita on haluttu jakaa yrityksen sisällä. Tehtävänimikkeiden kasvaessa yrityksen johtaja on saanut keskittyä yrityksen kehittämiseen ja liiketoiminnan edistämiseen. Esimiehet puolestaan ovat huolehtineet työntekijöiden osaamisesta sekä asiakassuhteiden ylläpidosta.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### *6.1 Tavoite ja tutkimusongelma*

Järjestyksenvalvontapalveluissa työnimikkeet ovat suhteellisen uusia. Toimenkuvia ei ole kirjattu mihinkään, vaan tehtäviä on hoidettu kokemuspohjalta. Mikia Security Finland Oy:lle on uutena tehtävänimikkeenä tullut palvelupäällikön toimenkuva. Toimenkuva ei ole yrityksessä vielä tarkentunut kunnolla, mutta toimeksiantaja on kuvannut palvelupäällikön keskeiseksi tehtäväksi palvelun laadun varmistamisen yrityksessä. Laatu koetaankin Mikiassa tärkeäksi kilpailukeinoksi. Sen kehittäminen ja seuranta ovat kuitenkin alkuvaiheessa, sillä yritys on toiminut alalla vasta muutaman vuoden.

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on Mikia Security Finland Oy:n laadun kehittäminen, jota yrityksen laatutyön tässä vaiheessa lähestytään selkeyttämällä palvelupäällikön toimenkuvaa. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että toimenkuvan selkeyttämiseksi määritellään keskeiset työtehtävät sekä vastuualueet. Laadun seurannan apuvälineiksi kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyn pohja sekä uusitaan Mikian aiempi laatukäsikirja, sillä sen sisältö vaatii kehittämistä. Tavoitteena on tehdä käsikirjasta sellainen, että yritys voi sen avulla osoittaa asiakkailleen, mitkä ovat yrityksen toimintaperiaatteet. Käsikirjasta tulee yksi yrityksen laatumittareista, sillä Mikiassa nähdään, että jo käsikirjan olemassa olo vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan yrityksen kiinnostuksesta laatua kohtaan. Lisäksi tärkeänä tavoitteena on tehdä käsikirjasta sellainen, että sitä voidaan hyödyntää myös työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä.

### *6.2 Tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu*

Tutkimuksen aineistonkeruutapana käytettiin havainnointia, haastatteluita (liite 2) sekä työnseurantapäiväkirjaa (liite 3). Havainnointi on toimiva aineistonkeruutapa silloin, kun halutaan tutkia yhden henkilön toimintaa sekä vuorovaikutusta muun ympäristön kanssa (Vilkkä 2006, 38). Havainnointi mahdollistaa toiminnan tarkastelun luonnollisessa ympäristössä, jolloin voidaan saada kohteesta myös sellaista tietoa, jota muilla keinoin on vaikea saada. Haastattelui-

ta tehdään usein havainnoinnin tueksi (mts. 98), jolloin esille nousseet keskeiset asiat ovat apuna havainnointitilanteissa. Työnseurantapäiväkirjan avulla on mahdollista saada tietoa, jota ei voi havainnoinnin keinoin saada.

Palvelupäällikön työnkuvan selvittämiseksi käytettiin kohdistettua havainnointia. Menetelmässä osallistutaan tutkimuskohteen arkielämään, mutta havainnointia tehdään vain tiettyihin tapahtumiin tai asioihin tutkimuskohteessa (mts. 44). Kohdehenkilön toimintaa seurattiin kolmena päivänä viikossa kahdeksan viikon ajan. Havainnointia toteutettiin osallistumalla palvelupäällikön arkielämään yrityksessä sekä vierailamalla hänen kanssaan asiakaskohteissa. Palvelupäällikön ollessa työmatkoilla hänellä oli mukanaan työnseurantapäiväkirja, johon hän merkitsi teemoittain työtehtäviään. Yhdeksi merkittävimmistä toimenkuvaan liittyvistä tehtävistä nousi uuden asiakaskohteen aloitusprosessi Jyväskylän keskustassa. Havainnointia päätettiin kohdistaa aloitusprosessin keskeisimpiin toimintoihin. Havainnot kirjattiin ja niitä verrattiin tehtyihin haastatteluihin.

Havainnoinnin tueksi käytettiin sekä avoimia että kohdistettuja haastatteluita. Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, mutta se liittyy johonkin tiettyyn aiheeseen (ohjelmistojärjestelmien tutkimus- ja tuotekehityspalveluja tarjoavan yrityksen asiakastytyväisyys). Avoimien haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään palvelupäällikön keskeisimpiä työtehtäviä. Kohdistetun ja teemoitellun haastattelun avulla pyrittiin etukäteen saamaan kokonaiskuva aloitusprosessin vaiheista. Kohdistetulla havainnoinnilla puolestaan haluttiin selvittää, vastasiko haastatteluista saatu tieto käytännön toteutusta. Aineistonkeruun varmentamiseksi valittiin työnseurantapäiväkirjan pitäminen. Sen avulla palvelupäällikön oli mahdollista kirjata ylös toimenkuvaansa liittyviä tehtäviä. Palvelupäällikkö matkusti työnsä puolesta paljon, joten havainnointi oli tämän vuoksi haasteellista. Työnseurannan avulla palvelupäällikön toimenkuvan selkeyttämiseen saatiin tukimateriaalia, jota pystyttiin hyödyntämään opinnäytetyössä.



### *6.3 Aineiston analysointi*

Palvelupäällikön arkipäivän työtehtäviä seurattaessa ei havainnoitavia asioita kirjattu systemaattisesti. Avoimia haastatteluita tehtiin viikoittain. Niiden avulla saatiin tarkennuksia toimenkuvaan liittyvistä työtehtävistä. Avointen haastattelujen kysymyksiä ei suunniteltu etukäteen, vaan niitä nousi esille keskustelun edetessä. Saatu informaatio kirjoitettiin ylös ja sitä käytettiin palvelupäällikön työtehtäviä määriteltäessä.

Uuden asiakaskohteen aloitusprosessi vaikutti palvelupäällikön työtehtäviin kevään osalta merkittävästi. Tutkimuksessa päätettiin tämän vuoksi kohdistaa havainnointi aloitusprosessin keskeisimpiin toimintoihin. Sitä ennen tehtiin kohdistettu haastattelu aloitusprosessia koskien. Haastattelun avulla pyrittiin selvittämään, kuinka uuteen asiakaskohteeseen liittyvien toimintojen tulisi edetä, jotta lopputulos olisi paras mahdollinen. Haastattelukysymykset teemoiteltiin, jotta tuloksia olisi helpompi tarkastella. Lisäksi teemoittelun avulla toimintoja kyettiin kuvaamaan prosessien muodossa. Kysymykset laadittiin sen mukaan, mitä osa-alueita asiakaskohteen aloitusprosessiin oletettiin kuuluvan. Havainnoinnit pohjautuivat haastattelusta saatuihin tietoihin. Haastattelun tuloksia ja havainnoiteja vertaamalla pyrittiin selvittämään, onko aloitusprosessiin liittyvien toimintojen yleistäminen mahdollista.

Työnseurantapäiväkirjan avulla saatiin sellaista tietoa, jota ei havainnoinnin keinoin voitu saada. Tämä koski erityisesti palvelupäällikön tekemiä työmatkoja, jotka saattoivat kestää parikin viikkoa. Palvelupäällikkö kirjasi työtehtäviä päiväkirjaan noin kolmen kuukauden ajan. Sisältöä tarkennettiin tarvittaessa. Lopuksi keskusteltiin kirjatusta tehtävistä sekä ajatuksista, joita päiväkirja oli herättänyt. Työnseurantapäiväkirja otsikoitiin teemoittain: toimistotyö, rutiinityö, asiakassuhteiden ylläpito ja uusien asiakassuhteiden luominen, rekrytointi ja perehdytys sekä muut työtehtävät. Jokaiseen aihealueeseen liittyen kirjoitettiin esimerkkejä mahdollisista työtehtävistä. Annetut esimerkit olivat suuntaa antavia, mutta tärkeintä oli, että kaikki työtehtävät tuli kirjattua päiväkirjaan.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### *7.1 Palvelupäällikön työnkuva*

Mikiällä on käytössään Internet-pohjainen raportointijärjestelmä. Sen tarkoituksena on kirjata illan kulku asiakasyrityksessä. Ravintoloitsijan on mahdollista seurata reaaliaikaisesti järjestelmästä oman yrityksensä raportteja. Järjestelmä auttaa mahdollisten ongelmatilanteiden selvityksissä, sillä sinne on kirjattu kaikki, mitä asiakasyrityksessä on illan aikana tapahtunut. Raportit toimivat dokumentteina myös viranomaisille, jos mahdollisen ongelman tai vahingon sattuessa tarvitaan poliisin apua. Palvelupäällikön toimistotyöhön liittyvät tehtävät koostuvat pääosin yrityksen raportointijärjestelmän päivityksestä, työntekijöiden laatimien raporttien seurannasta sekä niihin liittyvistä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Palvelupäällikkö seuraa raportteja päivittäin. Jos epäselvyyksiä ilmenee, hän ottaa yhteyttä raportin laatijaan ja selvittää tilanteen. Raportointijärjestelmä on uusi, ja sitä pyritään kehittämään jatkuvasti. Palvelupäällikkö huolehtii, että mahdolliset kehittämissuositukset järjestelmästä välitetään ylläpitäjälle.

Palvelupäällikkö seuraa yrityksen palvelun laatua kiertämällä asiakasyrityksiä. Kierrettäviä kaupunkeja Jyväskylän lisäksi ovat Tampere, Mikkeli sekä uutena kohteena Oulu. Jokaisella aluepäälliköllä on tulosvastuu omasta alueestaan. Kiertäessään asiakaskohteita palvelupäällikkö keskustelee aluepäälliköiden kanssa yrityksen toimintaperiaatteista ja mahdollisista kehittämistarpeista. Palvelupäällikkö jää usein tekemään järjestyksenvalvojantyötä kohteisiin. Näin hänen on helppo antaa ohjeita siitä, miten asiakaspalvelutilanteet hoidetaan ammattimaisesti. Hyvin hoidettu järjestyksenvalvojatoiminta edistää positiivisen yrityskuvan leviämistä. Asiakassuhteiden ylläpito sekä uusien asiakkuuksien luominen ovat tärkeä osa yrityksen laatutyötä. Järjestyksenvalvonta-alalla yritykset eivät juuri markkinoi itseään, vaan tieto leviää asiakkaiden kautta. Palvelupäällikön työnkuvaan kuuluu potentiaalisten asiakkaiden tapaaminen. Aikaa kuluu paljon puhelimesta, sillä yrityksestä kiinnostuneet asiakkaat saattavat soittaa toiselta puolen Suomea. Palvelupäällikkö ylläpitää asiakassuhteita käymällä säännöllisiä keskusteluita mahdollisista kehittämistarpeista sekä tulevaisuuden näkymistä.

Rekrytoinnista huolehtivat pääasiassa aluepäälliköt. Sen sijaan Jyväskylän seudulla palvelupäällikkö on usein mukana haastattelutilanteissa. Rekrytointi ja perehdytys ovat laajoja prosesseja, joten kahden henkilön näkökulma helpottaa työntekijöiden valintaa. Palvelupäällikkö huolehtii siitä, että jokaisessa asiakaskohteessa on vastuuhenkilö, joka huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Palvelupäällikön tehtävänä on selvittää vastuuhenkilöille, mitä asioita perehdytyksessä tulee ottaa huomioon.

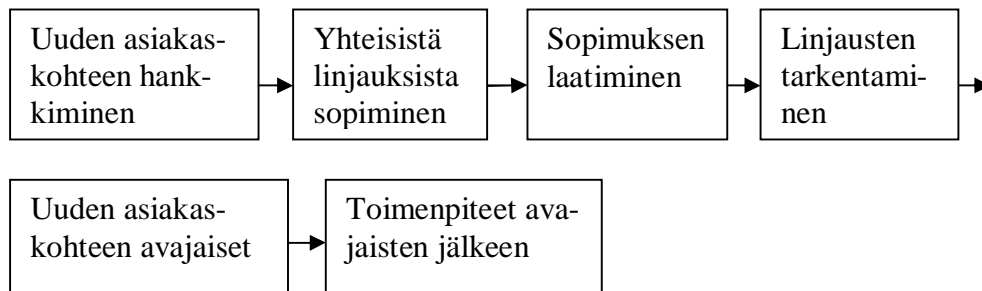
Päiväkirjan osioon *muut työhön liittyvät tehtävät*, ei juuri saatu materiaalia. Palvelupäällikkö kuvaili muiden töiden liittyvän työntekijöiden henkilökohtaisiin asioihin eikä voinut mainita niistä päiväkirjassa. Järjestyksenvalvojatyö on ajoittain henkisesti kuluttavaa, sillä työtä tehdään pääosin yöllä, ja turvallisuuden ylläpitäminen tuo suuren vastuun. Palvelupäällikkö huolehtii työntekijöiden jaksamisesta keskustelemalla näiden kanssa mahdollisista työhön liittyvistä huolista. Lisäksi palvelupäällikkö pyrkii mahdollisuuksien mukaan järjestämään yhteisiä illanviettoja, joiden tarkoituksena on työyhteisön keskinäisen luottamuksen edistäminen.

## *7.2 Asiakaskohteen aloitusprosessi*

Asiakaskohteen aloitusprosessilla tarkoitetaan järjestyksenvalvontatoiminnan aloittamista uudessa asiakaskohteessa. Palvelun tarjoaja voi aloittaa joko täysin uudessa, vasta avatussa kohteessa tai kauan toimineessa kohteessa, josta puuttuvat järjestyksenvalvontapalvelut. Merkittävin ero näiden kahden välillä näkyy toiminnan suunnittelussa: kun palvelun tarjoaja pääsee prosessiin mukaan jo rakennusvaiheessa, pystytään vaikuttamaan järjestyksenvalvontapalveluiden kannalta keskeisiin alueisiin. Näitä ovat ulkoalue asiakaskohteen välittömässä läheisyydessä, lipunmyyntipiste sekä eteispalvelutila. Lisäksi on helpompaa tehdä palo- ja pelastussuunnitelma, kun rakennus tunnetaan hyvin.

Yksi palvelupäällikön merkittävimmistä toimenkuvaan liittyvistä tehtävistä oli Jyväskylässä keväällä 2009 avatun yökerho Londonin aloitusprosessi. Palvelupäällikkö on uransa aikana avannut useita asiakaskohteita, joten niistä saatuja kokemuksia voitiin käyttää tulosten tarkastelussa. Tehtyjen haastattelujen

ja havainnointien pohjalta voidaan todeta, että aloitusprosessien toiminnot noudattavat pääosin samoja periaatteita jokaisessa avattavassa kohteessa. Tämä mahdollistaa asiakaskohteen aloitusprosessia koskevien toimintojen yleistämisen. Kuvioon 2 on kuvattu palvelun tarjoajan kannalta keskeiset toiminnot asiakaskohteen aloitusprosessissa. Seuraavat kappaleet käsittelevät prosessin osa-alueiden tarkempaa sisältöä.



**Kuvio 2. Asiakaskohteen aloitusprosessin vaiheistus**

### Uuden asiakaskohteen hankkiminen

Palvelun tarjoaja saa uuden asiakaskohteen usein vanhojen asiakkuuksien kautta. Jos toimeksiantajalla on ennestään kohteita, joissa palveluntarjoaja toimii, pyydetään yleensä saman yrityksen järjestyksenvalvontapalveluita myös uusiin kohteisiin. Lisäksi järjestyksenvalvontayrityksen työntekijöillä on toimenkuvansa johdosta runsaasti kontakteja, jotka edistävät yrityksen liiketoiminnan kasvua. Sana laadukkaista järjestyksenvalvontapalveluista leviää nopeasti. Yrityksen toiminnalla on siten suuri merkitys uusien asiakassuhteiden luomisessa.

### Yhteisistä linjauksista sopiminen

Palvelun tarjoajan on kyettävä vastaamaan toimeksiantajan tarpeisiin, joten yhteisistä linjauksista sopiminen on tärkeää. Toimeksiantajalla on yleensä selkeä mielikuva siitä, millaisia työntekijöitä hän kohteeseensa haluaa. Järjestyksenvalvojat valitaan tavallisesti kohderyhmän mukaan. Esimerkiksi Londonin asiakassegmentti koostuu 25–40-vuotiaista trendikkäistä aikuisista. Tällöin järjestyksenvalvojien tulee iältään, olemukseltaan ja asiakaspalvelutaidoiltaan vastata kyseistä kohderyhmää.

## Sopimuksen laatiminen

Sopimusta laadittaessa toimeksiantajan kanssa sovitaan, millaisella sopimuksella palveluntarjoaja kohteessa toimii. Toimeksiantajaa laskutetaan järjestyksenvalvontapalveluista joko tehtyjen työtuntien tai kävijämäärien mukaan. Lisäksi sopimusta laadittaessa tulee ottaa huomioon muun muassa naulakoiden suunnittelu ja teettäminen, sekä muut mahdolliset kustannukset. Ne liittyvät usein järjestyksenvalvojen työvaatetukseen, radiopuhelimiin sekä muihin varusteisiin. Sopimuksesta ilmenevät myös järjestyksenvalvojen työtehtävät ja koulutusvaatimukset.

## Linjausten tarkentaminen

Järjestyksenvalvojat valitaan uuteen kohteeseen kirjaamalla aluksi potentiaaliset työntekijät. Tämän jälkeen yrityksen johto käy listan läpi keskustelemalla jokaisen työntekijän kanssa. Toimenpiteillä pyritään selvittämään henkilön kiinnostus ja sitoutuminen asiakaskohteeseen. Kun palvelun tarjoaja on löytänyt mielestään parhaiten kohteeseen sopivat järjestyksenvalvojat, esitellään heidät toimeksiantajalle. Hän joko hyväksyy tai hylkää työntekijät ja tarvittaessa tarkentaa vaatimuksiaan.

Kohteeseen nimetyistä järjestyksenvalvojista valitaan vastaava järjestyksenvalvoja, joka toimii kyseisessä kohteessa muiden työntekijöiden esimiehenä. Lisäksi hän toimii yhteyshenkilönä palvelun tarjoajan ja toimeksiantajan välillä. Järjestyksenvalvojista valitaan yksi tai kaksi henkilöä, joiden tehtävänä on huolehtia sekä sisään tulevista että lähtevistä asiakkaista. On tärkeää, että ovella työskentelevät samat henkilöt, jotta he oppivat tuntemaan asiakkaat. Muut järjestyksenvalvojat vastaavat eteispalvelun toimivuudesta ja huolehtivat yleisestä turvallisuudesta. Lisäksi järjestyksenvalvontapalveluita tarjoavalla yrityksellä on yleensä erikseen työntekijöitä, jotka hoitavat ainoastaan lipunmyyntiä. He toimivat välillä myös eteispalveluissa, mutta eivät puutu järjestyksenvalvontaan.

Järjestyksenvalvojen työympäristöllä on suuri merkitys toiminnan tehokkuuden kannalta. Ulkoalue tulee suunnitella niin, ettei toiminnasta aiheudu ympäristölle haittaa tai järjestyshäiriöitä. Järjestyksenvalvojen täytyy pystyä erotte-

lemaan asiakkaat sen mukaan, onko kyseessä vip-asiakas vai ei. Jonot saatavat muodostua joskus pitkiksi, joten alueen pitää olla helposti hallittavissa. Lisäksi on huomioitava poistuvien asiakkaiden tarvitsema tila. Lippupisteen toimivuudella on myös tärkeä merkitys. Se tulee sijoittaa niin, että asiakkaiden on helppo maksaa eikä lippupisteelle pääse syntymään tarpeetonta jonoa.

Eteispalvelutila saavuttaa parhaimman tehokkuuden silloin, kun järjestyksenvalvontapalveluita tuottava yritys saa itse suunnitella ja teettää naulakot. Naulakoita varten tehdään tarkat mittaukset ja ne teetetään ammattilaisella. Niiden valmistus kestää noin 3-4 viikkoa. Tilan muunneltavuus sekä tarpeeksi suuri työskentelyalue, ovat toimivuuden kannalta keskeisiä asioita. Asiakkaat on saatava sisään ja ulos mahdollisimman tehokkaasti. Suurin osa jonoista syntyy juuri sen vuoksi, ettei eteispalvelu vedä.

Ennen avajaisia palvelun tarjoaja tekee toimeksiantajalle palo- ja pelastussuunnitelman. Sen pohjalta järjestyksenvalvontayritys pitää koulutuksen kaikille kohteessa työskenteleville henkilöille.

### Uuden asiakaskohteen avajaiset

Uuden kohteen avajaispäivä on kelluva. Avajaisille asetetaan alustava päivämäärä, mutta yleensä sitä joudutaan siirtämään. Tähän vaikuttavat muun muassa lupiin ja asetuksiin liittyvät seikat, rakentamiseen kohdistuvat ongelmat sekä tarvittavien koneiden ja laitteiden viivästyminen. Palvelun tarjoajalla on suuri vastuu avajaispäivänä. Jos järjestyksenvalvonta ei suju alusta asti ongelmitta, toimeksiantaja vaihtaa nopeasti palvelun tarjoajaa. Kohteen menestymisen kannalta avajaisten ajankohdalla on suuri merkitys. Päivämäärän tulee olla sellainen, että tavoiteltava kohderyhmä tulee paikalle. Jos avajaispäivänä asiakkaita on vähän, on tilanteen korjaamiseksi tehtävä runsaasti töitä. Suosittu kohde on tärkeä niin toimeksiantajalle kuin palvelun tarjoajalle. Jos asiakasyritys ei menesty, tappiota tulee myös järjestyksenvalvontayritykselle, sillä tuotot tulevat asiakasmäärien mukaan.

## Toimenpiteet avajaisten jälkeen

Avajaisten jälkeen toimeksiantaja ja palvelun tarjoaja tapaavat säännöllisesti, sillä asiakaskohteen toiminta hakee aluksi vielä suuntaa. Linjauksia tehdään edelleen työntekijöiden toiminnasta, vaatetuksesta ja varustuksesta. Lisäksi keskustellaan työskentelyalueiden toimivuudesta. Esimerkiksi kohteen ulko-alue ja eteispalvelutila kaipaavat usein hiomista. Osaltaan tarkennetaan myös asiakasyritykseen haettua kohderyhmää. Esimerkiksi ikärajoja saatetaan muuttaa toiminnan alkuvaiheessa sen mukaan, vetääkö kohde tarpeeksi tavoiteltua asiakasryhmää.

### *7.3 Laadunseurannan apuvälineet*

Palvelupäällikön toimenkuva on osoittautunut monipuoliseksi. Työnkuva on samalla myös hyvin haasteellinen, sillä se koostuu monista eri työtehtävistä. Palvelupäällikön pääasiallinen vastuu on kuitenkin huolehtia siitä, että yrityksen toimintaperiaatteet ovat samat kaikilla toimialueilla. Hän vastaa laatutyön toteutumisesta asiakaskohteen aloitusprosessista lähtien. Palvelupäällikkö ylläpitää yrityksen palvelunlaatua tapaamalla säännöllisesti asiakkaita sekä kiertämällä asiakaskohteita. Työtehtävien helpottamiseksi palvelupäällikölle on kehitetty laadunseurannan apuvälineiksi uusi laatukäsikirja sekä asiakastytyväisyyskyselyn pohja.

### Laatukäsikirja

Tämän opinnäytetyön yksi merkittävimmistä tuloksista oli Mikian laatukäsikirjan uusiminen (liite 9). Uusi käsikirja poikkeaa täysin vanhasta painoksesta. Tässä työssä halutaan painottaa, ettei kysymyksessä ole varsinainen laatukirja, vaan pikemminkin käsikirja, joka sisältää Mikian yrityskuvauksen sekä toimintaperiaatteet. Toimeksiantaja on ymmärtänyt eron näiden kahden välillä, mutta toivoi kuitenkin vanhan nimen säilyttämistä. Yrityksen mukaan sidosryhmille laatukäsikirja on käsitteenä selkeämpi.

Käsikirjasta on tehty sellainen, että sitä voidaan hyödyntää asiakastapaamisissa. Uusille potentiaalisille asiakkaille kirja on yksi markkinoinnin keinoista.

Nykyiset asiakkaat puolestaan arvostavat sitä, että Mikia haluaa selkeästi tuoda esiin oman toimintansa tavoitteet ja periaatteet. Lisäksi käsikirjan avulla yritys on halunnut tuoda järjestyksenvalvontatoimintaa näkyvämmiin esille. Tämä lisää luottamusta toimeksiantajan ja palvelun tarjoajan välillä. Laatukäsikirjaa voidaan hyödyntää myös työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä, sillä se kertoo kaiken olennaisen yrityksen toiminnasta.

### Asiakastyytyväisyyskysely

Toimeksiantajan toiveesta yritykselle kehitettiin asiakastyytyväisyyskyselyn pohja (liite 1). Mikia lähettää pohjan raportointijärjestelmän ylläpitäjälle, joka suunnittelee kyselyn ulkoasun heidän omalla tietojärjestelmällään. Tämän vuoksi tässä työssä ei hyödynnetä Digiumin ohjelmistopalvelua, vaan pohja kirjoitetaan Microsoft Office Word -ohjelmalla. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on selvittää kaksi palveluntarjoajan kannalta merkittävintä seikkaa:

1. millaiseksi asiakas kokee järjestyksenvalvojien osaamisen, sekä
2. millaiseksi asiakas kokee Mikian yrityksenä.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen järjestyksenvalvojiin, heidät voidaan siirtää muihin kohteisiin. Jos taas asiakas on tyytyväinen työntekijöihin, muttei yrityksen toimintaan, vaihtuu palveluntarjoaja nopeasti. Tällöin järjestyksenvalvojat saattavat siirtyä toisen järjestyksenvalvojayrityksen palvelukseen ja vievät tärkeää osaamista mukanaan. Asiakkaat ovat kiireisiä, eikä heillä ole juuri aikaa tai kiinnostusta vastata kyselyihin. Mikian kannalta on kuitenkin tärkeää tietää, miten asiakkaat kokevat yrityksen tarjoaman palvelun laadun. Asiakaskyselystä on laadittu lyhyt, ja siihen on sisällytetty yrityksen laadun kehittämisen kannalta olennaisimmat kysymykset.

## 8 POHDINTA

Yritysten turvallisuudesta huolehtiminen on keskittynyt yhä enemmän alan ammattilaisille. Yleinen turvallisuustietoisuus on kasvanut, minkä vuoksi yritykset haluavat ulkoistaa turvallisuuspalvelut ja keskittyä omaan ydinliiketoimintaansa. Toimiala on kasvanut huomattavasti viimevuosien aikana, minkä



johdosta alalle on tullut monenlaisia osajia. Tämä on johtanut myös lainsäädäntömuutoksiin, joiden avulla on pyritty selkeyttämään alan toimenkuvia. Yksityisen turvallisuusalan toimintatavat vaihtelevat maittain. EU on pyrkinyt edistämään turvallisuutta tiivistämällä yhteistyötä maiden välillä. Yksityisen turvallisuusalan nopeasta kehitymisestä huolimatta järjestyksenvalvonta on alana yhä melko tuntematon.

Järjestyksenvalvonta-alalla kilpailu on kovaa, sillä tuotteena järjestyksenvalvontapalvelut eivät eroa juuri toisistaan. Tämän vuoksi alalla tulee erottautua joukosta muilla keinoin. Järjestyksenvalvontapalveluita tarjoavat yritykset ovat viime vuosien aikana huomanneet, kuinka suuri merkitys asiakaspalvelulla on toiminnan laadun kehittämisessä. Yleisesti järjestyksenvalvontaa pidetään yksinkertaisena työnä. ”Ne vaan seisoo ovella ja ottaa vastaan takkeja”, kuuluu usein sanottavan. Järjestyksenvalvonta on kuitenkin vaativaa asiakaspalvelutyötä, sillä kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat lyhyitä, mutta niitä tulee päivän mittaan paljon. Asiakkaan ensimmäinen vuorovaikutustilanne syntyy usein järjestyksenvalvojan kanssa. Jos kohtaaminen ei suju toivotulla tavalla, saattaa asiakkaan pettymys näkyä koko ravintolassa olon ajan. Erityisesti ravitsemisliikkeissä asiakasryhmiä on useita, jolloin järjestyksenvalvojan vuorovaikutustaidot ja ammattimaisuus asiakaspalvelutilanteessa korostuvat. Sekä yrityksen turvallisuudesta huolehtiminen että asiakaspalvelutyö vaativat ammattitaitoa ja alan kokemusta. Lisäksi on tunnettava alan säädökset, jotka ohjaavat koko järjestyksenvalvontatoimintaa.

Järjestyksenvalvoja voi alan sääntelyyn nojaten puuttua yksilön perusoikeuksiin. Näihin joudutaan puuttumaan esimerkiksi silloin, jos järjestyksenvalvoja joutuu poistamaan henkilön tilasta. Tällaista oikeutta ei esimerkiksi vartijalla ole. Toisaalta poikkeuksellisten toimivaltuuksien myötä järjestyksenvalvojalla on laajempi vastuu työssä tehdyistä virheistä. Nykyään ollaan hyvin tarkkoja omasta koskemattomuudesta. Tämän vuoksi järjestyksenvalvojan tulee noudattaa tarkkaa harkintakykyä henkilöä poistettaessa. Jos järjestyksenvalvoja käyttää voimakeinoja, niiden tulee olla puolustettavissa oikeudessa. Rikosoikeudellisen virkavastuun vastapainona järjestyksenvalvojan vastustaminen on säädetty rangaistavaksi. Järjestyksenvalvontatoiminnan selkeyttämiseksi

olemme halunneet tuoda opinnäytetyön liitteiksi tärkeimmät järjestyksenvalvontaa koskevat säädökset.

Tarkasta sääntelystä huolimatta järjestyksenvalvontatoiminnalla ei ole olemassa minkäänlaista työehtosopimusta. Vartijoilla sen sijaan on oma työehtosopimuksensa. Opinnäytetyön aikana olemme huomanneet, kuinka työehtosopimuksen puuttuminen vaikuttaa järjestyksenvalvontatoimintaan. Jos järjestyksenvalvojat kuuluisivat ammattiliittoon, toiminta olisi huomattavasti järjestäytyneempää ja sitä olisi helpompi hallita. Erityisesti hinnoittelu olisi tasavertaisempaa. Tällä hetkellä työntekijöiden palkkauksessa ainoana alarajana pidetään minimipalkkaa. Vaihtuvuus alalla on suuri, minkä vuoksi ammattitaitoisia työntekijöitä on vaikea saada. Työehtosopimuksen puuttuminen saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, että toimialalla työntekijöiden sitouttaminen yritykseen on haasteellista. Sitouttamisen haasteellisuus näkyy myös siinä, että monille järjestyksenvalvonta on osa-aikaista, muun työn ohella tehtävää työtä. Ravintoloitsijalle sen sijaan on usein tärkeää, että kohteessa työskentelevät järjestyksenvalvojat ovat vakituisia. Ristiriita on selkeästi havaittavissa.

Vakituisesti kohteessa työskentelevä järjestyksenvalvoja oppii tuntemaan ravintolan asiakaskunnan. Hän tunnistaa ravintolan kannalta merkittävät asiakkaat sekä sellaiset, jotka ovat aiheuttaneet järjestyshäiriöitä. Nykypäivänä asiakas haluaa varmistaa saavansa laadukasta palvelua ostamalla ravitsemisliikkeeseen vip-kortin. Sen avulla asiakas saa tiettyjä ravintolakohtaisia etuja. Vip-kortteja on tehty monen tasoisia, joten käytännössä asiakkaat porrasteetaan tärkeysjärjestykseen. Asiakasryityksen kannalta merkittävimpiä asiakkaita ovat kuitenkin sellaiset, joilla ei ole minkäänlaista korttia. Nämä asiakkaat käyvät harvemmin, mutta ovat ravintolalle tärkeitä. Vakituisesti kohteessa työskentelevän järjestyksenvalvojan on helpompi tunnistaa nämä asiakkaat kuin sellaisen, joka työskentelee kohteessa vain satunnaisesti. Vaikka asiakkaita on usealla tasolla, on tärkeää, että järjestyksenvalvoja kohtelee jokaista samanarvoisesti.

Vaikka laatu koetaan pienissä yrityksissä tärkeäksi, sen kehittäminen ei ole järjestelmällistä. Tämä johtuu usein resurssien puutteesta. Lisäksi laatutyö on pienissä yrityksissä jäänyt yleensä johtajan vastuulle. Järjestyksenvalvonta-

alalla toimenkuvat ovat viime vuosina lisääntyneet, minkä johdosta yritykset ovat voineet enemmän kiinnittää huomiota palvelun laatuun. Mikia Security Finland Oy:lle on uutena tehtävänimikkeenä tullut palvelupäällikön toimenkuva. Ennen opinnäytetyön aloittamista toimenkuva ei ollut yrityksessä tarkentunut kunnolla, mutta toimeksiantaja kuvasi palvelupäällikön keskeisimmäksi tehtäväksi laadun varmistamisen yrityksessä. Työmme tuloksena syntyi palvelupäällikön selkeytetty työnkuva. Yksi palvelupäällikön merkittävimmistä toimenkuvaan liittyvistä tehtävistä oli Jyväskylässä keväällä 2009 avatun yökerho Londonin aloitusprosessi. Kohdistimme tutkimuksen erityisesti tähän havainnoimalla, mitä kohteen aloitusprosessiin liittyvät toiminnot sisältävät. Haastattelut toimivat tukena tehdyille havainnoinneille ja niiden avulla mahdollistui asiakaskohteen aloitusprosessin yleistäminen. Palvelupäällikön pitämän työnseurantapäiväkirjan avulla selvitimme, mitä muita tehtäviä toimenkuvaan kuuluu asiakaskohteen aloitusprosessin lisäksi. Työn aikana huomasimme, että palvelupäällikkö teki melko paljon samoja tehtäviä kuin aluepäälliköt. Palvelupäällikön työnkuvaa selkeyttämällä saimme tehtyä eron aluepäälliköiden ja palvelupäällikön työtehtäville. Tämä mahdollistaa tehokkaamman toiminnan yrityksessä, sillä palvelupäällikön työtehtävien selkeytymisen myötä, myös aluepäälliköiden vastuualueet tarkentuvat.

Laadun seurannan apuvälineiksi kehitimme asiakastyytyväisyyskyselyn pohjan, sekä uusimme Mikian vanhan laatukäsikirjan. Käsikirja sisältää Mikian yrityskuvauksen sekä toimintaperiaatteet. Kyse ei siis ole varsinaisesta laatukäsikirjasta. Vanha nimi päätettiin kuitenkin jättää, sillä toimeksiantajan mukaan sidosryhmät ymmärtävät laatukäsikirjan terminä paremmin. Uutta käsikirjaa voidaan hyödyntää asiakastapaamisissa, sillä sen sisältö kertoo kaiken olennaisen yrityksen toiminnasta. Samasta syystä laatukäsikirjaa voidaan hyödyntää myös työntekijöiden perehdyttämisen apuvälineenä.

Käsikirjasta on tehty sellainen, että sitä voidaan hyödyntää asiakastapaamisissa. Uusille potentiaalisille asiakkaille kirja on yksi markkinoinnin keinoista. Nykyiset asiakkaat puolestaan arvostavat sitä, että Mikia haluaa selkeästi tuoda esiin oman toimintansa tavoitteet ja periaatteet. Lisäksi käsikirjan avulla yritys on halunnut tuoda järjestyksenvalvontatoimintaa näkyvämmiin esille. Tämä lisää luottamusta toimeksiantajan ja palvelun tarjoajan välillä. Asiakas-

tyytyväisyyskyselyn pohjasta tehtiin selkeä ja lyhyt. Siihen sisällytettiin toimeksiantajan kannalta merkittävimmät kehityskohteet. Järjestyksenvalvonta-alalla on tärkeää, että asiakasyritys on tyytyväinen sekä järjestyksenvalvojiin että palvelun tarjoajaan yrityksenä. Toimeksiantajalle laaditun kyselyn avulla halutaan selvittää, millaiseksi asiakas kokee Mikian järjestyksenvalvojen osaamisen sekä millaiseksi asiakas kokee Mikian yrityksenä. Asiakkaat erityisesti ravitsemisalalla ovat kiireisiä, eivätkä he ole halukkaita vastaamaan pitkiin kyselyihin. Mikian palvelun laadun kehittämiseksi on kuitenkin tärkeää selvittää, mitä asiakkaat yrityksen toiminnasta ajattelevat. Palvelupäällikkö käy keskusteluja säännöllisesti ravintoloitsijoiden kanssa. Asiakaskohteiden määrä on kuitenkin kasvanut huomattavasti, minkä vuoksi asiakastyytyväisyyskyselyn avulla voidaan varmistaa, että jokainen asiakas tavoitetaan.

Laadun mittaamisella pyritään selvittämään yrityksen toiminnan kehittämistarpeita. Mikian laatumittareina voidaan pitää laatukäsikirjaa sekä asiakastyytyväisyyskyselyä. Lisäksi turvallisuusalalla laatua seurataan jälkikäteismittareiden avulla. Yksi merkittävimmistä jälkikäteismittareista Mikialla on Internet – pohjainen raportointijärjestelmä. Sen tarkoituksena on kirjata ylös illan kulku asiakasyrityksessä. Järjestelmä auttaa mahdollisten ongelmatilanteiden selvitäksissä, sillä sinne on kirjattu ylös kaikki, mitä asiakasyrityksessä on illan aikana tapahtunut. Raportointijärjestelmä auttaa myös ennakoimaan riskitilanteita, sillä järjestelmästä voidaan hakea jopa vuoden takaisia raportteja. Niitä analysoimalla yrityksen on mahdollista kartoittaa riskitekijöitä, sekä ennen kaikkea tehostaa ennaltaehkäisevää toimintaa.

Tässä opinnäytetyössä havainnointi osoittautui erittäin hyödylliseksi tutkimusmenetelmäksi. Pelkillä haastatteluilla ja työnseurantapäiväkirjalla emme olisi saaneet tarpeeksi kattavaa tutkimusaineistoa. Aineistonkeruumenetelmät tukivat hyvin toisiaan, mikä lisää tulosten luotettavuutta. Työnkuvan selkeyttäminen onnistui kokonaisuudessaan hyvin, vaikka asiakaskohteen aloitusprosessi vei huomattavan osan palvelupäällikön työajasta keväällä 2009. Työnseurantapäiväkirja ja haastattelut olivatkin merkittäviä aineistonkeruumenetelmiä koko työnkuvan selkeyttämisessä. Palvelupäällikköä havainnoitiin yhteensä kaksi kuukautta. Pidempi havainnointiaika olisi todennäköisesti mahdollistanut asiakastapaamisten tarkemman kuvauksen. Toisaalta monet palvelun tarjo-

ajan ja toimeksiantajan välillä käydyt keskustelut ovat hyvin arkaluontoisia, minkä vuoksi olisi ollut epätodennäköistä päästä seuraamaan tapaamisia. Tutkimuksemme ansiosta palvelupäällikön työnkuva on nyt selkeämpi. Lisäksi laatumittareina toimivat laatukäsikirja ja asiakastyytyväisyyskysely helpottavat Mikian palvelun laadun seurantaan. Työmme mahdollistaa yrityksen siirtymisen laatutyössä seuraavalle tasolle. Seuraava tutkimus voi kohdistua esimerkiksi johtamiskäytäntöihin, erityisesti laatujohtamiseen pienessä yrityksessä. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen sekä tulosten analysointi antavat aiheen seuraavalle tutkimukselle.

Tutkimuksen myötä olemme oppineet, miten merkittävästi turvallisuuspalvelut vaikuttavat yrityksen toimintaan. Turvallisessa ympäristössä viihtyvät sekä asiakkaat että työntekijät. Lisäksi turvallisella toimintaympäristöllä on suora yhteys yrityksen palvelun laatuun. Opinnäytetyön myötä oma osaamisemme asiakaspalvelutyössä on kehittynyt huomattavasti. Olemme ymmärtäneet, kuinka suuri merkitys asiakaspalveluprosessin aloituksella ja lopetuksella on onnistuneelle palvelutapahtumalle. Lisäksi olemme ymmärtäneet, mitkä tekijät vaikuttavat palvelun laadun muodostumiseen, ja ennen kaikkea, *miten* yrityksen toiminnot vaikuttavat palvelun laatuun. Tähtäämme molemmat esimiestyöhön. Tämän vuoksi toimitilajohtamisen ammattiopinnoista tulee olemaan hyötyä yksityisellä turvallisuusalalla. Opinnäytetyön aihe on tulevaisuuden kannalta meille merkittävä.

## LÄHTEET

Ammattinetti. 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 4.5.2009. <http://ammattinetti.fi>, ammatit.

Asiakkuusajattelu. 2005. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Viitattu 12.5.2009. [www.kouvola.lut.fi](http://www.kouvola.lut.fi), 3E – tutkimusprojekti.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Hankintapäätös valtion turvatarkastuspalveluista. 2007. Artikkelin Hanselin sivustolla. Viitattu 4.5.2009. <http://www.hansel.fi>, uutiset, uutisarkisto.

Luoma, S. 2008. Poket – miehiä ovella 1955–2008. Helsinki: WSOY.

L 27.6.2003/612. Järjestyslaki. Finlex. Viitattu 20.4.2009. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 22.4.1999/533. Järjestyksenvalvojista säädetty laki. Finlex. Viitattu 21.4.2009. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 22.4.1999/530. Kokoontumislaki. Finlex. Viitattu 21.4.2009. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 28.4.2006/308. Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annettu laki. Finlex. Viitattu 20.4.2009. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 13.7.1973/606. Ulkoilulaki. Finlex. Viitattu 21.4.2009. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Paasonen, J. 2008. Palvelu yksityisellä turvallisuusalalla. Helsinki: Talentum.

Tikkanen, S., Aapio L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. 2008. Ammattina turvallisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Turjanmaa, P. 2005. Laadun oppiminen pienissä yrityksissä. Mallin konstruointi ja kehittäminen. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Työelämä. 2009. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 7.6.2009. [www.pam.fi](http://www.pam.fi).

Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

## Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn pohja

### Asiakastyytyväisyyskysely

Hyvä yhteistyökumppani. Mikia Security Finland Oy haluaa jatkuvasti kehittää osaamistaan ja tarjoamiaan palveluita. Vastaamalla asiakastyytyväisyyskyselyymme, autatte meitä kehittämään toimintaamme ja näin varmistatte, että Mikia voi jatkossakin tarjota teille parasta mahdollista osaamistaan. Vastaaminen kestää noin 5 minuuttia.

#### Taustatiedot

Sukupuoli:	mies	nainen		
Ikäjakaus:	18-25	25-35	35-45	45-
Toimenkuva:	ravintoloitsija, ravintolapäällikkö, vuoropäällikkö, muu			
Kaupunki:	Jyväskylä, Tampere, Mikkeli, Helsinki, Oulu, muu			
Toimipaikka:	yökerho, pubi, ruokaravintola, tapahtuma/konsertti, muu			

Kuinka kauan Mikia on vastannut järjestyksenvalvonnasta yrityksessänne?

alle vuoden

1-2 vuotta

2-3 vuotta

enemmän

**Pyydämme arvioimaan kyselyssä olevia asioita asteikolla 1-4 Merkitse rasti mielestäsi asiaa parhaiten kuvaavaan kohtaan.**

**Numero 1** kuvaa sitä, että et ole lainkaan tyytyväinen. **Numero 4** kuvaa sitä, että olet erittäin tyytyväinen. **Numero 9 EOS** kuvaa, että et osaa sanoa.

1. Onko yrityksenne tyytyväinen Mikia Security Finland Oy:n järjestyksenvalvojen toimintaan?

1                      2                      3                      4                                      9 EOS

1.a) Onko yrityksenne tyytyväinen järjestyksenvalvojen turvallisuusosaamiseen?

1                      2                      3                      4                                      9 EOS

1.b) Onko yrityksenne tyytyväinen järjestyksenvalvojen kanssakäymiseen henkilöstönne kanssa?

1                      2                      3                      4                                      9 EOS

1.c) Onko yrityksenne tyytyväinen järjestyksenvalvojen kanssakäymiseen yrityksessänne asioivien henkilöiden kanssa?

1                      2                      3                      4                                      9 EOS

1.d) Onko yrityksenne tyytyväinen järjestyksenvalvojen käyttämään työvaate-  
tukseen?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

1.e) Onko yrityksenne tyytyväinen järjestyksenvalvojen ulkoiseen olemuk-  
seen?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

2. Työskentelevätkö samat järjestyksenvalvojat yrityksessänne vakituisesti?  
kyllä                    ei

2.a) Onko järjestyksenvalvojen vakituinen työskentely toimipisteessänne mer-  
kityksellistä? *Jos vaihtuvuudella ei ole merkitystä, siirry kysymykseen 2.d)*  
Koemme vakituiset järjestyksenvalvojat tärkeiksi *Vaihtuvuudella ei ole merki-  
tystä*

2.b) Oletteko tyytyväisiä vakituisesti toimipisteessänne työskentelevien järjes-  
tyksenvalvojen toimintaan?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

2.c) Jos ette ole tyytyväinen vakituisten järjestyksenvalvojen toimintaan, mil-  
laisia muutoksia toivot:

2.d) Oletteko tyytyväinen toimipisteessänne työskentelevien vaihtuvien järjes-  
tyksenvalvojen toimintaan?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

2.e) Jos ette ole tyytyväinen, millaisia muutoksia toivot?

3. Oletteko tyytyväinen Mikian järjestyksenvalvontatoiminnan organisoimi-  
seen?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

3.a) Oletteko tyytyväinen yhteistyöhön Mikian kanssa?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

3.b) Oletteko tyytyväinen Mikian tarjoamaan palvelun laatuun?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

3.c) Onko Mikian tarjoama palvelu helposti saatavilla?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

3.d) Reagoiko Mikia yritykseltänne saamiin palautteisiin tarpeeksi nopeasti?

1                    2                    3                    4                    9 EOS

4. Millaisia terveisiä haluat lähettää Mikian johdolle?

Haluamme kiittää vastauksestanne. Palautteenne on meille ensiarvoisen tär-  
keä.

Mikia Security Finland Oy



## *Liite 2. Haastattelu: asiakaskohteen aloitusprosessi*

### **1. Uuden asiakaskohteen hankkiminen**

- Miten Mikia yleensä saa uuden asiakaskohteen?
- Miten Mikia on saanut yökerho Londonin?
- Asiat mistä ravintoloitsijan kanssa sovitaan uuden kohteen ovimiehiä valittaessa?
- Kummalla sopimusmuodolla yleensä toimitaan, tuntisopimus vai narikkadiili?
- Kummalla sopimusmuodolla tässä kohteessa aletaan toimia ja millä perusteella se on valittu?

### **2. Etukäteisvalmistelut ennen kohteen avaamista**

- Mitä asioita tarjouksessa tulee olla?
- Kun tarjous hyväksytään, mitkä ovat toimenpiteet?
- Mitä narikkapisteen suunnitellussa tulee ottaa huomioon?
- Millainen on valintaprosessi uuden kohteen ovimiehiä etsittäessä?
- Tarvitaanko erillisiä koulutuksia, kuten palo- ja pelastuskoulutusta?

### **3. Kohteen avaaminen**

- Miten varmistetaan, että asiat uudessa kohteessa alkavat sujua toivottulla tavalla?
- Kuka on tavallisesti ravintolan ja Mikian välinen yhteyshenkilö asiakaskohteessa?
- Mitkä ovat yhteyshenkilön tehtävät ja vastuut?

### **4. Toimenpiteet avajaisten jälkeen**

- Miten avaamisen jälkeiset havaitut ongelmakohdat ratkaistaan?
- Pidetäänkö palaveria ravintoloitsijan kanssa? Kuinka usein? Mistä asioista keskustellaan?

### *Liite 3. Palvelupäällikön työnseurantapäiväkirja*

#### *PPPK= Palvelupäällikön päiväkirja*

Päiväkirjan tarkoituksena on selvittää, millainen on palvelupäällikön työnkuva. Työnkuvan selkeyttämiseksi päiväkirja on otsikoitu teemoittain ja jokaiseen aihealueeseen liittyen on annettu esimerkkejä mahdollisista työtehtävistä. Annetut esimerkit ovat siis suuntaa antavia. Tärkeintä on että kaikki työtehtävät tulee kirjattua päiväkirjaan. Palvelupäällikkö merkitsee päivittäin kaikki tekemänsä työtehtävät kahden viikon ajan. Tämän jälkeen tarkoituksena on haastatella palvelupäällikköä ja käydä läpi päiväkirjan sisältöä.

#### 1. Toimistotyö

- Työntekijöiden kirjoittamien raporttien seuraaminen sekä mahdolliset toimenpiteet niihin liittyen

Omat merkinnät:

#### 2. Kiertävä valvonta

- Työntekijöiden työpisteiden kiertämistä Jyväskylässä ja muissa kaupungeissa
- keskustelu työntekijöiden kanssa
- dokumentointi (muistiinpanot) tehdyistä kierroksista eri kaupungeissa

Omat merkinnät:

#### 3. Järjestyksenvalvonta, suorittava työ

- Ovella seisominen
- ravintolassa kiertäminen
- narikkahommat, blokkaukset
- yksityistilaisuuksien valvominen
- häiriötekijöiden ehkäisy ja poisto
- ensiapu, hälytysten tekeminen

Omat merkinnät:

#### 4. Asiakassuhteiden ylläpito, uusien luominen

- puhelinkeskustelut
- tapaamisista sopiminen
- sopimusneuvottelut
- tarjoukset
- aktiviteettien järjestäminen asiakkaille (lounaat ym.)
- asiakastyytyväisyyskyselyt (kerääminen ja analysointi)
- markkinointi asiakkaiden suuntaan

Omat merkinnät:

#### 5. Rekrytointi ja perehdytys

- Hakemuksiin reagointi
- haastattelut, valinta
- käytännön järjestelyt uuden työntekijän perehdyttämiseksi

Omat merkinnät:

#### 6. Muu toiminta eli työtehtävät, joita on vaikea luokitella kyseisten teemojen alle:

## *Liite 4. Laki järjestyksenvalvojista 22.4.1999/533*

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

### **1 §**

#### **Soveltamisala**

Tässä laissa säädetään niistä velvollisuuksista ja valtuuksista, jotka kokoontumislain ([530/1999](#)), ulkoilulain ([606/1973](#)), merimieslain ([423/1978](#)), järjestykselain ([612/2003](#)) tai majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain ([308/2006](#)) nojalla järjestystä ja turvallisuutta valvomaan asetetulla henkilöllä (*järjestyksenvalvoja*) tehtävässään on, sekä tällaisen henkilön tehtävään hyväksymisestä siltä osin kuin missään mainitussa tai muussa laissa ei toisin säädetä. ([28.4.2006/310](#))

Tätä lakia sovelletaan myös siihen, joka yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain ([282/2002](#)) 9 §:n 2 momentissa tarkoitetun toimeksiannon vuoksi on asetettu suorittamaan 1 momentissa mainittuun säädökseen perustuvaa järjestyksenvalvojan tehtävää. Merimieslain 1 §:ssä tarkoitettuun työntekijään, joka merimieslain nojalla on asetettu järjestyksenvalvojaksi, sovelletaan tämän lain lisäksi merimieslakia ja muita merityöstä annettuja säännöksiä. ([12.4.2002/285](#))

Oikeudesta keskeyttää yleinen kokous tai yleisötilaisuus tai määrätä se päätymään säädetään kokoontumislaisissa. Oikeudesta olla apuna matkalippujen tarkastuksessa ja poistaa ilman matkalippua oleva matkustaja joukkoliikenteen kulkuneuvosta tai laiturialueelta säädetään joukkoliikenteen tarkastusmaksusta annetussa laissa ([469/1979](#)). ([8.6.2006/450](#))

### **2 § ([2.2.2007/104](#))**

#### **Järjestyksenvalvojan tehtävä ja toimialue**

Järjestyksenvalvojan tehtävänä on ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta sekä estää rikoksia ja onnettomuuksia siinä tilaisuudessa tai sillä alueella, jonne hänet on 1 §:n 1 momentissa mainitun säädöksen nojalla asetettu järjestyksenvalvojaksi (*toimialue*).

Järjestyksenvalvojan on toimittava laissa ja asetuksessa annettujen säännösten mukaisesti ja noudatettava poliisin sekä pelastus- ja muiden viranomaisten etukäteen tai tilaisuuden aikana antamia käskyjä ja määräyksiä.

## **2 a § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Järjestyksenvalvojaksi asettaminen ja järjestyksenvalvojana toimiminen**

Järjestyksenvalvojaksi saadaan asettaa tehtävään suostuva henkilö, jolla on poliisin myöntämä voimassa oleva hyväksyminen järjestyksenvalvojaksi.

Tilaisuuden laajuus ja luonne huomioon ottaen sekä muusta erityisestä syystä tilaisuuden toimeenpanopaikan poliisilaitos voi hyväksyä järjestyksenvalvojaksi kokoontumislain mukaiseen yksittäiseen tilaisuuteen tai saman järjestäjän samassa paikassa järjestämiin samanluonteisiin tilaisuuksiin enintään neljäksi kuukaudeksi yhden vuoden aikana myös henkilön, joka täyttää pelkästään 12 §:n 1 momentin 1 ja 2 kohdassa säädetyt edellytykset. Tällaisella järjestyksenvalvojalla ei ole 7 §:n 2 ja 3 momentissa säädettyjä toimivaltuuksia. Tilaisuudessa, johon asetetaan tässä momentissa tarkoitettu järjestyksenvalvoja, tulee aina olla myös riittävä määrä järjestyksenvalvoja, jotka täyttävät 12 §:n 2 tai 3 momentissa säädetyt edellytykset.

Jos järjestyksenvalvojan tehtävä tai työturvallisuus sitä vaatii, toimialueen poliisilaitos voi edellyttää, että järjestyksenvalvojana saa toimia vain 12 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettun koulutuksen lisäksi sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän voimankäytön lisäkoulutuksen (*järjestyksenvalvojan voimankäytön lisäkoulutus*) hyväksytysti suorittanut.

Poliisimies tai rajavartiomies taikka tullivalvontaa tai tullirikostorjuntaa suorittava tullimies ei saa toimia järjestyksenvalvojana.

## **[3 §](#)**

### **Toiminnassa noudatettavat periaatteet**

Järjestyksenvalvojan on toiminnassaan asetettava etusijalle sellaiset toimenpiteet, jotka edistävät yleisön turvallisuutta.

Järjestyksenvalvojan on toimittava asiallisesti ja tasapuolisesti sekä sovinnollisuutta edistäen. Järjestyksenvalvojan tulee ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin ylläpitää järjestystä ja turvallisuutta toimialueellaan.

Järjestyksenvalvojan toimenpiteet on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi.

#### 4 §

### **Turvallisuuden varmistaminen toimialueella**

Järjestyksenvalvojan on erityisesti valvottava, ettei hänen toimialueellaan vaaranneta kenenkään turvallisuutta. Järjestyksenvalvojan on viipymättä ilmoitettava tietoonsa tulleista turvallisuutta ilmeisesti vaarantavista seikoista tilaisuuden järjestäjälle tai alueen haltijalle ja ryhdyttävä heti turvallisuuden säilyttämiseksi tarvittaviin kiireellisiin toimenpiteisiin kuten yleisön varoittaminen ja ohjaaminen pois vaara-alueelta sekä vaaran aiheuttajan poistaminen.

Jos tilaisuuden järjestäjän tai alueen haltijan ja järjestyksenvalvojan toimenpiteet vaaran estämiseksi eivät ole olleet riittäviä, järjestyksenvalvojan on ilmoitettava turvallisuutta vaarantavista seikoista poliisille ja tarpeen vaatiessa pelastusviranomaiselle.

#### 5 §

### **Sivullisten ja ympäristön turvaaminen**

Järjestyksenvalvojan on valvottava, ettei tilaisuudesta aiheudu vaaraa eikä kohtuutonta häiriötä sivullisille, liikenteelle taikka kotirauhalle.

Järjestyksenvalvojan tulee toimialueellaan myös valvoa, ettei toisten omaisuutta vahingoiteta eikä aiheuteta ympäristölle muuta vahinkoa kuin mitä voidaan pitää hyväksyttävänä tilaisuuden tarkoitus ja muut olosuhteet huomioon ottaen.

Järjestyksenvalvojan on viipymättä ilmoitettava tietoonsa tulleista 1 ja 2 momentissa tarkoitetuista seikoista tilaisuuden järjestäjälle tai alueen haltijalle sekä ryhdyttävä heti toimenpiteisiin vaaran, vahingon tai häiriön estämiseksi.

Jos tilaisuuden järjestäjän tai alueen haltijan ja järjestyksenvalvojan toimenpiteet 1 ja 2 momentissa tarkoitetun vaaran, häiriön tai vahingon estämiseksi eivät ole olleet riittäviä, järjestyksenvalvojan on ilmoitettava vaarasta, häiriöstä tai vahingosta poliisille ja tarpeen vaatiessa pelastusviranomaiselle.

## 6 §

### **Pääsyn estäminen**

Järjestyksenvalvojan on estettävä pääsy toimialueelleen henkilöltä, jonka päihtymyksensä, käyttäytymisensä tai varustautumisensa vuoksi on perusteltua syytä epäillä vaarantavan siellä järjestystä tai turvallisuutta taikka joka ei ole täyttänyt sinne pääsyn edellytykseksi asetettua ikää.

Järjestyksenvalvojalla on lisäksi oikeus estää pääsy toimialueelleen henkilöltä:

- 1) jonka aikaisemman käyttäytymisensä perusteella on syytä epäillä vaarantavan siellä järjestystä tai turvallisuutta;
- 2) joka ei täytä ehtoja, jotka tilaisuuden järjestäjä tai alueen haltija on asettanut sinne pääsemiselle, ottaen kuitenkin huomioon, mitä rikoslaissa ([39/1889](#)) säädetään syrjinnästä; tai
- 3) jonka on syytä epäillä pitävän hallussaan esineitä tai aineita, joiden hallussapito siellä on lain taikka tilaisuuden järjestäjän tai poliisin asettamien ehtojen mukaan kielletty.

## 7 §

### **Henkilön poistaminen, kiinniottaminen ja säilöissäpito**

Järjestyksenvalvojalla on oikeus poistaa toimialueeltaan henkilö, joka:

- 1) päihtyneenä häiritsee siellä järjestystä tai muita henkilöitä;
- 2) uhkaavasti esiintyen, meluamalla tai väkivaltaisuuudella häiritsee järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta siellä; tai
- 3) huomautuksesta huolimatta jättää noudattamatta järjestyksen tai turvallisuuden ylläpitämiseksi annetun tarpeellisen käskyn.

Jos paikalta poistaminen on ilmeisesti riittämätön toimenpide eikä häiriötä tai vaaraa voida muutoin poistaa, järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa henkilö kiinni, jos kiinniottaminen on välttämätöntä muille henkilöille tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran torjumiseksi. Kiinni otettu on viipymättä luovutettava poliisin haltuun. Oikeutta henkilön kiinniottamiseen järjestyksenvalvojalla ei kuitenkaan ole yleisessä kokouksessa.

Jos kiinni otettua ei voida viipymättä luovuttaa poliisille, järjestyksenvalvojalla on poliisin suostumuksella oikeus pitää hänet säilössä enintään neljä tuntia kiinniottamisesta, kuitenkin enintään siihen asti, kun tilaisuus on päättynyt ja yleisö poistunut tai kun kiinniottamisen peruste on muutoin lakannut.

[\(2.2.2007/102\)](#)

Tämän lain nojalla aluksella kiinni otettu saadaan kuitenkin aluksen päällikön määräyksestä pitää säilössä, kunnes alus seuraavan kerran saapuu satamaan, jollei kiinniottamisen peruste ole sitä ennen lakannut.

Tämän lain perusteella säilössä pidettävien kohteluun sovelletaan, mitä poliisin säilyttämien henkilöiden kohtelusta annetun lain [\(841/2006\) 1 luvun](#) 3 ja 4 §:ssä, 2 luvun 2 §:n 1 momentissa ja 3 §:n 1 momentissa, 3 luvun 1 §:ssä, 5 luvun 1 ja 2 §:ssä, 8 luvun 2 §:ssä, 9 luvun 1 §:ssä sekä 12 luvun 1 ja 2 §:ssä säädetään. [\(29.9.2006/847\)](#)

Järjestyksenvalvoja saa sijoittaa säilöön otetun vain sellaiseen järjestyksenvalvojan hallinnoimaan säilytystilaan, jonka kihlakunnan poliisilaitos on ennen tilaisuuden alkamista tarkastanut ja hyväksynyt. Järjestyksenvalvojan tulee laatia jokaisesta säilössä pidettävästä henkilöstä allekirjoitettu säilöönottoilmoitus. Järjestyksenvalvojan on toimitettava säilöönottoilmoitus viipymättä tilaisuuden päättymisen jälkeen kihlakunnan poliisilaitokselle. [\(29.9.2006/847\)](#)

Kiinni otetun säilöissäpidosta säädetään tarkemmin sisäasiainministeriön asetuksella. [\(2.2.2007/102\)](#)



## 8 §

### **Kielletyt esineet ja aineet**

Järjestyksenvalvojalla on oikeus metallinilmaisinta tai muuta sellaista teknistä laitetta käyttäen tarkastaa toimialueelleen pyrkivä tai siellä oleva henkilö sen varmistamiseksi, ettei hänellä ole yllään tai mukanaan sellaisia esineitä tai aineita, joilla voitaisiin aiheuttaa vaaraa järjestykselle tai turvallisuudelle taikka joiden hallussapito toimialueella on kielletty lain tai sen nojalla annetun määräyksen mukaan. Tilaisuuden järjestäjän tai poliisin kokoontumislain 23 §:n 4 momentin mukaan antaman määräyksen nojalla tai jos muusta syystä on perusteltua aihetta epäillä, että henkilöllä on hallussaan tällaisia esineitä tai aineita, saadaan henkilö ja hänen mukanaan olevat tavarat tarkastaa myös muulla sopivalla tavalla.

Järjestyksenvalvojalla on 7 §:n 2 momentissa tarkoitetun kiinnioton yhteydessä oikeus tarkastaa kiinni otettu sen varmistamiseksi, ettei tällä ole hallussaan esineitä tai aineita, joilla tämä voi vaarantaa säilöissäpidon taikka aiheuttaa vaaraa itselleen tai muille.

Järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa pois tarkastuksessa tavatut 1 ja 2 momentissa tarkoitetut esineet ja aineet. Järjestyksenvalvojalla on myös oikeus ottaa pois hänen toimialueellaan olevalta henkilöltä tarkastuksessa tai muuten löydetty esine tai aine, jota voidaan käyttää henkeen tai terveyteen kohdistuvan rikoksen tekemiseen tai sellaisella rikoksella uhkaamiseen taikka jonka tuominen alueelle on muuten lain tai sen nojalla annetun määräyksen mukaan kielletty.

Pois otetut esineet ja aineet on viipymättä luovutettava poliisille taikka, jollei siihen ole lain mukaan estettä, palautettava omistajalleen tai haltijalleen hänen poistuessaan paikalta.

## 9 §

### **Voimakeinojen käyttö**

Järjestyksenvalvojalla on tehtävänsä suorittaessaan oikeus henkilön pääsyn estämiseksi, paikalta poistamiseksi, kiinniottamisen toimittamiseksi, kiinni ote-

tun tarkastamiseksi tai pakenemisen estämiseksi, esineen tai aineen poistamiseksi taikka esteen poistamiseksi käyttää sellaisia tarpeellisia voimakeinoja, joita voidaan pitää puolustettavina.

Voimakeinojen puolustettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon tehtävän tärkeys ja kiireellisyys, vastarinnan vaarallisuus, käytettävissä olevat voimavarat sekä muut tilanteen kokonaisarvosteluun vaikuttavat seikat.

Järjestyksenvalvojan avustaessa poliisia on lisäksi voimassa, mitä poliisilain [\(493/1995\) 27 §:ssä](#) säädetään poliisimiestä tilapäisesti avustavan henkilön oikeudesta voimakeinojen käyttöön.

Voimakeinojen käytön liioittelusta säädetään [rikoslain 4 luvun 6 §:n](#) 3 momentissa ja 7 §:ssä. [\(13.6.2003/520\)](#)

#### **9 a § [\(2.2.2007/104\)](#)**

9 a § on kumottu L:lla [2.2.2007/104](#).

#### **10 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Voimankäyttövälineet ja niiden kantaminen**

Järjestyksenvalvojan sallitut voimankäyttövälineet ovat ampuma-aselain [\(1/1998\) 11 §:ssä](#) tarkoitettu kaasusumutin sekä käsiraudat, muoviset siteet ja enintään 70 senttimetriä pitkä patukka.

Järjestyksenvalvoja ei saa kantaa järjestyksenvalvontatehtävässä voimankäyttövälinettä tarpeettomasti. Kaasusumutinta saa kantaa ainoastaan järjestyksenvalvoja, joka on suorittanut yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 29 §:n 2 momentissa tarkoitetun vartioimistehtävissä tapahtuvan kaasusumuttimen kantamisen mahdollistavan koulutuksen. Tämä lain 2 a §:n 2 momentin perusteella järjestyksenvalvojaksi hyväksyty ei saa kantaa tehtävissään voimankäyttövälineitä.

Järjestyksenvalvojan on kannettava voimankäyttövälineitä asunsa alla siten, että ne eivät ole muiden havaittavissa. Jos voimankäyttövälineiden kantaminen asun alla ei ole mahdollista, niitä saadaan kantaa vyöhön kiinnitettävissä

umpikoteloissa. Patukkaa saa kantaa siltä osin näkyvissä kuin sen kantaminen asun alla tai umpikotelossa ei sen koon vuoksi ole mahdollista.

**10 a § [\(2.2.2007/104\)](#)**

10 a § on kumottu L:lla [2.2.2007/104](#).

**10 b § [\(2.2.2007/104\)](#)**

10 b § on kumottu L:lla [2.2.2007/104](#).

**11 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

***Koiran mukana pitäminen***

*Tilaisuuden toimeenpanopaikan poliisilaitoksen luvalla järjestyksenvalvoja saa pitää järjestyksenvalvontatehtävissä mukanaan yhtä koira:*

*1) joka on hyväksytysti suorittanut sisäasiainministeriön vahvistamat vaatimukset täyttävän tottelevaisuustarkastuksen;*

*2) jonka ohjaajana hän on toiminut tottelevaisuustarkastuksessa;*

*3) joka on vähintään kaksi mutta enintään kymmenen vuotta vanha;*

*4) joka on rekisteröity ja tunnistusmerkitty siten, että se on luotettavasti yksilöitävissä;*

*5) joka on hänen hallittavissaan; sekä*

*6) joka ei ole ominaisuuksiltaan osoittautunut sopimattomaksi järjestyksenvalvontatehtävissä mukana pidettäväksi.*

*Järjestyksenvalvoja saa pitää 1 momentissa säädetyt edellytykset täyttävää koira mukanaan järjestyksenvalvontatehtävissä kaksi vuotta momentin 1 kohdassa tarkoitettua hyväksymisestä.*

*Edellä 1 momentissa tarkoitettu lupa voidaan myöntää, jos tilaisuuden laajuus, laatu tai järjestämispaikka järjestyksenpitoon liittyvästä perustellusta syystä edellyttää koiran mukana pitämistä. Tilaisuudessa koiralla on oltava kuono-*

*koppa, joka voidaan poliisin määräyksestä poistaa, jos henkilöiden käyttäytymisen tai muun siihen verrattavan syyn perusteella voidaan päätellä tilaisuuteen osallistuvien turvallisuuden olevan uhattuna.*

## **12 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen**

Järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä se, joka:

- 1) on täyttänyt 18 vuotta;
- 2) tunnetaan rehelliseksi ja luotettavaksi ja on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva;
- 3) on hyväksytysti suorittanut sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän koulutuksen, joka sisältää ainakin järjestyksenvalvojatoimintaan, järjestyksenvalvojan tehtäviin sekä järjestyksenvalvojan oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvät opetusaiheet (*järjestyksenvalvojan peruskoulutus*); sekä
- 4) on hyväksytysti suorittanut aikaisintaan kuusi kuukautta ennen uuden hyväksymisen hakemista sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän kertauskoulutuksen (*järjestyksenvalvojan kertauskoulutus*), jos järjestyksenvalvojaksi hyväksymistä hakeva on jo aikaisemmin hyväksytty järjestyksenvalvojaksi 3 kohdan perusteella.

Järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on voimassa enintään viisi vuotta. Järjestyksenvalvojaksi hyväksymiseen voidaan erityisistä syistä liittää koulutuksesta, henkilökohtaisista ominaisuuksista ja muista vastaavista seikoista johtuvia ajallisia ja alueellisia sekä järjestyksenvalvontatehtäviä koskevia ehtoja ja rajoituksia.

Järjestyksenvalvojan peruskoulutusta vastaavan aikaisemman koulutuksen suorittanut voidaan 1 momentin 3 kohdan estämättä hyväksyä järjestyksenvalvojaksi uudelleen hänen hakiessaan järjestyksenvalvojaksi hyväksymistä kuuden kuukauden kuluessa aikaisemman järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen päättymisestä. Hyväksymisen edellytyksenä on tällöinkin, että hakija on suorittanut hyväksytysti säädetyn järjestyksenvalvojan kertauskoulutuksen.

Järjestyksenvalvojaksi hyväksyy hakijan kotikunnan poliisilaitos. Järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen johdosta aikaisempi voimassa oleva järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen raukeaa.

### **13 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen ehtojen ja rajoitusten muuttaminen**

Järjestyksenvalvojaksi hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia voidaan muuttaa järjestyksenvalvojan koulutuksessa, henkilökohtaisissa ominaisuuksissa tai muissa vastaavissa seikoissa tapahtuneiden muutosten vuoksi.

Järjestyksenvalvojaksi hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia muuttaa järjestyksenvalvojan kotikunnan poliisilaitos.

### **14 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Järjestyksenvalvojaksi hyväksymistä koskeva hakemus ja päätös**

Järjestyksenvalvojaksi hyväksymistä koskeva hakemus on jätettävä henkilökohtaisesti. Hakemus voidaan jättää myös muulle kuin hakijan kotikunnan poliisilaitokselle.

Jos järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen myönnetään hakemuksen mukaisesti, hakijalle ei anneta erillistä päätöstä eikä valitusosoitusta.

### **15 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Järjestyksenvalvojakortti ja hyväksymisen johdosta annettava todistus**

Järjestyksenvalvojan kotikunnan poliisilaitos antaa 12 §:n 1 momentin mukaisesti järjestyksenvalvojaksi hyväksytylle järjestyksenvalvojakortin. Järjestyksenvalvojan on pidettävä kortti järjestyksenvalvontatehtävissä mukana ja esitettävä se pyydettyäessä. Poliisin tarvittaessa antama todistus järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä toimii järjestyksenvalvojakorttina ennen varsinaisen järjestyksenvalvojakortin luovuttamista järjestyksenvalvojalle.

Järjestyksenvalvojan on viipymättä haettava kotikuntansa poliisilaitokselta järjestyksenvalvojakortin kaksoiskappaletta, jos hänen henkilötietonsa ovat muuttuneet taikka hän on suorittanut hyväksytysti järjestyksenvalvojan voimankäytön lisäkoulutuksen tai yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 29 §:n 2 momentissa tarkoitetun kaasusumuttimen kantamisen mahdollistavan koulutuksen ja tietoja näistä ei ole merkitty järjestyksenvalvojakorttiin taikka jos kortti on kadonnut tai turmeltunut.

Järjestyksenvalvojakortti on heti luovutettava poliisille, jos järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on peruutettu tai järjestyksenvalvojalle luovutetaan uusi järjestyksenvalvojakortti aikaisempaan korttiin merkityn hyväksymisen voimassaoloaikana.

Edellä 2 a §:n 2 momentin mukaisesti järjestyksenvalvojaksi hyväksytyille on annettava todistus järjestyksenvalvojaksi hyväksymisestä. Järjestyksenvalvojan on pidettävä todistus järjestyksenvalvontatehtävissä mukana ja esitettävä se pyydettyäessä.

#### **16 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Järjestyksenvalvojan tunnus ja sen käyttäminen**

Järjestyksenvalvojan on käytettävä järjestyksenvalvontatehtävissä järjestyksenvalvojan asemaa osoittavaa selkeää tunnusta (*järjestyksenvalvojan tunnus*). Järjestyksenvalvojan tunnusta saa käyttää vain järjestyksenvalvoja järjestyksenvalvontatehtävissä. Järjestyksenvalvojan tunnusta erehdyttävästi muistuttavan merkin, tunnuksen tai asun käyttäminen on kiellettyä.

#### **17 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Järjestyksenvalvojakoulutuksen järjestäminen**

Järjestyksenvalvojan peruskoulutuksen ja järjestyksenvalvojan kertauskoulutuksen järjestäjänä voi toimia:

1) poliisilaitos;

2) se, jonka kanssa turvallisuusalan tutkintotoimikunta on tehnyt sopimuksen ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain [\(631/1998\)](#) mukaisesti järjes-

tettyyn vartijan ammattitutkintoon tai sitä sisällöllisesti vastaavaan ammattitutkintoon taikka turvallisuusvalvojan perustutkintoon tai sitä vastaavaan perustutkintoon liittyvien kaikkien tutkinnon osien järjestämisestä;

3) se, jolle on myönnetty oikeus järjestää ammatillisesta koulutuksesta annetun lain ([630/1998](#)) mukaista turvallisuusalan perustutkintokoulutusta tai sitä vastaavaa perustutkintoa;

4) se, jonka lukuun kouluttajana toimivalla on, hätäensiapuun sekä pelastustoimeen liittyvien opetusaiheiden kouluttajia lukuun ottamatta, voimassa oleva hyväksyminen järjestyksenvalvojakouluttajaksi; hätäensiapuun sekä pelastustoimeen liittyvien opetusaiheiden kouluttajilla tulee olla kyseisen alan ammattitaito ja kouluttajakokemusta.

Järjestyksenvalvojan voimankäytön lisäkoulutuksen järjestäjänä voi toimia poliisilaitos sekä se, jonka lukuun kouluttajana toimivalla on oikeus antaa yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 29 §:n 2 momentissa tarkoitetun voimankäyttökoulutuksen kaasusumutinkoulutusta. Koulutuksen tulee sisältää ainakin voimankäytön perusteisiin ja voimankäyttövälineisiin liittyvät opetusaiheet sekä voimankäyttöön liittyviä käytännön harjoituksia.

### **18 § ([2.2.2007/104](#))**

#### **Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyminen**

Järjestyksenvalvojakouluttajaksi voidaan hyväksyä se, joka:

1) on 18 vuotta täyttänyt;

2) tunnetaan rehelliseksi ja luotettavaksi ja on henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva; sekä

3) on hyväksytysti suorittanut Poliisiammattikorkeakoulun järjestämän ja sisäasiainministeriön määrittämät vaatimukset täyttävän koulutuksen (*järjestyksenvalvojakouluttajan kouluttajakoulutuksen*), joka sisältää ainakin järjestyksenvalvojatoimintaa sääntelevään lainsäädäntöön, järjestyksenvalvojan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, voimankäyttöön sekä kouluttajana toimimiseen liittyvät opetusaiheet.

Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyminen on voimassa enintään viisi vuotta.

Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymiseen voidaan erityisistä syistä liittää koulutuksesta, henkilökohtaisista ominaisuuksista tai muista vastaavista seikoista johtuvia ajallisia, alueellisia sekä opetusaiheita koskevia ehtoja ja rajoituksia. Hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia voidaan muuttaa järjestyksenvalvojakouluttajan koulutuksessa, henkilökohtaisissa ominaisuuksissa tai muissa vastaavissa seikoissa tapahtuneiden muutosten vuoksi.

Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyy sisäasiainministeriö, joka myös muuttaa hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia. Sisäasiainministeriön on ilmoitettava järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisestä sekä muuttamistaan ehdoista ja rajoituksista järjestyksenvalvojakouluttajan kotikunnan poliisilaitokselle.

#### **19 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Valvonta ja tietojensaanti**

Järjestyksenvalvojen, järjestyksenvalvojakoulutuksen järjestäjien ja järjestyksenvalvojakouluttajien yleisestä valvonnasta ja ohjauksesta vastaa sisäasiainministeriö.

Poliisin lääninjohto ja kihlakunnan poliisilaitokset vastaavat järjestyksenvalvojen, järjestyksenvalvojakoulutuksen järjestäjien ja järjestyksenvalvojakouluttajien toiminnan valvonnasta toimialueellaan.

Sisäasiainministeriöllä, poliisin lääninjohdolla ja kihlakunnan poliisilaitoksilla on oikeus saada järjestyksenvalvojalta, järjestyksenvalvojaksi asettajalta, järjestyksenvalvojakoulutuksen järjestäjältä ja järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksytyltä valvonnassa tarvittavia tietoja järjestyksenvalvontatehtävien suorittamisesta ja järjestyksenvalvontakoulutuksen järjestämisestä sekä muista vastaavista seikoista yhteisön jäsentä, tilintarkastajaa, toimitusjohtajaa, hallituksen jäsentä tai työntekijää velvoittavan yrityssalaisuuden estämättä.



**20 § [\(2.2.2007/104\)](#)****Järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen peruuttaminen**

Järjestyksenvalvojan kotikunnan poliisilaitoksen on peruutettava järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen, jos järjestyksenvalvoja sitä pyytää.

Järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen tulee peruuttaa kokonaan tai määräajaksi, jos järjestyksenvalvoja:

- 1) ei enää olojen olennaisten muutosten vuoksi täytä rehellisyydeltään, luotettavuudeltaan tai henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen edellytyksiä;
- 2) on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rikoksesta, joka osoittaa hänen olevan sopimaton tehtäväänsä, tai hän on tahallaan menetellyt järjestyksenvalvojana olennaisesti virheellisesti; taikka
- 3) on olennaisesti rikkonut järjestyksenvalvojaksi hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia.

Poliisilaitos voi 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa hyväksymisen peruuttamisen sijasta antaa järjestyksenvalvojalle varoituksen, jos hyväksymisen peruuttaminen olisi oloihin nähden kohtuutonta.

**21 § [\(2.2.2007/104\)](#)****Järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen väliaikainen peruuttaminen**

Päällystään kuuluva poliisimies voi väliaikaisesti peruuttaa järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen, jos poliisin tietoon on tullut seikkoja, jotka todennäköisesti johtavat järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen peruuttamiseen.

Jos järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on peruutettu tai järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen väliaikaiseen peruuttamiseen on edellytykset, poliisimies voi ottaa järjestyksenvalvojakortin haltuunsa sen luovuttamiseksi päällystään kuuluvalla poliisimiehelle. Päällystään kuuluvan poliisimiehen on 14 päivän kuluessa päätettävä, peruutetaanko järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen väli-

aikaisesti. Poliisimies voi ottaa järjestyksenvalvojakortin haltuunsa myös silloin, kun järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on peruutettu. Järjestyksenvalvojakortin pois ottamiseksi voidaan tehdä henkilötarkastus sen estämättä, mitä pakkokeinolain ([450/1987](#)) 5 luvun 10 §:ssä säädetään.

Järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen väliaikaisesta peruuttamisesta on ilmoitettava heti järjestyksenvalvojan kotikunnan poliisilaitokselle. Päätös, jolla järjestyksenvalvojaksi hyväksyminen on väliaikaisesti peruutettu, on voimassa enintään kolme kuukautta. Järjestyksenvalvojan kotikunnan poliisilaitos voi jatkaa päätöksen voimassaoloaikaa enintään kuudella kuukaudella kerrallaan, jos järjestyksenvalvojaa epäillään rikoksesta, joka todennäköisesti johtaa järjestyksenvalvojaksi hyväksymisen peruuttamiseen.

## **22 § ([2.2.2007/104](#))**

### **Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen peruuttaminen**

Sisäasiainministeriön on peruutettava järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyminen, jos järjestyksenvalvojakouluttaja sitä pyytää.

Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyminen voidaan peruuttaa kokonaan tai määräajaksi, jos järjestyksenvalvojakouluttaja:

- 1) ei enää olojen olennaisten muutosten vuoksi täytä rehellisyydeltään, luotavuudeltaan tai henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen edellytyksiä;
- 2) on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rikoksesta, joka osoittaa hänen olevan sopimaton tehtäväänsä, tai hän on tahallaan menetellyt järjestyksenvalvojakouluttajana olennaisesti virheellisesti; taikka
- 3) on olennaisesti rikkonut järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymiseen liitettyjä ehtoja ja rajoituksia.

Sisäasiainministeriö voi 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa hyväksymisen peruuttamisen sijasta antaa järjestyksenvalvojakouluttajalle varoituksen, jos hyväksymisen peruuttaminen olisi oloihin nähden kohtuutonta.

Sisäasiainministeriön on ilmoitettava järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen peruuttamisesta tai varoituksen antamisesta järjestyksenvalvojakouluttajan kotikunnan poliisilaitokselle.

### **23 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen väliaikainen peruuttaminen**

Sisäasiainministeriö voi väliaikaisesti peruuttaa järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen, jos poliisin tietoon on tullut seikkoja, jotka todennäköisesti johtavat järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen peruuttamiseen.

Päätös, jolla järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksyminen on väliaikaisesti peruutettu, on voimassa enintään kolme kuukautta. Sisäasiainministeriö voi jatkaa päätöksen voimassaoloaikaa enintään kuudella kuukaudella kerrallaan, jos järjestyksenvalvojakouluttajaa epäillään rikoksesta, joka todennäköisesti johtaa hyväksymisen peruuttamiseen.

Sisäasiainministeriön on ilmoitettava järjestyksenvalvojakouluttajaksi hyväksymisen väliaikaisesta peruuttamisesta järjestyksenvalvojakouluttajan kotikunnan poliisilaitokselle.

### **24 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Poliisitutkinta**

Tämän lain nojalla myönnetyn hyväksymisen peruuttamista koskevassa asiassa voidaan tarvittaessa suorittaa poliisilain 4 luvussa säädetty poliisitutkinta.

### **25 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

#### **Lausunnot**

Järjestyksenvalvojakoulutuksen järjestäjällä ja järjestyksenvalvojan kouluttajakoulutuksen järjestäjällä on oikeus saada koulutukseen hakeutuneen kotikunnan poliisilaitokselta lausunto koulutukseen hakeutuneen sopivuudesta järjestyksenvalvojaksi tai järjestyksenvalvojakouluttajaksi.

## 26 § [\(2.2.2007/104\)](#)

### Rangaistukset

Järjestyksenvalvoja, joka tahallaan tai huolimattomuudesta:

- 1) laiminlyö 2 §:n 2 momentissa, 4 tai 5 §:ssä taikka 6 §:n 1 momentissa säädetyn järjestyksenvalvojan toimintavelvollisuuden taikka jättää noudattamatta 7 §:n 6 momentissa säädetyn velvollisuutensa,
- 2) rikkoo 10 §:n säännöksiä voimankäyttövälineiden kantamisesta tai kantamistavasta taikka 11 §:n säännöksiä koiran mukana pitämisestä,
- 3) laiminlyö 15 §:ssä säädetyn järjestyksenvalvojakortin tai todistuksen mukana pitämistä, esittämistä tai poliisille luovuttamista koskevan velvollisuuden taikka
- 4) ei käytä järjestyksenvalvontatehtävissä 16 §:ssä tarkoitettua järjestyksenvalvojan tunnusta tai käyttää järjestyksenvalvojan tunnusta mainitun pykälän vastaisesti,

on tuomittava *järjestyksenvalvontarikkomuksesta* sakkoon, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta.

Järjestyksenvalvontarikkomuksesta tuomitaan myös:

- 1) se, joka asettaa 2 a §:n 1 momentin vastaisesti järjestyksenvalvojaksi henkilön, jolla ei ole voimassa olevaa hyväksymistä järjestyksenvalvojaksi;
- 2) poliisimies, rajavartiomies taikka tullivalvontaa tai tullirikostorjuntaa suorittava tullimies, joka toimii järjestyksenvalvojana 2 a §:n 4 momentin vastaisesti;
- 3) se, joka käyttää 16 §:ssä tarkoitettua järjestyksenvalvojan tunnusta tai sitä erehdyttävästi muistuttavaa tunnusta tai merkkiä, vaikka hänellä ei ole voimassa olevaa hyväksymistä järjestyksenvalvojaksi;
- 4) se, joka järjestää 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua järjestyksenvalvojakoulutusta tai toimii kouluttajana tällaisessa koulutuksessa ilman, että

kouluttajana toimivalla on voimassa olevaa hyväksymistä järjestyksenvalvojakouluttajaksi.

Rangaistus tässä laissa tarkoitetun järjestyksenvalvojan vastustamisesta säädetään [rikoslain 17 luvun 6 §:ssä](#).

## **27 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Muutoksenhaku**

Tämän lain nojalla annettuun päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa [\(586/1996\)](#) säädetään.

Tässä laissa tarkoitettu päätös luvan tai hyväksymisen peruuttamisesta pannaan valituksesta huolimatta täytäntöön, jollei valitusviranomainen sitä kiellä.

## **28 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

### **Tarkemmat säännökset**

Sisäasiainministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä:

- 1) lupien ja hyväksymisten hakemisessa noudatettavasta menettelystä, hakemusten sisällöstä, asioiden ratkaisemiseksi tarpeellisista selvityksistä sekä lupa- ja hyväksymispäätösten sisällöstä;
- 2) 8 §:ssä säädetyn tarkastuksen suorittamisesta sekä haltuun otettujen esineiden ja aineiden säilyttämisestä ja luovuttamisesta;
- 3) järjestyksenvalvojakoulutuksen ja järjestyksenvalvojakouluttajakoulutuksen järjestämisestä sekä koulutuksen sisällöstä, toteuttamisesta ja koulutukseen sisältyvien opetusaiheiden hyväksi lukemisesta;
- 4) 16 §:ssä säädetystä järjestyksenvalvojan tunnuksesta ja sen käyttämisestä; sekä
- 5) järjestyksenvalvontatehtävissä mukana pidettävän koiran tottelevaisuustarkastuksen järjestämisestä ja tarkastuksessa täytettävistä vaatimuksista sekä koiran rekisteröinnistä ja tunnistusmerkinnöistä.

Sisäasiainministeriö vahvistaa lisäksi tässä laissa tarkoitetuissa menettelyissä käytettävien lomakkeiden ja järjestyksenvalvojakorttien kaavan sekä järjestyksenvalvojakoulutuksessa käytettävän koulutusaineiston.

**29 § [\(2.2.2007/104\)](#)**

**Voimaantulo**

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä syyskuuta 1999.

Julkisista huvitilaisuuksista annetun asetuksen [\(687/1968\) 11 §:n](#) nojalla annettu hyväksyminen järjestysmieheksi pysyy voimassa tämän lain 10 §:n 1 momentissa tarkoitettuna järjestyksenvalvojaksi hyväksymisenä päätöksessä määrättyin ehdoin ja rajoituksin, kuitenkin enintään kolme vuotta tämän lain voimaantulopäivästä.

## *Liite 5. Kokoontumislaki 22.4.1999/530*

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

### **1 luku**

#### **Yleiset säännökset**

##### 1 § [\(23.12.1999/1257\)](#)

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetyn kokoontumisvapauden käyttämistä sekä ohjata yleisten kokousten ja yleisötilaisuuksien järjestämistä tarpeellisilla järjestysluonteisilla säännöksillä.

##### [2 §](#)

#### **Soveltamisala**

Tätä lakia sovelletaan yleisiin kokouksiin ja yleisötilaisuuksiin.

*Yleisellä kokouksella* tarkoitetaan tässä laissa mielenosoitusta tai muuta kokoontumisvapauden käyttämiseksi järjestettyä tilaisuutta, johon muutkin kuin nimenomaisesti kutsutut voivat osallistua tai jota he voivat seurata. Yleisenä kokouksena ei kuitenkaan pidetä sellaista mielenosoitusta, joka on tarkoitettu ainoastaan yksittäisten henkilöiden mielipiteen ilmaisemista varten.

*Yleisötilaisuudella* tarkoitetaan tässä laissa yleisölle avoimia huvitilaisuuksia, kilpailuja, näytöksiä ja muita niihin rinnastettavia tilaisuuksia, joita ei ole pidettävä yleisinä kokouksina. Jos tilaisuuteen osallistuminen edellyttää kutsua tai määrätyn yhteisön jäsenyyttä, sovelletaan siihen tämän lain säännöksiä yleisötilaisuudesta, jollei tilaisuutta osanottajien lukumäärän, tilaisuuden laadun tai muiden erityisten syiden perusteella voida pitää luonteeltaan yksityisenä. Tätä lakia ei sovelleta julkisyhteisöjen järjestämiin virallisiin tilaisuuksiin eikä uskonnollisten yhdyskuntien tunnusomaiseen toimintaan kuuluviin tilaisuuksiin, jotka järjestetään julkista uskonnonharjoitusta varten yhdyskunnan omisissa tai niitä vastaavissa tiloissa.

##### [3 §](#)

#### **Tilaisuuden järjestämisen yleiset periaatteet**

Yleinen kokous ja yleisötilaisuus on järjestettävä rauhanomaisesti sekä osanottajien tai sivullisten turvallisuutta vaarantamatta ja heidän oikeuksiaan louk-

kaamatta. Tällaista tilaisuutta järjestettäessä on huolehdittava siitä, ettei kokoontumisesta aiheudu huomattavaa haittaa ympäristölle.

Ketään ei saa yleistä kokousta tai yleisötilaisuutta järjestettäessä asettaa ilman hyväksyttävää syytä eri asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella.

#### [4 §](#)

### **Turvaamis- ja edistämisvelvollisuus**

Julkisen vallan on edistettävä kokoontumisvapauden käyttämistä turvaamalla oikeus kokoontua ilman ulkopuolista häiriötä ja luomalla edellytyksiä yleisten kokousten järjestämiselle.

2 luku

### **Yleiset kokoukset**

#### [5 §](#)

### **Yleisen kokouksen järjestämisoikeus**

Yleisen kokouksen saa järjestää täysivaltainen henkilö, yhteisö ja säätiö. Vajaavaltainen, joka on täyttänyt 15 vuotta, saa järjestää yleisen kokouksen, jolle ei ole ilmeistä, että hän ei kykene vastaamaan järjestäjälle lain mukaan kuuluvista velvoitteista. Muu vajaavaltainen saa järjestää yleisen kokouksen yhdessä täysivaltaisen henkilön kanssa.

#### [6 §](#)

### **Osallistumisoikeus yleiseen kokoukseen**

Jokaisella on oikeus osallistua yleiseen kokoukseen.

#### [7 §](#)

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Järjestäjän on tehtävä ulkona yleisellä paikalla järjestettävästä yleisestä kokouksesta suullisesti tai kirjallisesti ilmoitus kokouspaikan poliisille vähintään kuusi tuntia ennen kokouksen alkamista. Myöhemminkin tehtyä ilmoitusta voidaan pitää pätevänä, jos kokouksen järjestämisestä ei aiheudu kohtuutonta haittaa yleiselle järjestykselle.

Ilmoitus voidaan tehdä myös sellaisesta ulkona yleisellä paikalla järjestettävästä mielenosoituksesta, joka on tarkoitettu ainoastaan yksittäisten henkilöiden mielipiteen ilmaisemista varten. Tällöin mielenosoitukseen sovelletaan tämän lain säännöksiä yleisestä kokouksesta 5 §:ää lukuun ottamatta.



## 8 §

### **Ilmoituksen sisältö**

Yleistä kokousta koskevan ilmoituksen tulee sisältää seuraavat tiedot:

- 1) kokouksen järjestäjä;
- 2) kokouksen tarkoitus;
- 3) kokouspaikka tai kulkueen reitti;
- 4) kokouksen alkamisaika ja arvioitu päättymisaika;
- 5) järjestäjän asettamat järjestyksenvälvojat; sekä
- 6) kokouksessa käytettävät rakennelmat ja muut erityisvälineet.

Kokouksen järjestäjän on lisäksi nimettävä ilmoituksessa yhteydenpitoa varten henkilö, jonka on oltava poliisin tavoitettavissa kokouksen järjestämistä koskevissa asioissa (*yhteyshenkilö*).

## 9 §

### **Yleiset kokouspaikat**

Yleisen kokouksen saa järjestää ulkona yleisellä torilla, aukiolla, katualueella tai muussa sellaisessa kokoustarkoitukseen soveltuvassa yleisessä paikassa ilman omistajan tai haltijan lupaa. Omistaja tai haltija voi rajoittaa tällaisen paikan käyttämistä kokoustarkoitukseen, jos kokouksen järjestämisestä on odotettavissa kohtuutonta haittaa omistajalle, haltijalle tai ympäristölle.

## 10 §

### **Kokouspaikkaa koskevat rajoitukset**

Jos samassa paikassa ilmoitetaan järjestettäväksi samanaikaisesti useita yleisiä kokouksia eikä niiden samanaikainen järjestäminen ole mahdollista, etusija on kokousilmoituksen ensimmäisenä tehneellä järjestäjällä, jollei kokouspaikan perinteisestä tai sopimukseen perustuvasta käytöstä muuta johdu. Poliisi voi tällöin osoittaa yhteyshenkilöiden kanssa neuvoteltuaan muut kokoukset siirrettäviksi toiseen ajankohtaan tai toiseen, kokouksen tarkoituksen kannalta sopivaan paikkaan.

Jos yleisen kokouksen järjestäminen ilmoitetussa paikassa vaarantaa ihmisten turvallisuutta, aiheuttaa huomattavaa haittaa ympäristölle tai vahinkoa omaisuudelle, häiritsee kohtuuttomasti sivullisia tai liikennettä taikka valtiovie-railuun tai julkisyhteisön järjestämään kansainväliseen kokoukseen kuuluvaa tai suojelun tarpeeltaan niihin rinnastettavaa tilaisuutta, poliisi voi yhteyshenki-

lön kanssa neuvoteltuaan osoittaa kokouksen siirrettäväksi toiseen, kokouksen tarkoituksen kannalta sopivaan paikkaan.

Poliisi voi lisäksi liikenteen sujumuuden sitä vaatiessa ja yhteyshenkilön kanssa neuvoteltuaan määrätä kulkueen reittiä muutettavaksi ottaen kuitenkin huomioon, ettei reitin muutoksella vaaranneta kulkueen tarkoitusta.

Poliisi voi ryhtyä tässä pykälässä mainittuihin toimenpiteisiin ilman neuvottelua yhteyshenkilön kanssa, jos yhteyshenkilö ei ole tavoitettavissa.

### [11 §](#)

## **Kokousvälineet**

Yleisessä kokouksessa saa käyttää julisteita, tunnuksia, äänenvahvistimia ja muita tavanomaisia kokousvälineitä sekä tilapäisiä rakennelmia. Järjestäjän on tällöin huolehdittava siitä, etteivät ne aiheuta vaaraa tai kohtuutonta haittaa osanottajille, sivullisille tai ympäristölle.

## **3 luku**

## **Yleisötilaisuudet**

### [12 §](#)

## **Yleisötilaisuuden järjestäminen**

Yleisötilaisuuden saa järjestää täysivaltainen henkilö, yhteisö ja säätiö. Vajaa-  
valtainen saa järjestää yleisötilaisuuden yhdessä täysivaltaisen henkilön kanssa.

2 momentti on kumottu L:lla [4.10.2002/824](#).

### [13 §](#)

## **Omistajan tai haltijan suostumus**

Yleisötilaisuuden järjestäjän on hankittava järjestämispaikan omistajan tai haltijan suostumus paikan käyttämiseen tilaisuutta varten.

Velvollisuudesta hankkia tekijänoikeudenhaltijan suostumus tekijänoikeuslain ([404/1961](#)) suojaaman teoksen esittämiseen tilaisuudessa säädetään erikseen.

### [14 §](#)

## **Ilmoitus**

Järjestäjän on tehtävä yleisötilaisuuden järjestämisestä kirjallinen ilmoitus järjestämispaikan poliisille vähintään viisi vuorokautta ennen tilaisuuden alkamista. Poliisi voi hyväksyä myöhemminkin tehdyn ilmoituksen, jos tilaisuuden jär-

jestämisestä ei aiheudu haittaa yleiselle järjestykselle eikä määrääjän laiminlyönti vaikeuta kohtuuttomasti poliisille lain mukaan kuuluvien tehtävien täyttämistä.

Ilmoitusta ei tarvitse kuitenkaan tehdä sellaisesta yleisötilaisuudesta, joka osanottajien vähäisen määrän, tilaisuuden luonteen tai järjestämispaikan vuoksi ei edellytä toimenpiteitä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi tai sivullisille ja ympäristölle aiheutuvan haitan estämiseksi taikka erityisiä liikennejärjestelyjä.

Ilmoituksen sisällöstä on voimassa, mitä 8 §:ssä säädetään yleistä kokousta koskevasta ilmoituksesta. Poliisi voi vaatia tarvittaessa selvityksiä myös muista yleisötilaisuuden järjestämiseen liittyvistä seikoista.

### [15 §](#)

#### **Yleisötilaisuuden kieltäminen**

Poliisilla on oikeus kieltää yleisötilaisuuden järjestäminen, jos muut toimenpiteet eivät ole riittäviä ja jos on ilmeistä, että:

- 1) tilaisuuden järjestäminen on lainvastaista tai sen järjestämisessä rikotaan olennaisesti tätä lakia tai sen nojalla annettuja määräyksiä;
- 2) järjestystä ja turvallisuutta ei voida ylläpitää;
- 3) tilaisuuden järjestäminen aiheuttaa vaaraa terveydelle tai vahinkoa omaisuudelle; tai
- 4) tilaisuuden järjestäminen aiheuttaa huomattavaa haittaa sivullisille tai ympäristölle.

### [16 §](#)

#### **Vastuuvakuutus**

Jos tilaisuuden järjestämisestä voi aiheutua vahinkoa henkilölle tai omaisuudelle, poliisi voi määrätä yleisötilaisuuden järjestämisen edellytykseksi, että järjestäjällä on riittävä vastuuvakuutus mahdollisen korvausvelvollisuutensa varalta.

4 luku

#### **Järjestyksenpito**

### [17 §](#)

#### **Järjestäjän ja puheenjohtajan yleiset velvollisuudet**

Yleisen kokouksen ja yleisötilaisuuden järjestäjän on huolehdittava järjestyksen ja turvallisuuden säilymisestä sekä lain noudattamisesta tilaisuudessa.

Samat velvollisuudet kuuluvat myös yleisen kokouksen puheenjohtajalle, jos sellainen valitaan.

18 § [\(2.2.2007/106\)](#)

### **Järjestyksenvalvojat**

Yleisen kokouksen tai yleisötilaisuuden järjestäjä voi asettaa yleiseen kokoukseen taikka yleisötilaisuuteen ja sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvalvojista annetussa laissa [\(533/1999\)](#) tarkoitettuja järjestyksenvalvojia ylläpitämään järjestystä ja turvallisuutta yleisessä kokouksessa tai yleisötilaisuudessa. Järjestyksenvalvojia voidaan asettaa myös yksittäisen yleisen kokouksen tai yleisötilaisuuden järjestämiseksi tarvittaville paikoitusalueille ja niille johtaville sisääntuloväylille sekä muille vastaaville tilaisuuden järjestämiseen liittyville alueille. Järjestyksenvalvojen toimialuetta ei tule kuitenkaan asettaa laajemmaksi kuin järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi yleisessä kokouksessa tai yleisötilaisuudessa ja sen välittömässä läheisyydessä sekä mainituilla paikoitusalueilla, niille johtavilla väylillä ja muilla vastaavilla tilaisuuden järjestämiseen liittyvillä alueille on välttämättä tarpeen. Järjestyksenvalvojen valtuuksista säädetään mainitussa laissa. Oikeudesta keskeyttää yleinen kokous tai yleisötilaisuus taikka määrätä se päättymään on kuitenkin voimassa, mitä tässä laissa säädetään.

[19 §](#)

### **Poliisin tehtävät**

Poliisin tehtävänä on turvata kokoontumisvapauden käyttämistä. Poliisin tulee myös valvoa, että järjestäjä ja puheenjohtaja täyttävät tämän lain mukaiset velvollisuutensa, sekä ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi yleisessä kokouksessa ja yleisötilaisuudessa.

Poliisilla ja pelastusviranomaisella on virkatehtävässään vapaa pääsy yleiseen kokoukseen ja yleisötilaisuuteen.

[20 §](#)

### **Poliisin antamat ohjeet ja määräykset**

Poliisi voi tarvittaessa antaa yleisen kokouksen tai yleisötilaisuuden järjestämisestä ennakolta tai tilaisuuden aikana ohjeita ja määräyksiä:

- 1) yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi;
- 2) terveyden, omaisuuden tai ympäristön vahingoittumisen estämiseksi taikka ympäristölle aiheutuvan haitan rajoittamiseksi;

3) sivullisten oikeuksien turvaamiseksi; sekä

4) liikenteen sujuvuuden turvaamiseksi.

### 21 §

#### **Yleisen kokouksen keskeyttäminen ja päättäminen**

Yleisen kokouksen puheenjohtajan tai järjestäjän on keskeytettävä kokous tai määrättävä se päättymään, jos kokouksen jatkamisesta aiheutuu välitöntä vaaraa ihmisten turvallisuudelle, omaisuudelle tai ympäristölle.

Päällystään kuuluvalla poliisilla on oikeus keskeyttää yleinen kokous tai määrätä se päättymään, jolleivät muut toimenpiteet ole osoittautuneet riittäviksi, 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa sekä silloin, kun yleistä kokousta järjestettäessä muutoin toimitaan olennaisesti lainvastaisesti.

### 22 §

#### **Yleisötilaisuuden estäminen, keskeyttäminen ja päättäminen**

Yleisötilaisuuden järjestäjän on peruutettava tai keskeytettävä tilaisuus taikka määrättävä se päättymään 15 §:ssä mainituilla perusteilla. Poliisilla ja järjestyksenvalvojalla on vastaavilla perusteilla oikeus estää tai keskeyttää yleisötilaisuus tai määrätä se päättymään, jos muut toimenpiteet eivät ole osoittautuneet riittäviksi.

Mitä 1 momentissa säädetään yleisötilaisuudesta, koskee vastaavasti tällaiseen tilaisuuteen kuuluvaa ohjelmanumeroa tai muuta tapahtumaa.

### 23 §

#### **Kielletyt esineet ja aineet**

Yleisessä kokouksessa tai yleisötilaisuudessa taikka niiden välittömässä läheisyydessä ei saa pitää hallussa ampuma-asetta, räjähdysainetta, teräasetta tai muuta sellaista esinettä tai ainetta, jota on perusteltua aiheuttaa epäillä voitavan käyttää henkeen tai terveyteen kohdistuvan rikoksen tekemiseen.

Mitä 1 momentissa säädetään, ei koske viran tai tehtävän vuoksi tarpeellista tai virkapukuun kuuluvaa aseistusta eikä tilaisuuden ohjelmassa tai urheilukilpailuissa tarvittavia esineitä tai aineita.

Järjestäjällä ja poliisilla on oikeus kieltää päihdyttävien aineiden hallussapito yleisessä kokouksessa tai yleisötilaisuudessa.

Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi järjestäjällä ja poliisilla on myös oikeus määrätä järjestyksenvalvoja tarkastamaan tilaisuuden osanottajat ja näiden mukana olevat tavarat, jos tämä on tarpeen tilaisuuden erityisluonteen

vuoksi tai on perusteltua aihetta epäillä, että tilaisuuteen osallistuvilla on hallussaan 1 momentissa tai 3 momentin nojalla kiellettyjä esineitä tai aineita. Järjestyksenvalvojan tekemästä tarkastuksesta säädetään järjestyksenvalvojista annetussa laissa.

#### [24 §](#)

### **Kokousvälineiden ja rakennelmien poistaminen sekä alueen puhdistaminen**

Yleisen kokouksen ja yleisötilaisuuden järjestäjän on huolehdittava siitä, että kokousvälineet ja tilaisuudessa käytetyt rakennelmat poistetaan tilaisuuden päätyttyä ilman aiheetonta viivytystä, jollei paikan omistajan tai haltijan kanssa ole toisin sovittu. Roskaantuneen paikan puhdistamisesta noudatetaan, mitä jätelaissa ([1072/1993](#)) säädetään.

## **5 luku**

### **Seuraamukset**

#### [25 §](#)

### **Rikoslain rangaistussäännökset**

Rangaistus syrjinnästä yleistä kokousta tai yleisötilaisuutta järjestettäessä säädetään rikoslain ([39/1889](#)) [11 luvun 11 §:ssä](#). ([11.4.2008/214](#))

Rangaistus poliittisten toimintavapauksien loukkaamisesta säädetään [rikoslain 14 luvun 5 §:ssä](#) ja rangaistus kokouksen estämisestä [rikoslain 14 luvun 6 §:ssä](#).

Rangaistus laittomasta naamioitumisesta säädetään [rikoslain 17 luvun 13 a §:ssä](#). ([26.11.2004/1007](#))

26 § ([26.11.2004/1007](#))

### **Kokoontumisrikkomus**

Joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta

- 1) laiminlyö 7 §:n 1 momentissa tai 14 §:n 1 momentissa säädetyn ilmoitusvelvollisuuden aiheuttaen huomattavaa vaaraa yleiselle järjestykselle ja turvallisuudelle,
- 2) järjestää yleisötilaisuuden vastoin poliisin 15 §:n nojalla antamaa kieltoa,
- 3) rikkoo olennaisesti poliisin 10, 16 tai 20 §:n nojalla antamia määräyksiä,
- 4) laiminlyö olennaisesti 17 §:ssä, 21 §:n 1 momentissa tai 22 §:ssä säädetyn järjestäjän tai puheenjohtajan velvollisuuden tai

5) rikkoo 23 §:n 1 momentissa säädetyn tai 3 momentin nojalla annetun kiel-

lon,  
on tuomittava, jollei teosta ole muualla laissa säädetty ankarampaa rangais-

tusta, *kokoontumisrikkomuksesta* sakkoon.

27 § ([26.10.2001/893](#))  
27 § on kumottu L:lla [26.10.2001/893](#).

## 6 luku

### Erinäiset säännökset

#### [28 §](#)

### Muutoksenhaku

Tämän lain nojalla tehtyyn poliisin päätökseen haetaan muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa ([586/1996](#)) säädetään.

Tämän lain nojalla tehtyä päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

#### [29 §](#)

### Tarkemmat säännökset

Tarkempia säännöksiä yleisötilaisuuksien järjestämisestä voidaan antaa asetuksella.

Sisäisestä turvallisuudesta vastaava ministeriö voi antaa tarkempia säännöksiä ja ohjeita 16 §:ssä säädetyn vastuuvakuutuksen vähimmäisehdoista sekä 20 §:n nojalla annettavista yleisötilaisuuksien järjestämisestä koskevista poliisin määräyksistä ja ohjeista.

## 7 luku

### Voimaantulo- ja siirtymäsäännökset

#### 30 §

### Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä syyskuuta 1999.

Tällä lailla kumotaan seuraavat lait niihin myöhemmin tehtyine muutoksineen:

1) yleisistä kokouksista 20 päivänä helmikuuta 1907 annettu laki ([6/1907](#)) sekä

2) julkisista huvitilaisuuksista 9 päivänä elokuuta 1968 annettu laki ([492/1968](#)).

Ennen tämän lain voimaantuloa voidaan ryhtyä sen täytäntöönpanon edellyttämiin toimenpiteisiin.

31 §

### **Siirtymäsäännös**

Ennen tämän lain voimaantuloa tehdyt lupahakemukset julkisen huvitilaisuuden järjestämiseksi käsitellään tämän lain mukaisina yleisötilaisuuksia koskevinä ilmoituksina.

Yleisötilaisuudet, joiden järjestämiseen on ennen tämän lain voimaantuloa myönnetty julkisista huvitilaisuuksista annetussa laissa tarkoitettu lupa, voidaan järjestää voimassaolevien lupaehtojen mukaisesti ilman uutta ilmoitusta. Edellä 30 §:n 2 momentin 2 kohdassa kumotun lain nojalla annettuun asetukseen perustuvan järjestysmieheksi hyväksymisen pysymisestä voimassa tämän lain voimaantulon jälkeen säädetään erikseen.



## *Liite 6. Ulkoilulaki* **13.7.1973/606**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

### **1 luku**

#### **Ulkoilureitit**

##### **1 §**

Jos yleisen ulkoilutoiminnan kannalta on tärkeitä saada johdetuksi ulkoilijain kulkeminen kiinteistön kautta eikä siitä aiheudu huomattavaa haittaa kiinteistölle, on tästä luovutettava alue ulkoilureittinä käytettäväksi.

Ulkoilureittiin kuuluvaksi sen liitännäisalueena katsotaan ulkoilureitin käyttäjien lepoa ja virkistymistä varten tarvittavat alueet.

Mitä 1 momentissa on säädetty, sovelletaan vastaavasti alueen luovuttamiseen maalta käytettäväksi vesillä liikkujien lepo- ja virkistyspaikkana.

Mitä tässä laissa säädetään kiinteistöstä, sovelletaan myös kiinteistörekisteriin merkitsemättömään maa-alueeseen.

##### **2 §**

**Ulkoilureitin perustamiseksi on laadittava ja vahvistettava ulkoilureittisuunnitelma sekä pidettävä paikalla ulkoilureittitoimitus.**

Ulkoilureitin pitäminen, johon kuuluu reitin tekeminen ja kunnossapito, on kunnan asiana. Kunta voi uskoa tehtävän sopivaksi katsotulle yhteisölle.

[\(30.12.1996/1270\)](#)

Valtion maalle, jolla ulkoilun kannalta on yleinen merkitys, voidaan perustaa ulkoilureitti. Tällaisen ulkoilureitin pitäminen on valtion asiana, jollei valtion suostumuksella ole ulkoilureittitoimituksessa toisin määrätty.

### 3 §

Ulkoilureittisuunnitelma laaditaan kunnan toimesta ja on suunnitelmassa osoitettava reitin kulku ja 1 §:n 2 momentissa tarkoitetut liitännäisalueet niin, että ne voidaan suunnitelman perusteella tarvittaessa merkitä maastoon. Suunnitelmassa on myös mainittava ne kiinteistöt, joiden alueen kautta reitti tulisi kulkemaan.

Ulkoilureittisuunnitelmassa on mainittava, mihin ulkoiluun liittyvään kulkemiseen reitti on tarkoitettu.

### **3 a § (28.6.1993/618)**

Ulkoilureitti on suunniteltava siten, ettei sen tekemisestä ja käyttämisestä aiheudu merkittävää riistaeläinten elinolosuhteiden turmeltumista tai huomattavaa häiriötä riistan lisääntymiselle.

### 4 §

Ulkoilureittisuunnitelman vahvistaa sen läänin lääninhallitus, jonka alueella ulkoilureitti tai suurin osa siitä on. Ennen suunnitelman vahvistamista on niille, joiden oikeutta tai etua suunnitelma koskee, varattava tilaisuus muistutusten tekemiseen suunnitelman johdosta.

Kunnan on 1 momentissa säädetyssä tarkoituksessa pidettävä suunnitelma nähtävänä 14 päivän aikana. Muistutukset suunnitelmaa vastaan on lääninhallitukselle osoitettuna toimitettava asianomaiselle kunnalliselle viranomaiselle 30 päivän kuluessa suunnitelman nähtävänä olon päättymisestä lukien. Suunnitelman nähtäväksi asettamisesta sekä muistutusten tekemistavasta ja -ajasta on kunnan toimesta ja kustannuksella kuulutettava siinä järjestyksessä kuin kunnalliset ilmoitukset kunnassa saatetaan tiedoksi. Lisäksi on, mikäli se hankaluudetta voi tapahtua, suunnitelman nähtäväksi panemisesta erikseen ilmoitettava maanomistajille ja poronhoitoalueella paikalliselle paliskunnalle, joiden alueen kautta reitti tulisi kulkemaan.

Kunnan on toimitettava jätetyt muistutuskirjelmät omine lausuntoineen lääninhallitukselle.

## 5 §

Kun ulkoilureittisuunnitelma on vahvistettu lainvoimaisella päätöksellä, on kunnan haettava määräystä ulkoilureittitoimitukseen kirjallisesti maanmittauspiirin maanmittaustoimistolta vuoden kuluessa siitä lukien kun päätös on saanut lainvoiman. Hakemukseen on liitettävä ulkoilureittisuunnitelma.

Ulkoilureittitoimituksen kustannukset on ulkoilureitin pitäjän suoritettava.

## 6 §

Ulkoilureittitoimituksen suorittaa maanmittausinsinööri kahden jakotoimituksia varten valitun uskotun miehen tai tielautakunnan jäsenen avulla.

Tielautakunnan jäsenen oikeudesta saada palkkiota sekä matkakustannusten korvausta ja päivärahaa on voimassa, mitä 1 momentissa tarkoitetun uskotun miehen osalta on säädetty.

Sellainen kaupungin tai kauppalan kiinteistöinsinööri, joka saa suorittaa lohkomis- ja eräitä muita maanmittaustoimituksia, saa myös toimipiirissään kunnan suostumuksella suorittaa 1 momentissa tarkoitetun ulkoilureittitoimituksen.

## 7 §

Ulkoilureittitoimituksessa on määrättävä ulkoilureittisuunnitelman perusteella ja tarvittaessa kunnan osoituksen mukaan alueen rajat, laadittava alueesta kartta ja selitelmä sekä merkittävät niiltä osin, kuin harkitaan tarpeelliseksi, ulkoilureitin kulku ja rajat maastoon. Alueella oleva kiinteä omaisuus jää kunnan haltuun, jollei toimituksessa toisin määrätä. Toimituksessa on myös määrättävä reitillä olevaan aitaan tehtävästä portista veräjästä tai muusta laitteesta.

Ulkoilureittitoimituksessa on määrättävä korvausten suorittamisesta.

Milloin ulkoilureitin käytöstä aiheutuva haitta nousee oleellisesti suuremmaksi kuin ulkoilureittitoimituksessa käytettävissä olleiden tietojen perusteella on voitu arvioida, voidaan uudessa ulkoilureittitoimituksessa määrätä maksettavaksi lisäkorvaus. Määräystä toimitukseen voi hakea myös alueen omistaja

maanmittauspiirin maanmittaustoimistolta. Tässä tarkoitetun, toimituksen kustannukset voidaan toimituksessa määrätä osittain tai kokonaan alueen omistajan maksettavaksi.

#### 8 §

Maan käyttöoikeuden luovuttamisesta ulkoilureittiä varten sekä vahingosta tai haitasta, jota muutoin aiheutuu alueen omistajalle tai haltijalle tahi paikalliselle paliskunnalle ulkoilureitin pitämisestä ja käyttämisestä, suoritetaan korvaus. Korvaus suoritetaan kertakaikkisena tai määräaikaisena.

Korvauksen määräämisestä ja suorittamisesta on muutoin soveltuvin osin voimassa, mitä yksityisistä teistä 15 päivänä kesäkuuta 1962 annetussa laissa tarkoitetuista korvauksista on säädetty.

#### 9 §

Kun ulkoilureittitoimitus on saanut lainvoiman ja korvaus maanomistajalle tai haltijalle on suoritettu, ulkoilureitin pitäjällä on oikeus ottaa reittiin kuuluva alue haltuunsa. Haltuun otetulta alueelta saadaan tarvittaessa poistaa puita ja pensaita sekä muut ulkoilureitin pitämistä haittaavat luonnonesteet.

Tarvittaessa on ulkoilureitin pitäjän toimesta ja kustannuksella tehtävä ja pidettävä kunnossa reitillä olevaan aitaan sellainen portti, veräjä tai muu laite, ettei reitistä aiheudu haittaa kiinteistön tarkoituksenmukaiselle käyttämiselle.

#### 10 §

Kunta voi antaa määräyksiä ja ohjeita ulkoilureitin käyttämisestä.

#### 11 §

Ulkoilureitin siirtämisestä on soveltuvin osin voimassa, mitä ulkoilureitin tekemisestä on säädetty. Siirtämisestä voi maan omistaja tehdä asianomaiselle kunnalle esityksen. Kunnan vastustaessa siirtämistä voi maanomistaja saattaa asian lääninhallituksen ratkaistavaksi.

## 12 §

Jollei ulkoilureitti tai sen osa olosuhteiden muututtua enää ole tarpeen yleistä ulkoilutoimintaa varten, voi lääninhallitus siitä tai muusta erityisestä syystä kunnan tai maan omistajan hakemuksesta lakkauttaa ulkoilureitin tai sen osan.

Ulkoilureitin tai sen osan tultua lakkautetuksi siirtyy reittiin kuulunut alue korvauksetta omistajan hallintaan.

Lääninhallituksen on ulkoilureitin lakkauttamisesta ilmoitettava maanmittauskonttorille, jonka asiana on huolehtia siitä, että ulkoilureitin lakkauttamisesta tehdään tarpeelliset merkinnät karttaan ja maarekisteriin.

## 13 § (5.2.1999/152)

Milloin ulkoilureitti on otettu maankäyttö- ja rakennuslaissa ([132/1999](#)) tarkoitettuun kaavaan taikka asianosaiset ovat sopineet alueen luovuttamisesta ulkoilureittiä varten, voidaan ulkoilureittitoimitus pitää noudattaen, mitä tässä luvussa säädetään, vaikkei ulkoilureittisuunnitelmaa ole tehty.

## 14 §

Lääninhallitus voi määrätä kunnan huolehtimaan toisen kunnan aluetta koskevan ulkoilureittisuunnitelman laatimisesta sen vahvistamisen hakemisesta, määräyksen hakemisesta ulkoilureittitoimitukseen ja ulkoilureitin pitämisestä, jos asianomainen kunta on tähän suostunut. Reitistä johtuvien kustannusten ja korvausten jakamisesta kuntien kesken määrää lääninhallitus, mikäli kunnat eivät ole asiasta sopineet.

## 15 §

Mikäli tämän lain säännöksistä ei muuta johdu, on menettelystä ulkoilureittitoimituksessa, toimituksen tarkastamisesta, muutoksenhausta toimituksessa annettuun päätökseen tai suoritettuun toimenpiteeseen sekä maarekisteriin merkitsemisestä soveltuvin osin noudatettava, mitä yksityisistä teistä annetussa laissa on vastaavissa kohdin määrätty tietöimituksesta.

## 2 luku

### Valtion retkeilyalueet

#### 16 §

Valtion maalle, jolla ulkoilun kannalta on huomattava yleinen merkitys, voidaan perustaa retkeilyalue. Tällaisella alueella on metsätalouden harjoittaminen, metsästys ja kalastus samoin kuin maa- ja vesialueen muukin käyttö järjestettävä niin että ulkoilutoiminnan tarpeet tulevat riittävästi otetuiksi huomioon. Poronhoitoalueella on erityistä huomiota kiinnitettävä siihen ettei porotalouden harjoittamista oleellisesti vaikeuteta.

Milloin 1 momentissa tarkoitetun alueen sisällä tai muutoin sen yhteydessä on muulle kuin valtiolle kuuluva alue, joka on tarpeen riittävän laajan tai muutoin tarkoituksenmukaisen retkeilyalueen aikaansaamiseksi, alue voidaan sisällyttää perustettavaan retkeilyalueeseen.

#### 17 §

Retkeilyalueen perustamisesta ja sen käytön perusteista päättää valtioneuvosto. Valtioneuvoston päätös sisältää luvan lunastaa 16 §:n 2 momentissa tarkoitetun alueen tai sen käyttöoikeuden supistamisen noudattaen, mitä heinäkuun 14 päivänä 1898 annetussa laissa kiinteän omaisuuden pakkolunastuksesta yleiseen tarpeeseen ([27/1898](#)) on säädetty.

Tarkemmat määräykset retkeilyalueen käytöstä annetaan järjestyssäännössä. Mikäli kulkuneuvolla liikkuminen voi aiheuttaa haittaa tai häiriötä ulkoilulle, voidaan kulkuneuvot, käyttäminen kieltää tai sitä rajoittaa järjestyssäännössä. Järjestyssäännössä annettavalla määräyksellä älköön kuitenkaan vaikeutetta-ko paikkakunnalla vakinaisesti asuvan väestön elinmahdollisuuksia.

Järjestyssäännön antaa se viranomainen, jonka hallinnassa alue on.

L [27/1898](#) on kumottu L:lla kiinteän omaisuuden ja erityisten oikeuksien lunastuksesta [603/1977](#).

### **3 luku [\(22.12.1994/1343\)](#)**

#### **Leirintäalueet**

##### **18 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Leirintäalueella tarkoitetaan tässä laissa aluetta, jolla majoitutaan tilapäisesti ja yleensä vapaa-aikana leirintämökkiin, telttaan, matkailuperävaunuun tai matkailuajoneuvoon ja jolla on yhteensä vähintään 25 leirintämökkiä taikka teltalle, matkailuperävaunulle tai matkailuajoneuvolle varattua paikkaa. Alue, jolla on vähintään 10 leirintämökkiä, on kuitenkin aina leirintäalue.

Tämän lain säännökset leirintäalueista koskevat muutakin vastaavanlaiseen majoittumiseen tarkoitettua aluetta, jolla olevissa, enintään yhdelle ruokakunnalle tai pienryhmälle tarkoitetuissa rakennuksissa yhteensä on yli 40 vuodepaikkaa.

##### **19 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Leirintäalue on sijoitettava ja rakennettava ja sitä on hoidettava niin, ettei sen käyttö:

- 1) aiheuta haittaa tai vaaraa terveydelle;
- 2) vahingoita luontoa;
- 3) aiheuta ympäristön pilaantumista tai roskaantumista;
- 4) vähennä merkittävästi ympäristön viihtyisyyttä;
- 5) vaaranna liikenneturvallisuutta; eikä
- 6) loukkaa muulla näihin rinnastettavalla tavalla yleistä etua.

Leirintäalue on sijoitettava siten, ettei se vaikeuta rakennuslaissa tarkoitettujen kaavojen toteuttamista.

Leirintäalueella on lisäksi noudatettava, mitä palo- ja henkilöturvallisuudesta sekä terveydellisten haittojen ehkäisemisestä erikseen säädetään ja määrätään.

Ympäristöministeriö antaa tarvittaessa tarkemmat määräykset leirintäalueen ja tilapäisen leirintäalueen vähimmäisvaatimuksista.

**20 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Leirintäalueen perustamisesta ja alueen toiminnan olennaisesta muuttamisesta on viimeistään kolme kuukautta ennen toiminnan aloittamista tai muuttamista tehtävä kirjallinen ilmoitus alueen sijaintikunnan määräämälle viranomaiselle, jona ei kuitenkaan voi toimia kunnanhallitus (*kunnan leirintäalueviranomaisen*).

Ilmoituksen tulee sisältää tarpeelliset tiedot leirintäalueen pitäjistä ja alueen sijainnista sekä toiminnan luonteesta ja laajuudesta.

**21 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Kunnan leirintäalueviranomaisen voi antaa ilmoituksen johdosta leirintäalueen pitäjää kuultuaan määräyksiä, jotka ovat tarpeen tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamiseksi. Jos 19 §:ssä mainittujen seurausten syntymistä ei voida määräyksiin estää, kunnan leirintäalueviranomaisen voi kieltää aiotun toiminnan kyseisessä paikassa.

**22 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Leirintäalueen pitäjä voi asettaa järjestyksenvalvoja valvomaan järjestystä ja turvallisuutta leirintäalueella ja sen välittömässä läheisyydessä. Leirintäalueen sijaintipaikan paikallispoliisi voi tarvittaessa antaa leirintäalueen pitäjälle määräyksiä järjestyksenvalvojen asettamisesta. Järjestyksenvalvojan kelpoisuusvaatimuksista, koulutuksesta, valtuuksista ja velvollisuuksista säädetään järjestyksenvalvojistakin annettussa laissa [\(533/1999\)](#). [\(22.4.1999/534\)](#)

Leirintäalueen pitäjällä ja leirintäalueen henkilökuntaan kuuluvalla on leirintäalueen järjestyksenpidon tai leirintäalueen käyttötarkoituksen vuoksi oikeus kieltää leirintäalueelle pyrkivältä pääsy alueelle ja tarvittaessa poistaa henkilö alueelta.



**23 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Leirintäaluetta koskevien tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten noudattamista valvoo kunnan leirintäalueviranomaisen.

Kunnan leirintäalueviranomaisella ja sen alaisella viranhaltijalla on oikeus tarkastaa leirintäalue ja saada valvontaan tarvittavat tiedot alueesta.

**24 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Kunnan leirintäalueviranomaisen voi antaa leirintäalueen pitäjälle huomautuksen, jos

- 1) leirintäalue ei täytä 19 §:ssä säädettyjä vaatimuksia;
- 2) 20 §:ssä säädetyn ilmoituksen tekeminen on laiminlyöty tai leirintäalue ei ole ilmoituksen tai sen johdosta annettujen määräysten mukainen;
- 3) leirintäaluetta muuten hoidetaan tämän lain tai sen nojalla annettujen säännösten tai määräysten vastaisesti; tai
- 4) leirintäalueella ilmenee järjestyshäiriöitä.

Jos epäkohtia ei korjata huomautuksesta huolimatta tai jos ne korjaamisen jälkeen toistuvat, kunnan leirintäalueviranomaisen voi päättää leirintäalueen sulkemisesta määräajaksi. Päätös sulkea leirintäalue määräajaksi voidaan panna valituksesta huolimatta heti täytäntöön.

**25 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Alue, jolle on tarkoitus enintään 14 vuorokauden ajaksi majoittaa telttoihin tai enintään tämän ajan siellä pidettäviin matkailuperävaunuihin tai matkailuajoneuvoihin yli 100 henkilöä, on tilapäinen leirintäalue. Tilapäiseen leirintäalueeseen sovelletaan 19 ja 24 §:n säännöksiä leirintäalueista.

Kunnan leirintäalueviranomaisen voi kieltää tilapäisen leirintäalueen pitämisen ja antaa muita määräyksiä, jotka ovat tarpeen tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten täytäntöön panemiseksi tilapäisellä leirintä-

alueella, jollei määräysten antaminen kuulu jonkin muun viranomaisen toimivaltaan.

#### **26 § [\(5.12.1996/1019\)](#)**

Kunnanvaltuusto voi antaa kunnan leirintäalueviranomaiselle oikeuden siirtää toimivaltaansa edelleen alaiselleen viranhaltijalle. Toimivaltaa ei kuitenkaan voida siirtää viranhaltijalle asiassa, joka sisältää hallinnollisen pakon käyttämistä.

Viranhaltijaan, jonka hoidettavaksi on 1 momentin nojalla annettu tehtäviä, sovelletaan, mitä kunnan leirintäalueviranomaisesta ja muutoksenhausta sen päätöksiin säädetään.

#### **27 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

27 § on kumottu L:lla [22.12.1994/1343](#).

### **4 luku**

#### **Erinäisiä säännöksiä**

#### **28 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

28 § on kumottu L:lla [22.12.1994/1343](#).

#### **29 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Lääninhallituksen päätös ulkoilureittisuunnitelman vahvistamisesta tai ulkoilureitin lakkauttamisesta on annettava julkipanon jälkeen. Päätöksen katsotaan tulleen asianosaisen tietoon silloin, kun se on annettu.

#### **30 § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Joka hoitaa leirintäaluetta tämän lain tai sen nojalla annettujen säännösten tai määräysten vastaisesti, on tuomittava *leirintäaluetta koskevien säännösten rikkomisesta* sakkoon, jollei muualla laissa ole säädetty ankarampaa rangaistusta.

Samalla tavoin on tuomittava se, joka pitää tilapäistä leirintäaluetta vastoin viranomaisen kieltoa.

**30 a § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Kunnan leirintäalueviranomaisen 3 luvun nojalla tekemään päätökseen haetaan muutosta valittamalla lääninoikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta. Muutoksenhaussa noudatetaan, mitä muutoksenhausta hallintoasioissa annetussa laissa [\(154/50\)](#) säädetään.

**30 b § [\(22.12.1994/1343\)](#)**

Poliisi on velvollinen antamaan virka-apua tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten täytäntöön panemiseksi.

**[31 §](#)**

Tämä laki ei koske Ahvenanmaan maakuntaa.

**[32 §](#)**

Tarkemmat määräykset tämän lain täytäntöönpanosta annetaan tarvittaessa asetuksella.

**32 a § [\(24.1.1995/69\)](#)**

Mitä tässä laissa tai sen nojalla säädetään tai määrätään lääninhallituksesta ja läänistä, koskee alueellista ympäristökeskusta ja sen toimialuetta.

**33 §**

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä elokuuta 1973.

Jos aluetta, jota tämän lain voimaan tullessa käytetään matkailu- ja ulkoilutarcoitukseen, aiotaan käyttää 18 §:ssä tarkoitettuna leirintäalueena, on sen pitämiseen haettava sanotussa pykälässä mainittu lupa vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta.

## *Liite 7. Järjestyslaki 27.6.2003/612*

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

### **1 luku**

#### **Yleiset säännökset**

##### **1 §**

##### **Lain tarkoitus**

Tämän lain tarkoituksena on edistää yleistä järjestystä ja turvallisuutta.

##### **2 §**

##### **Määritelmät**

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *yleisellä paikalla*:

a) tietä, katua, jalkakäytävää, toria, puistoa, uimarantaa, urheilukenttää, vesialuetta, hautausmaata tai muuta vastaavaa aluetta, joka on yleisön käytettävissä;

b) rakennusta, joukkoliikenteen kulkuneuvoa ja muuta vastaavaa paikkaa, kuten virastoa, toimistoa, liikenneasemaa, kauppakeskusta, liikehuoneistoa tai ravintolaa, joka on yleisön käytettävissä joko jonkin tilaisuuden aikana tai muutoin;

2) *taajamalla* taajaan rakennettua aluetta, joka on osoitettu taajama-liikennemerkillä.

## 2 luku

### Järjestyksen ja turvallisuuden vaarantaminen sekä häiriön aiheuttaminen

#### 3 §

##### **Yleisen järjestyksen häiritseminen ja turvallisuuden vaarantaminen**

Yleisen järjestyksen häiritseminen tai turvallisuuden vaarantaminen yleisellä paikalla on kielletty:

- 1) metelöimällä ja muulla vastaavalla tavalla;
- 2) toistuvilla uhkaavilla eleillä, hyökkäävillä liikkeillä, suullisesti esitetyillä uhkailuilla ja muulla vastaavalla, pelkoa herättävällä uhkaavalla käyttäytymisellä;
- 3) ampumalla, heittämällä esineitä tai muulla vastaavalla tavalla.

Edellä 1 momentissa tarkoitettu toiminta on kielletty myös muualla kuin yleisellä paikalla, jos toiminnan vaikutus ulottuu yleiselle paikalle.

#### **4 § (15.7.2005/582)**

##### **Päihdyttävän aineen nauttiminen**

Päihdyttävän aineen nauttiminen on kiellettyä yleisellä paikalla taajamassa, rajavartiolaissa [\(578/2005\)](#) tarkoitetulla rajanylityspaikalla ja julkisessa liikenteessä olevassa kulkuneuvossa.

Mitä 1 momentissa säädetään, ei koske erityisen luvan tai ilmoituksen mukaisista anniskelualueita taikka yksityisessä käytössä olevan kulkuneuvon sisätilaa. Se ei liioin koske alkoholijuoman nauttimista puistossa tai muulla siihen verrattavalla yleisellä paikalla siten, että nauttiminen sekä siihen liittyvä oleskelu ja käyttäytyminen ei estä tai kohtuuttomasti vaikeuta muiden oikeutta käyttää paikkaa varsinaiseen tarkoitukseensa.

## 5 §

### **Vaaran estäminen**

Rakennuksen tai rakennelman omistajan tai haltijan taikka hänen edustajansa on huolehdittava siitä, ettei rakennuksesta, rakennelmasta tai muusta vastaavasta paikasta putoava lumi tai jää taikka muu esine tai aine aiheuta vaaraa ihmisille tai omaisuudelle.

## 6 §

### **Mainostaminen ja kuulutukset**

Yleistä järjestystä tai turvallisuutta vaarantavan häikäisevän tai harhauttavan valon taikka liikenteenohjauslaitetta muistuttavan tai muuten turvallisuutta vaarantavan mainoksen käyttäminen on kielletty. Tällaisen valon tai mainoksen käyttäjän on poliisin kehotuksesta viipymättä poistettava valo tai mainos.

Viranomaisen yleisesti nähtäville asettaman julkisen kuulutuksen tai tiedonannon luvaton poistaminen tai turmeleminen on kielletty.

## 7 §

### **Muu häiriötä aiheuttava toiminta**

Seksuaalipalvelujen ostaminen ja maksullinen tarjoaminen yleisellä paikalla on kielletty. Seksuaalipalvelulla tarkoitetaan tässä laissa rikoslain [\(39/1889\) 20 luvun 10 §:n](#) 1 momentissa määriteltyä sukupuoliyhteyttä sekä siihen rinnastettavaa seksuaalista tekoa. Rangaistus seksikaupan kohteena olevan henkilön hyväksikäytöstä ja seksuaalipalvelujen ostamisesta nuorelta säädetään [rikoslain 20 luvun](#) 8 ja 8 a §:ssä. [\(25.8.2006/744\)](#)

Virtsaaminen ja ulostaminen yleisellä paikalla siten, että siitä aiheutuu häiriötä yleiselle järjestykselle tai vaaraa terveydelle, on kielletty.

Esitysten järjestäminen yleisellä paikalla on kielletty, jos se on lainvastaista taikka siitä aiheutuu vaaraa terveydelle, vahinkoa omaisuudelle tai huomattavaa häiriötä yleiselle järjestykselle. Yleisten kokousten ja yleisötilaisuuksien järjestämisestä säädetään kokoontumislaisissa [\(530/1999\)](#).

## 8 §

### **Rakennukseen sisäänpääsyn varmistaminen**

Rakennuksen omistajan tai haltijan taikka hänen edustajansa on huolehdittava siitä, että kerrostalossa on näkyvässä paikassa yhteystiedot talonmiehestä, isännöitsijästä tai muusta henkilöstä, jonka avulla poliisi-, pelastus- tai sosiaali- ja terveydenhoitoviranomainen tai haastemies voi viipymättä ja korvauksetta päästä rakennukseen.

## **3 luku**

### **Kielletyt esineet ja aineet**

## 9 §

### **Vaaralliset esineet**

Nyrkkirautojen, stiletien ja heittotähtien sekä muuksi esineeksi naamioitujen teräaseiden samoin kuin sähkölamauttimien ja -patukoiden, jousipatukoiden sekä tarkkuussinkojen ja -linkojen valmistus, maahantuonti, kauppa sekä hallussapito yleisellä paikalla ja yleisellä paikalla olevassa kulkuneuvossa on kielletty, jollei 2 tai 3 momentissa taikka 12 §:ssä muuta säädetä.

Teleskooppipatukan kauppa on kielletty, jollei luovutuksen saajana ole yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa ([282/2002](#)) tarkoitettu vartioimisliike tai vartijan erityisen voimankäyttökoulutuksen järjestäjä. Teleskooppipatukan hallussapito yleisellä paikalla ja yleisellä paikalla olevassa kulkuneuvossa on kielletty, jollei hallussapitäjänä ole yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa tarkoitettu vartija tai tämän lain 22 §:ssä tarkoitettu järjestyksenvalvoja työtehtävässään taikka jollei hallussapitoon ole teleskooppipatukan luovuttamiseen liittyvää hyväksyttävää syytä tai jollei 12 §:ssä muuta säädetä.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, ei koske valtiota eikä valtion omistamien esineiden hallussapitoa, jos perusteena hallussapidolle on valtion palveluksessa olevan henkilön tehtävien hoitaminen.

## 10 §

### **Toisen vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden hallussapito**

Seuraavien toisen vakavaan vahingoittamiseen tarkoitettujen tai siihen soveltuvien esineiden tai aineiden hallussapito yleisellä paikalla on kielletty:

- 1) teräaseet, rikutut lasiesineet ja muut näihin rinnastettavat viiltämiseen tai pistämiseen soveltuvat esineet;
- 2) patukat, ketjut, jouset, vaijerit, kaapelit, pesäpallomailat ja muut näihin rinnastettavat lyömiseen soveltuvat esineet;
- 3) tikat, kuulat ja muut näihin rinnastettavat heittämiseen soveltuvat esineet;
- 4) syövyttävät sekä toisen vakavaan vahingoittamiseen taikka lamauttamiseen soveltuvat aineet;
- 5) ilma-aseet, jousitoimiset aseet, harppuunat, ritsat, puhallusputket ja muut näihin rinnastettavat ampumiseen soveltuvat esineet;
- 6) terveydelle vaaralliset laserosoittimet.

Ampuma-asetta tai räjähtävää esinettä erehdyttävästi muistuttavien esineiden hallussapito yleisellä paikalla on kielletty.

Mitä 1 ja 2 momentissa säädetään, ei koske esineitä tai aineita, joiden hallussapito on työtehtävän tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi tarpeen.

Ampuma-aseiden ja räjähteiden hallussapidosta säädetään ampumaseleissa [\(1/1998\)](#), räjähdysvaarallisista aineista annetussa laissa [\(263/1953\)](#) ja räjähdeseasetuksessa [\(473/1993\)](#).

L räjähdysvaarallisista aineista [263/1953](#) on kumottu L:lla vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta [390/2005](#).



### 11 §

## **Ilma-aseiden, jousitoimisten aseiden sekä harppuunoiden luovuttaminen**

Ilma-aseiden, jousitoimisten aseiden ja harppuunoiden myyminen sekä muu pysyvä luovuttaminen alle 18-vuotiaalle on kielletty ilman hänen huoltajansa suostumusta.

### 12 §

## **Vaarallisten esineiden keräily**

Historiallisesti tai taiteellisesti arvokkaiden nyrkkirautojen, stilettien ja heitto-  
tähtien sekä muuksi esineeksi naamioitujen teräaseiden, jousipatukoiden, te-  
leskoopipatukoiden samoin kuin tarkkuussinkojen ja -linkojen valmistus,  
maahantuonti ja kauppa on sallittu. Esineiden hallussapito yleisellä paikalla ja  
yleisellä paikalla olevassa kulkuneuvossa on sallittu kaupantekoon, keräilyko-  
koelmaan liittämiseen tai näyttelyssä pitämiseen liittyvästä hyväksyttävästä  
syystä.

Esinettä pidetään historiallisesti arvokkaana, jos sillä on liittymäkohtia huomatta-  
vaan henkilöön, tapahtumaan, paikkaan tai aikakauteen taikka jos sillä ikän-  
sä, harvinaisuutensa, tyypillisen edustavuutensa tai muun niihin verrattavan  
syy on vuoksi on taide-, ase- tai sotahistoriallista taikka kansantieteellistä merki-  
tystä. Taiteellisesti arvokkaana esinettä pidetään, jos se muotoilunsa, pintakä-  
sittelynsä tai koristelunsa vuoksi edustaa tiettyä tyylikautta tai muutoin on tai-  
teelliselta kokonaisuudeltaan merkittävä.

### 13 §

## **Töhrimiseen soveltuvien aineiden hallussapito**

Spraymaalien ja muiden toisen omaisuuden töhrimiseen hyvin soveltuvien  
maalien tai muiden aineiden hallussapito yleisellä paikalla ilman hyväksyttä-  
vää syytä on kielletty.

## 4 luku

### Eläimet

#### 14 §

#### Koirakuri

Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden säilymiseksi koiran omistajan tai haltijan on:

1) pidettävä koira taajamassa kytkettynä;

2) pidettävä huolta siitä, ettei koira pääse kytkemättömänä kuntopolulle tai muulle sen kaltaiselle juoksuradalle eikä lainkaan yleiselle uimarannalle, lasten leikkipaikaksi varatulle alueelle, toriaikana torille taikka yleiseen käyttöön kunnostetulle ladulle tai urheilukentälle, jollei se ole erikseen sallittua;

[\(19.12.2003/1195\)](#)

3) pidettävä huolta siitä, että koiran uloste ei jää ympäristöön hoidetulla alueella taajamassa.

Mitä 1 momentin 1 ja 2 kohdassa säädetään, ei koske virantoimituksessa käytettävää valtion omistamaa koira, vartiointitehtävässä olevaa vartijan koira, palvelutehtävässä olevaa koulutettua pelastuskoira, liikuntavammaisen avustajakoira eikä näkövammaisen opaskoira.

Mitä 1 momentin 1 kohdassa säädetään, ei koske suljettua pihaa, koirien harjoituspaikkaa eikä erityisesti osoitettua aidattua jaloittelualuetta. Koiran tulee kuitenkin näissäkin paikoissa olla omistajansa tai haltijansa valvonnassa.

Mitä 1 momentin 2 kohdassa säädetään, koskee myös kissaa. Mitä 1 momentin 1 ja 2 kohdassa säädetään, koskee myös hevosta sekä soveltuvin osin muuta koti- tai lemmikkieläintä.

## 15 §

### **Ratsastaminen**

Ratsastaminen ja hevos- tai muulla vastaavalla ajoneuvolla ajaminen on kielletty kuntopolulla tai muulla sen kaltaisella juoksuradalla, yleiseen käyttöön kunnostetulla ladulla ja urheilukentällä, jollei muuta ole osoitettu.

Mitä 1 momentissa säädetään, ei koske välttämätöntä huolto- ja kunnossapitotyötä eikä järjestyksenpitoon liittyvää viranomaisten toimintaa.

## **5 luku**

### **Seuraamukset**

## 16 §

### **Järjestysrikkomus**

Joka tahallaan

- 1) häiritsee yleistä järjestystä tai vaarantaa turvallisuutta 3 §:ssä tarkoitetulla tavalla,
- 2) nauttii päihdyttävää ainetta vastoin 4 §:ssä säädettyä kieltoa,
- 3) laiminlyö 5 §:ssä rakennuksen tai rakennelman omistajalle tai haltijalle taikka hänen edustajalleen säädetyn huolehtimisvelvollisuuden,
- 4) käyttää 6 §:n 1 momentissa säädetyn kiellon vastaisesti valoa tai mainosta taikka poistaa tai turmelee 2 momentissa säädetyn kiellon vastaisesti siinä tarkoitetun kuulutuksen tai tiedonannon,
- 5) ostaa tai tarjoaa seksuaalipalveluja 7 §:n 1 momentin vastaisesti,
- 6) virtsaa tai ulostaa vastoin 7 §:n 2 momentissa säädettyä kieltoa,
- 7) järjestää esityksiä 7 §:n 3 momentin vastaisesti,
- 8) laiminlyö 8 §:ssä säädetyn rakennuksen sisäänpääsyn varmistamiseen liittyvän velvollisuuden,

9) pitää 13 §:ssä säädetyn kiellon vastaisesti hallussaan töhrimiseen soveltuvaa ainetta,

10) laiminlyö 14 §:n 1 momentissa säädetyn eläinten pitämiseen liittyvän velvollisuuden tai

11) toimii vastoin 15 §:n 1 momentissa säädettyä ratsastamiseen ja ajamiseen liittyvää kieltoa,

on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, *järjestysrikkomuksesta* sakkoon.

Järjestysrikkomuksesta tuomittua sakkoa ei saa muuntaa vankeusrangaistukseksi.

#### **17 § ([11.5.2007/533](#))**

### **Muut rangaistussäännökset**

Rangaistus vaarallisia esineitä koskevien säännösten rikkomisesta, vaarallisen esineen hallussapidosta, toisen vahingoittamiseen soveltuvan esineen tai aineen hallussapidosta ja toisen vahingoittamiseen soveltuvan esineen luovuttamisesta alaikäiselle säädetään [rikoslain 41 luvun 4–7 §:ssä](#).

#### **18 § ([11.5.2007/533](#))**

18 § on kumottu L:lla [11.5.2007/533](#).

#### **19 § ([11.5.2007/533](#))**

### **Rikesakko**

Rikesakosta seuraamuksena 16 §:ssä tarkoitettua järjestysrikkomuksesta säädetään rikoslain 2 a luvun 9 §:n 4 momentissa ja 6 momentin nojalla annetulla valtioneuvoston asetuksella.

## 20 §

### **Teettäminen**

Jos joku poliisiin kehotuksesta huolimatta laiminlyö 6 §:n 1 momentin vastaisen valon tai mainoksen poistamisen, poliisilla on oikeus laiminlyöjän kustannuksella huolehtia poistamisesta. Kiireellisessä tapauksessa poliisilla on oikeus asianomaista kuulematta yleisen järjestyksen tai turvallisuuden vaarantamisen estämiseksi huolehtia valon tai mainoksen poistamisesta laiminlyöjän kustannuksella.

## **21 § (11.5.2007/533)**

### **Hävittäminen ja pois ottaminen**

Poliisi sekä rajanylityspaikalla ja sellaisessa yleiseen liikenteeseen käytettävässä kulkuneuvossa, jossa rajatarkastus suoritetaan, myös rajavartiomies voi ottaa pois 9 tai 10 §:n vastaisesti valmistetun, maahantuodun taikka kaupan tai hallussa pidetyn esineen tai aineen siltä, jonka hallussa se on. Poliisi voi lisäksi ottaa pois 13 §:n vastaisesti hallussa pidetyn aineen siltä, jonka hallussa se on. Pidättämiseen oikeutetulla virkamiehellä on oikeus todistettavasti hävittää 9 ja 10 §:ssä tarkoitettu esine tai aine, joka voidaan takavarikoida, jos se on vähäarvoinen ja jos on ilmeistä, että tuomioistuimien tuomitsi sen valtiolle menetetyksi. Päälylystään kuuluvalla poliisimiehellä on oikeus todistettavasti hävittää myös 13 §:n vastaisesti hallussa pidetty aine astioineen, jos aine astioineen on vähäarvoinen.

Poliisi sekä rajanylityspaikalla ja sellaisessa yleiseen liikenteeseen käytettävässä kulkuneuvossa, jossa rajatarkastus suoritetaan, myös rajavartiomies voi järjestyksen ja turvallisuuden säilymiseksi ottaa pois vastoin 4 §:n säännöksiä päihdyttävää ainetta nauttineelta henkilöltä tällä hallussaan olevan avatussa tai avoimessa astiassa olevan aineen ja todistettavasti hävittää sen.

## 6 luku

### Erinäiset säännökset

#### 22 §

#### **Järjestyksenvalvojan asettaminen**

Kauppakeskuksen tai liikenneaseman sijaintipaikan taikka kulkuneuvon lähtöpaikan poliisilaitos voi paikan tai kulkuneuvon haltijan hakemuksesta antaa luvan asettaa kauppakeskukseen, liikenneasemalle tai joukkoliikenteen kulkuneuvon järjestyksenvalvoista annetussa laissa ([533/1999](#)) tarkoitettuja järjestyksenvalvoja ylläpitämään poliisin apuna järjestystä ja turvallisuutta, jos järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen ei muulla tavalla ole tarkoituksenmukaista sekä järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sitä perustellusta syystä edellyttää. Järjestyksenvalvojen asettamiseen oikeuttavassa päätöksessä järjestyksenvalvojen toimialue on rajattava kauppakeskuksen tai liikenneaseman kiinteistön alueelle taikka kulkuneuvon ja tarvittaessa niiden välittömään läheisyyteen.

Lupa järjestyksenvalvojen asettamiseen on voimassa enintään viisi vuotta. Lupa voidaan liittää järjestyksenvalvojen koulutukseen, voimankäyttövälineiden kantamiseen, toimialueeseen sekä sijoitteluun ja lukumäärään liittyviä ehtoja.

Luvan myöntänyt poliisilaitos voi tarvittaessa peruuttaa luvan järjestyksenvalvojen asettamiseen sekä muuttaa luvan ehtoja tai voimassaoloaikaa sellaisen muutosten vuoksi, joilla on olennaisia vaikutuksia toimialueen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiselle.

#### 23 §

#### **Järjestyksenvalvontatehtävät**

Edellä 22 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin järjestyksenvalvontatehtäviin liittyviä toimeksiantoja saa vastaanottaa ja suorittaa ainoastaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 3 §:n 1 momentissa tarkoitettu vartioimisliike. Järjestyksenvalvontatehtäviä saa suorittaa ainoastaan vartioimisliikkeen pal-

veluksessa oleva järjestyksenvalvoja, jonka hyväksyminen järjestyksenvalvo-jaksi ja vartijaksi on voimassa.

Järjestyksenvalvontatehtäviä suorittavan järjestyksenvalvojan toimivaltuudet määräytyvät järjestyksenvalvojista annetun lain nojalla. Järjestyksenvalvojalla ei kuitenkaan ole järjestyksenvalvojista annetun lain 6 §:ssä, 7 §:n 1 momentin 3 kohdassa, 7 §:n 3 ja 4 momentissa eikä 8 §:ssä tarkoitettuja toimivaltuuksia. Järjestyksenvalvojalla on järjestyksenvalvojista annetun lain 7 §:n 2 momen-tissa tarkoitettua kiinniotto-oikeutta käyttäessään oikeus tarkastaa kiinni otettu ja hänen hallussaan olevat tavarat sen varmistamiseksi, ettei kiinni otetulla ole hallussaan esineitä tai aineita, joilla hän voi aiheuttaa vaaraa itselleen tai muil-le. Järjestyksenvalvojalla on oikeus ottaa pois tarkastuksessa tavatut vaaralli-set esineet tai aineet. Pois otetut esineet ja aineet on luovutettava viipymättä poliisille.

Järjestyksenvalvontatehtäviin sovelletaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 10–14 §:n säännöksiä hyvästä vartioimistavasta, 8, 17 ja 19 §:n säännöksiä toimeksiantosopimuksen, tapahtumailmoituksen ja toimintaohjei-den laatimisesta, 2 §:n 14 kohdan, 29 ja 30 §:n säännöksiä voimankäyttöväli-neistä ja niiden kantamisesta sekä 43 §:n säännöstä viranomaisten tietojen-saantioikeudesta. Vartioimisliikkeen tulee sisällyttää yksityisistä turvallisuus-palveluista annetun lain 18 ja 45 §:ssä tarkoitettuja tietoja vastaavat tiedot jär-jestyksenvalvontatehtäviä sisältävien toimeksiantojen suorittamisesta ja ky-seisten toimeksiantojen suorittamiseen osallistuneista järjestyksenvalvojista vartioimisliikkeen henkilö- ja työvuorotiedostoihin sekä vuosi-ilmoitukseen.

Järjestyksenvalvontatehtäviä suorittavien on oltava pukeutuneita järjestyksen-valvojan asuun. Järjestyksenvalvojan asua koskee soveltuvin osin, mitä yksi-tyisistä turvallisuuspalveluista annetun lain 32 §:n 1 ja 3 momentissa sekä 33 §:ssä säädetään vartijan asusta. Sisäasiainministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä järjestyksenvalvojan asun merkeistä ja teksteistä.

Rangaistus 1 momentin rikkomisesta tuomitaan [rikoslain 17 luvun](#) 6 a §:n mu-kaan. Rangaistus 3 ja 4 momentin rikkomisesta tuomitaan yksityisistä turvalli-suuspalveluista annetun lain 56 §:n mukaan.

## 24 §

### **Muutoksenhaku**

Tämän lain nojalla annettuun hallintopäätökseen haetaan muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa ([586/1996](#)) säädetään.

Tämän lain nojalla tehtyä luvan peruuttamista tai lupaehtojen muuttamista koskevaa päätöstä on noudatettava muutoksenhausta huolimatta, jollei valitusviranomaisen toisin määrää.

## **25 §**

### **Voimaantulo**

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä lokakuuta 2003.

Tällä lailla kumotaan 1 päivänä kesäkuuta 1928 annettu asetus, joka sisältää maaseudun yleisen järjestyssäännön ([219/1928](#)) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

Ennen lain voimaantuloa voidaan ryhtyä lain täytäntöönpanon edellyttämiin toimenpiteisiin.



*Liite 8. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta 28.4.2006/308*

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

**1 §**

**Soveltamisala ja määritelmät**

Tämä laki koskee majoitustoiminnan ja ravitsemistoiminnan harjoittamista.

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *majoitustoiminnalla* ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille;
- 2) *ravitsemistoiminnalla* ammattimaisesti tapahtuvaa ruoan tai juoman tarjoamista yleisölle elintarvikelaissa ([23/2006](#)) tarkoitetussa elintarvikehuoneistossa nautittavaksi;
- 3) *majoitusliikkeellä* rakennusta, huoneistoa tai muuta liikepaikkaa, jossa harjoitetaan majoitustoimintaa;
- 4) *ravitsemisliikkeellä* elintarvikehuoneistoa, jossa harjoitetaan ravitsemistoimintaa;
- 5) *majoitustoiminnan harjoittajalla* sitä, joka harjoittaa majoitustoimintaa;
- 6) *ravitsemistoiminnan harjoittajalla* sitä, joka harjoittaa ravitsemistoimintaa;
- 7) *matkustajalla* henkilöä, joka saapuu majoittumistarkoituksessa majoitusliikkeeseen;
- 8) *matkustajan puolisoilla* matkustajan aviopuolisoa tai henkilöä, joka elää matkustajan kanssa avioliitonomaisissa olosuhteissa tai rekisteröidyssä parisuhteessa;
- 9) *ryhmämatkalla* etukäteen järjestettyä matkaa, jolle osallistuu matkustajien muodostama ryhmä; sekä
- 10) *ryhmämatkan johtajalla* matkustajaa, joka toimii ryhmämatkalle osallistuvien matkustajien johtajana, tai henkilöä, joka toimii matkanjärjestäjän edustajana.

Ravitsemistoiminnalla tarkoitetaan tässä laissa myös vain yhteisön, säätiön tai laitoksen omalle henkilöstölle tai muuten rajoitetulle henkilöpiirille tarkoitettua ruoan tai juoman tarjoamista (*henkilöstöravintolatoiminta*). Henkilöstöravintolatoimintaan ei kuitenkaan sovelleta, mitä 3 ja 4 §:ssä säädetään.

Yleisötilaisuuksien järjestämiseen majoitus- ja ravitsemisliikkeessä sovelletaan kokoontumislakia ([530/1999](#)), jollei tilaisuus kuulu liikkeen tavanomaiseen toimintaan.

Henkilötietojen salassapitoon, luovuttamiseen ja muuhun käsittelyyn sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia ([621/1999](#)) ja henkilötietolakia ([523/1999](#)), jollei tässä laissa toisin säädetä.

Velvollisuudesta tehdä ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle säädetään terveydensuojelulaissa ([763/1994](#)). Elintarvikehuoneiston hyväksymismenettelystä säädetään elintarvikelaissa.

## **2 §**

### **Soveltamisalan rajoitukset**

Tätä lakia ei sovelleta:

- 1) yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ([603/1996](#)) tarkoitetun yksityisen palvelujen tuottajan tarjoamiin sosiaalihuollon asumispalveluihin;
- 2) kuljetukseen liittyvään majoitukseen kulkuvälineessä;
- 3) vain yhteisön, säätiön tai laitoksen omalle henkilöstölle tarkoitettuun lomiasunnon tai muun majoitustilan tarjoamiseen; eikä
- 4) elintarvikkeiden tai alkoholittomien juomien tarjoamiseen asiakkaille, jos se on vähäistä toiminnanharjoittajan samassa liikehuoneistossa harjoittamaan muuhun elinkeinotoimintaan verrattuna.

## **3 §**

### **Ravitsemisliikkeen aukioloaika**

Ravitsemisliikkeen saa avata aikaisintaan kello 5 ja sen saa pitää auki kello 2:een. Jos ravitsemisliikkeessä anniskellaan alkoholijuomia (*anniskelupaikka*) ja alkoholijuomien anniskelu on määrätty päätymään anniskelupaikassa tai sen osastossa aikaisemmin kuin kello 1.30, anniskelupaikka tai sen osasto on suljettava viimeistään puoli tuntia anniskeluajan päättymisen jälkeen.

Anniskelupaikan saa pitää auki kello 2:n ja 4:n välisenä aikana, jos anniskelupaikan anniskeluaikaa on jatkettu kello 1.30:n jälkeen siitä erikseen annettujen säännösten mukaisesti. Anniskelupaikka on tällöin suljettava viimeistään puoli tuntia anniskeluajan päättymisen jälkeen.

Uusia asiakkaita saa vastaanottaa ravitsemisliikkeeseen viimeistään puoli tuntia ennen säädettyä sulkemisaikaa.

## 4 §

### **Ilmoitus aukioloajan pidennyksestä**

Jollei 3 §:n 1 momentista muuta johdu, ravitsemisliikkeen saa pitää auki 2 momentissa säädetyn ilmoituksen perusteella myös kello 2:n ja 5:n välisenä aikana edellyttäen, että ravitsemisliikkeessä ei sanottuna aikana anniskella eikä nautita alkoholijuomia ja että aukioloajan pidennys matkailuliikenteen takia, työmatkalla tai työssä olevia varten taikka muusta perustellusta syystä on tarpeellista. Ilmoittaessaan aukioloajan pidennyksestä ravitsemistoiminnan harjoittajan on selvitettävä poliisille järjestyksen ja turvallisuuden huomioon ottaminen liikkeen toiminnassa.

Ravitsemistoiminnan harjoittajan on viimeistään kaksi viikkoa ennen ravitsemisliikkeen aiottua aukioloajan pidennystä tehtävä kirjallinen ilmoitus sen kihlakunnan poliisilaitokselle, jonka toimialueella liike sijaitsee. Ilmoituksen tulee sisältää seuraavat tiedot:

- 1) ravitsemistoiminnan harjoittajan toiminimi, yritys- ja yhteisötunnus ja ravitsemisliikkeen käyntiosoite sekä yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja muut yhteystiedot;
- 2) aukioloajan pidennys, jota ravitsemisliikkeessä on tarkoitus noudattaa, sekä perusteet aukioloajan pidennykselle;
- 3) se, aiotaanko pidennettyä aukioloaikaa noudattaa toistaiseksi, määräajan vai tietyn tilaisuuden ajan; sekä
- 4) se, koskeeko aukioloajan pidennys koko ravitsemisliikettä, sen osastoa vai muuten yksilöityä liikkeen osaa.

Poliisilaitos voi ilmoituksen perusteella antaa yksityiskohtaisia määräyksiä ravitsemistoiminnan harjoittamisesta kello 2:n ja 5:n välisenä aikana.

Poliisilaitos voi kieltää aukioloajan pidennyksen, jos on perusteltua syytä epäillä, että ravitsemisliikkeen aukioloajan pidennyksestä aiheutuu kohtuutonta haittaa asuinympäristölle tai vakavaa häiriötä yleiselle järjestykselle ja turvallisuudelle.

## 5 §

### **Asiakasvalintaoikeus ja järjestyksen turvaaminen**

Majoitus- ja ravitsemistoiminnan harjoittajalla ja liikkeen henkilökunnalla on oikeus evätä asiakkaaksi pyrkivältä pääsyyn liikkeeseen, jos siihen on järjestyksenpidon tai liikkeen toiminta-ajatuksen vuoksi perusteltu syy. Toiminnanhar-

joittajalla ja liikkeen henkilökunnalla on myös oikeus kieltäytyä tarjoilemasta asiakkaalle ruokaa tai juomaa ja tarvittaessa poistaa asiakas liikkeestä, jos hän häiritsee muita asiakkaita tai muutoin aiheuttaa häiriötä liikkeessä tai ei täytä liikkeeseen asetettuja asiakkaaksi pääsyn edellytyksiä. Syrjinnän kiellosta säädetään yhdenvertaisuuslain ([21/2004](#)) 6 §:ssä.

Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi majoitus- ja ravitsemistoiminnan harjoittaja voi asettaa liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen järjestyksenvalvojista annetussa laissa ([533/1999](#)) tarkoitettuja järjestyksenvalvoja. Sen kihlakunnan poliisilaitos, jonka toimialueella majoitus- ja ravitsemisliike sijaitsee, voi määrätä toiminnanharjoittajan määrääjäksi tai toistaiseksi asettamaan liikkeeseen ja sen välittömään läheisyyteen riittävän määrän järjestyksenvalvoja, jos liikkeen toiminnassa on ilmennyt toistuvia järjestyshäiriöitä tai jos siihen järjestyksen ja turvallisuuden säilymiseksi on muutoin liikkeen toimintaan liittyvä erityinen syy.

## **6 §**

### **Matkustajailmoitus ja matkustajatiedot**

Majoitustoiminnan harjoittaja on vastuussa siitä, että matkustajasta tehdään ilmoitus (*matkustajailmoitus*). Ryhmämatkalle osallistuvista matkustajista voidaan tehdä yhteinen matkustajailmoitus. Ilmoituksesta on käytävä ilmi majoitustoiminnan harjoittajan toiminimi, yritys- ja yhteisötunnus sekä majoitusliikkeen käyntiosoite. Matkustajailmoituksessa on mainittava seuraavat tiedot (*matkustajatiedot*):

- 1) matkustajan täydellinen nimi ja suomalainen henkilötunnus tai tämän puuttuessa syntymäaika sekä kansalaisuus;
- 2) matkustajan mukana olevan puolison sekä alaikäisten lasten täydelliset nimet ja suomalaiset henkilötunnukset tai niiden puuttuessa syntymäajat;
- 3) matkustajan osoite;
- 4) maa, josta matkustaja saapuu Suomeen;
- 5) matkustajan matkustusasiakirjan numero; sekä
- 6) matkustajan majoitusliikkeeseen saapumispäivä ja lähtöpäivä, jos se on tiedossa.

Lisäksi matkustaja voi ilmoittaa matkustajailmoituksessa, tapahtuuko majoittuminen vapaa-ajanvieton, työn, kokouksen vai muun syyn takia.

Mitä 1 momentin 1 ja 3 kohdassa säädetään, koskee myös sellaista 1 §:n 2 momentin 10 kohdassa tarkoitettua ryhmämatkan johtajaa, joka toimii matkanjärjestäjän edustajana.

Mitä 1 momentin 4 kohdassa säädetään, ei koske matkustajaa, jonka asuinpaikka on Suomi. Mitä 1 momentin 5 kohdassa säädetään, ei koske Pohjoismaan kansalaista eikä matkustajaa, jonka asuinpaikka on Suomi.

Matkustajan on vahvistettava matkustajailmoituksen matkustajatiedot allekirjoituksellaan. Ryhmämatkan johtaja voi kuitenkin ryhmämatkalle osallistuvien matkustajien puolesta allekirjoittaa 1 momentissa tarkoitetun yhteisen matkustajailmoituksen. Edellä 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetun henkilön ei tarvitse allekirjoittaa matkustajailmoitusta.

Majoitustoiminnan harjoittajan tai liikkeen henkilökunnan on majoittumisen yhteydessä varmistettava matkustusasiakirjasta tai muulla luotettavalla tavalla todennettava matkustajan henkilöllisyys tai, jos matkustajista on laadittu 1 momentissa tarkoitettu yhteinen matkustajailmoitus, ainoastaan ryhmämatkan johtajan henkilöllisyys. Mitä tässä momentissa säädetään, ei koske matkustajaa, jonka asuinpaikka on Suomi, eikä 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua henkilöä.

## 7 §

### **Matkustajarekisteri**

Majoitustoiminnan harjoittaja voi pitää automaattisen tietojenkäsittelyn avulla tai manuaalisesti 6 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitetuista matkustajatiedoista rekisteriä (*matkustajarekisteri*). Matkustajatietoja ja matkustajarekisteriä käytetään yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi sekä rikosten ennalta estämiseksi ja selvittämiseksi sekä tilastojen laatimiseen.

Majoitustoiminnan harjoittaja voi käyttää matkustajatietoja ja matkustajarekisteriä asiakaspalveluun ja suoramarkkinointiin, jollei matkustaja ole käyttänyt henkilötietolain 30 §:ssä tarkoitettua kielto-oikeuttaan.

## 8 §

### **Matkustajatietojen luovuttaminen poliisille sekä matkustajailmoitusten ja -tietojen säilyttäminen ja hävittäminen**

Majoitustoiminnan harjoittajan on salassapitosäännösten estämättä toimitettava ulkomaalaista koskevat 6 §:n 1 momentissa tarkoitetut matkustajatiedot

viivytyksettä sen kihlakunnan poliisilaitokselle, jonka toimialueella toiminnanharjoittajan majoitusliike sijaitsee. Matkustajatiedot voidaan toimittaa poliisilaitokselle myös sähköisesti.

Poliisilla on oikeus saada majoitustoiminnan harjoittajalta myös muiden kuin 1 momentissa tarkoitettujen matkustajien 6 §:n 1 momentissa tarkoitettuja matkustajatietoja, jos ne ovat virkatehtävien hoitamiseksi tarpeen.

Majoitustoiminnan harjoittajan on säilytettävä matkustajailmoitukset ja -tiedot yhden vuoden ajan matkustajailmoituksen allekirjoittamispäivästä, minkä jälkeen ne on hävitettävä. Matkustajarekisterissä olevat matkustajatiedot on säilytettävä yhden vuoden ajan niiden merkitsemisestä, minkä jälkeen ne on hävitettävä. Asiakaspalveluun ja suoramarkkinointiin käytettävien tietojen poistamiseen rekisteristä sovelletaan kuitenkin, mitä henkilötietolain 29 §:ssä säädetään.

## 9 §

### **Matkustajatietojen luovuttaminen muille viranomaisille**

Majoitustoiminnan harjoittaja ja poliisi ovat salassapitosäännösten estämättä velvollisia pyynnöstä antamaan 6 §:n 1 momentissa tarkoitettuja matkustajatietoja, jotka ovat tarpeen:

- 1) rajavartiolaitokselle rajavalvontaa, rajatarkastusten suorittamista sekä rajavartiolaitokselle laissa säädetyn muun tehtävän suorittamista varten;
- 2) tullilaitokselle tullirikosten estämistä, paljastamista ja selvittämistä sekä rajatarkastusten suorittamista varten;
- 3) pelastusviranomaisille pelastustoimintaa varten;
- 4) terveysuojeluviranomaisille tartuntatautien ehkäisemistä varten.

## 10 §

### **Lain soveltaminen leirintäalueen pitäjään ja leirintäalueelle saapuvaan henkilöön**

Mitä 6–9 §:ssä säädetään majoitustoiminnan harjoittajasta, koskee myös ulkoilulain [\(606/1973\) 18 §:ssä](#) tarkoitetun leirintäalueen ja muuhun vastaavalaaiseen majoittumiseen tarkoitetun alueen pitäjää.

Mitä 6 §:ssä säädetään matkustajasta, matkustajan mukana olevasta puolisoista ja alaikäisistä lapsista, koskee myös henkilöä, joka saapuu majoittumistarkoituksessa ulkoilulain 18 §:ssä tarkoitetulle alueelle. Mitä 6 §:n 3 momentissa säädetään, sovelletaan vastaavasti.

## 11 §

### **Valvonta**

Tämän lain noudattamista valvovat kihlakunnan poliisilaitokset toimialueellaan.

## 12 §

### **Pakkokeinot**

Jos majoitustoiminnan harjoittaja laiminlyö 6 §:n 1 momentissa taikka 8 tai 9 §:ssä säädetyn velvollisuuden, poliisilaitoksen on asiasta tiedon saatuaan velvoitettava hänet määräajassa täyttämään velvollisuutensa.

Jos 1 momentin nojalla annettua velvoitetta ei ole noudatettu, poliisilaitos voi asettaa uuden velvoitteen ja sen noudattamisen tehosteeksi uhkasakon sekä määrätä uhkasakon maksettavaksi siten kuin uhkasakkolaissa ([1113/1990](#)) säädetään.

Jos ravitsemistoiminnan harjoittaja toistuvasti ja olennaisesti rikkoo 3 tai 4 §:n säännöksiä aukioloajasta taikka jos majoitus- ja ravitsemistoiminnan harjoittamisesta on aiheutunut kohtuutonta haittaa asuinympäristölle tai vakavaa häiriötä yleiselle järjestykselle ja turvallisuudelle, poliisilaitos voi antaa toiminnanharjoittajalle varoituksen. Jos toiminnanharjoittaja ei varoituksesta huolimatta oikaise menettelyään, poliisilaitos voi kieltää 4 §:ssä tarkoitetun aukioloajan pidennyksen taikka määräajaksi kieltää toiminnan harjoittamisen kokonaan tai osaksi. Toimintakiellon pituus ei saa ylittää kolmea kuukautta.

## 13 §

### **Rangaistussäännökset**

Joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta

- 1) rikkoo 3 tai 4 §:n säännöksiä aukioloajasta tai
- 2) laiminlyö 6 §:n 1 momentissa säädetyn matkustajailmoituksen tekemistä koskevan vastuuvollisuuden,

on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, *majoitus- ja ravitsemistoimintarikkomuksesta* sakkoon.

Rangaistus syrjinnästä säädetään rikoslain ([39/1889](#)) [11 luvun 9 §:ssä](#).

Rangaistus henkilörekisteririkoksesta säädetään [rikoslain 38 luvun 9 §:ssä](#) ja henkilörekisteririkkomuksesta henkilötietolain 48 §:n 2 momentissa.

Sitä, joka rikkoo tämän lain nojalla määrättyä, uhkasakolla tehostettua velvoitetta, ei voida tuomita rangaistukseen samasta teosta.

## 14 §

### **Muutoksenhaku**

Tämän lain nojalla annettuun päätökseen haetaan muutosta hallinto-oikeudelta siten kuin hallintolainkäyttölaissa ([586/1996](#)) säädetään.

Tässä laissa tarkoitettua päätöstä aukioloajan pidennystä koskevasta kiellosta ja määräaikaisesta toimintakiellosta on muutoksenhausta huolimatta noudatettava, jollei valitusviranomaisen toisin määrää. Valitusviranomaisen on käsiteltävä määräaikaista toimintakieltoa koskeva asia kiireellisenä.

## **15 §**

### **Voimaantulosäännökset**

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä lokakuuta 2006.

Tällä lailla kumotaan majoitus- ja ravitsemisliikkeistä 19 päivänä huhtikuuta 1991 annettu asetus ([727/1991](#)) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

[HE 138/2004](#), TaVM 1/2006, EV 4/2006