

Poliisin palvelukulttuurin vaikutteet ja muutos

Käskyttävästä virkamiehestä kansalaisten palvelijaksi
Ari Paajanen ja Markus Mäki

02/2021

TIIVISTELMÄ

Ari Paajanen & Markus Mäki: Poliisin palvelukulttuurin vaikutteet ja muutos – käskyttävästä virkamiehestä kansalaisten palvelijaksi.

Opinnäytetyön muoto: Kirjallisuuskatsaus

Julkisuusaste: Julkinen

Ohjaaja: Satu Tiainen & Jari Hyyti

Tutkinto: Poliisi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella poliisin palvelukulttuurin perustaa, nykytilaa sekä palvelukulttuurin muutoksia ajansaatossa. Opinnäytetyössä tarkastellaan, kuinka poliisi on kohdannut asiakkaita ajansaatossa ja kuinka poliisi kohtaa asiakkaita nykypäivänä.

Työ tarkastelee palvelukulttuuria lainsäädännön, ohjeiden, poliisin arvojen sekä uutis- ja kirjallisten lähteiden avulla. Työssä käsitellään myös palvelukulttuurin merkitystä poliisiorganisaatiolle. Tässä työssä on käytetty erilaisia esimerkkejä lehdistä sekä kirjallista lähteistä, jotka liittyvät poliisin palvelukulttuuriin. Esimerkkien avulla on pyritty tuomaan konkretiaa teoriapohjalle. Opinnäytetyö laadittiin kirjallisuuskatsauksena. Tarkemmin määriteltynä työ on kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Työssä käytettiin laajasti erilaisia lähteitä ja kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen mahtuu useita erilaisia näkökulmia samaan työhön.

Kirjallisuuskatsauksessa selvisi, että poliisin palvelukulttuuri perustuu lainsäädäntöön ja sen tulkinnasta, asiakaskohtaamisiin, poliisin tehtäviin, kansalaisten luottamukseen poliisiin ja poliisiorganisaation määrittelemistä ohjeista henkilöstölleen.

Poliisi on aina pyrkinyt olemaan kansalaisten puolella ja kehittänyt palvelukulttuuriaan muun yhteiskunnan kehityksen mukana. Palvelukulttuurin kehitys on mennyt asiakaspalvelu edellä lain asettamat vaatimukset ja rajat huomioon ottaen. Poliisin palvelukulttuuri on muovaantunut niin, että poliisista on tullut kansalaisille läheisempi ja helposti lähestyttävämpi. Tähän kehitykseen on vaikuttanut suurelta osin sellaiset tapahtumat, jotka ovat herättäneet keskustelua ja huomiota kansalaisten keskuudessa. Muutos palvelukulttuuriin on tapahtunut nimenomaan käskyttävästä virkamiehestä kansalaisten palvelijaksi.

Sivumäärä: 37

Tarkastuskuukausi ja vuosi: Helmikuu 2022

Avainsanat: asiakaspalvelu, palveluperiaate, poliisi, palvelukulttuuri ja julkinen valta

SISÄLLYS

1 Johdanto.....	4
1.1 Asiakkaan kohtaaminen poliisissa.....	4
1.2 Työn tavoite	4
1.3 Toteutus, sekä aiheen valinta ja rajaus	4
1.4 Kirjallisuuskatsaus	6
1.5 Työnjako	6
2 Määritelmät.....	7
3 Asiakaspalvelutilanteita poliisissa	9
3.1 Rikostorjunta.....	9
3.2 Valvonta- ja hälytyssektori.....	9
3.3 Liikennesektori.....	10
3.4 Muut (lupavalvonta, ilmoitusten vastaanotto jne.).....	10
3.5 Asiakaspalvelu yleisesti	10
4 Toiminnan perusta eli lakipohja.....	11
4.1 Lainsäädäntö nykypäivänä ja sen kehittyminen.....	11
4.2 Poliisin arvot	17
4.3 Poliisin strategia.....	17
4.4 Eettinen vala	18
5 Poliisin mukautuminen ja kehitys yhteiskunnan muutoksen mukana.....	19
5.1 Poliisin työn laillisuusvalvonta, läpinäkyvyys ja niiden vaikutus palvelukulttuuriin	21
6 Poliisibarometri	21
6.1 Poliisi asiakaspalvelijana.....	22
7 Poliisin toiminnan taustaa eri vuosikymmeninä Itsenäisessä suomessa.....	24
7.1 Itsenäisyyden alkua ja 1920-luku	24
7.2 1930- ja 1940 luku	25
7.3 1950-luku.....	26
7.4 1960-luku.....	27
7.5 1970-luku.....	28
7.6 1980-luku.....	29
7.7 1990-luku.....	30
7.8 2000-luvulta vuoteen 2022.....	31
8 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	32
9 Pohdinta	33
LÄHTEET	36

1 JOHDANTO

1.1 Asiakkaan kohtaaminen poliisissa

Asiakaspalvelu on jo yleisesti vaativaa ja poliisissa siinä on monia muuttujia, jotka liittyvät siihen, että poliisi on viranomainen. Poliisissa niin sanottuja asiakkaita ovat melkein kaikki henkilöt, joiden kanssa poliisi on tekemisissä. Asiakkaita poliisilla on siis hyvin laajalla skaalalla. Tästä syystä hyvä asiakaspalvelu poliisissa on tärkeää ja merkityksellistä. Poliisin ”asiakaspalvelutyössä” tasapainotellaan jatkuvasti hyvän asiakaspalvelun ja asiakkaiden tyytyväisyyden sekä asioiden tehokkaan hoitamisen välillä. Poliisin asiakaspalvelu on siinä erikoisessa roolissa, että poliisi ei ole mikään yritys, joka tarjoaa jotain palveluita vaan poliisi on viranomainen. Poliisille on laissa määriteltynä tehtävät, jotka poliisin tulee hoitaa. Siitä johtuen poliisin tarjoama ”asiakaspalvelu” on haastavaa määritellä tai verrata tavalliseen asiakaspalveluun. On sanomattakin selvää, että kaikkia poliisin asiakkaita ei saa tyytyväiseksi. Poliisi on kuitenkin ajan saatossa pyrkinyt kehittämään toimintaansa paremman asiakaspalvelun suuntaan.

1.2 Työn tavoite

Työn tavoitteena on kirjallisuuskatsauksen avulla pohdiskella ja tuoda esiin sitä, kuinka poliisin palvelukulttuuri on muuttunut ja millaista se on nykypäivänä. Tavoitteena on myös, että lukija ymmärtää mistä poliisin palvelukulttuuri koostuu ja mistä se saa tai on saanut vaikutteita. Yksi tärkeä tavoite tällä työllä on myös kehittää meidän opiskelijoiden koulutuksessa saatuja tietoja sekä taitoja, jotka liittyvät poliisin työhön palvelukulttuurin osalta. Tämä opinnäytetyö myös kehittää oman alan tietoja yleisesti.

Ajatuksena on, että opinnäytetyötä lukiessa hahmottuu parempi kuva siitä, mitä poliisin palvelukulttuuri on ja mitkä asiat tai seikat siihen vaikuttavat. Opinnäytetyö on yleiskatsaus aiheeseen ja rajaus on jätetty tarkoituksella laajaksi. Tämän takia työ antaa jollekin toiselle mahdollisuuden toteuttaa uusi opinnäytetyö aiheeseen liittyen käyttäen tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa rajausta. Esimerkiksi ”oikeisto vs. vasemmisto” rajaus ja siihen perehtyminen tarkemmin voisi olla hyvä aihe palvelukulttuuriin liittyen.

1.3 Toteutus, sekä aiheen valinta ja rajaus

Opinnäytetyön toteutusmuodoksi meille valikoitui kirjallisuuskatsaus. Tämä tarkoittaa sitä, että tarkastelemme työssämme kirjallisuutta, jota on kirjoitettu liittyen meidän tutkimusongelmaamme ja tutkimuskysymyksiin. Kirjallisuuskatsauksessa kaikki lähtee liikkeelle tutkimuskysymyksistä.

Tutkimuskysymyksenä tässä opinnäytetyössä ovat:

- Millaista poliisin palvelukulttuuri on nykypäivänä ja mistä se koostuu?
- Miten poliisin palvelukulttuuri on kehittynyt itsenäisen Suomen aikana nykyiseen muotoonsa?
- Mitä on hyvä palvelukulttuuri poliisissa?

Toteutuksessa ensimmäinen vaihe oli aiheen valinta ja sen jälkeen koko työn suunnittelu. Lopulliseksi aiheeksi valikoitui ”Poliisin palvelukulttuurin vaikutteet ja muutos”. Suunnitteluun oli vain vähän aikaa, koska jouduimme vaihtamaan aihetta juuri ennen ensimmäistä opinnäytetyöseminaaria. Päädyimme tekemään työn parityönä, koska aihe oli mielenkiintoinen ja laaja. Laajuuden vuoksi molemmille on tekemistä riittävästi. Pohdimme myös yhdessä, että parityönä tehdystä työstä tulee parempi lopputulos, koska on kaksi ideoijaa sekä kirjoittajaa. Silloin eri näkökulmia asiaan tulee käsiteltyä laajemmin. Parista toiselle saattaa tulla jokin idea mitä toiselle ei tulisi. Lisäksi parityö sopii meille, koska poliisi-partiotkin ajavat työparina ja se meidän mielestämme lisää pohdintaa päätöksentekoon. Partio/parityöskentely antaa erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja jokapäiväiseen työhön. Meidän mielestämme yhdessä on parempi kuin yksin.

Aihe oli viime hetken muutoksista riippumatta hyvä, joten suunnittelu oli meidän molempien mielestä helppoa ja vaivatonta. Ideoita ja toteutusvaihtoehtoja olikin loppujen lopuksi niin paljon, että osa piti karsia pois, jotta opinnäytetyöstä ei tulisi liian laaja. Opinnäytetyö on ammattikorkeakoulun laajin työ, jonka takia suunnittelu on todella tärkeä vaihe.

Toteutuksessa oli alkuun tärkeää pohtia käytettävät lähteet. Selkeää oli heti alusta asti, että lakilähteet ovat pohjana koko työlle ja niiden lisäksi tulee loput lähteet. Seuraavaksi pohdimme, että lehdistä löytyisi hyviä uutislähteitä ja muuta materiaalia juuri meidän valitsemaamme aihetta varten. Etsimme hyviä artikkeleita liittyen poliisin työhön eri aikakausilta muun muassa Helsingin Sanomien nettisivuilta löytyvästä ”aikakoneesta”. HS:n Aikakoneesta pystyy etsimään hakusanalla vanhoista lehdistä niihin kirjoitettuja artikkeleita.

Työn rajauksessa oli alkuun hieman ongelmia, koska aihe on niin laaja. Saimme kuitenkin järkevästi rajattua aiheen niin, että kirjoitamme yleisesti poliisin palvelukulttuurista ja loppuun saimme jokaiselta vuosikymmeneltä itsenäisen Suomen ajalta lyhyen tekstin. Eri vuosikymmeniltä pyrimme löytämään uutisista ja kirjoista hyviä esimerkkejä ja tapahtumia, joita pystyy peilaamaan tämän päivän poliisityöhön.

Alkuun pohdittiin myös haastatteluja vaihtoehtona, mutta totesimme, että niistä ei olisi välttämättä niin suurta hyötyä, jos lehdistä, laista sekä muista lähteistä löytyy riittävästi materiaalia tätä opinnäytetyötä varten. Aiheen rajaus olisi luultavasti ollut hankalampaa, jos olisi ollut paljon haastattelumateriaalia.

1.4 Kirjallisuuskatsaus

Kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää hakea katsauksessa käytettävät lähteet mahdollisimman alkuvaiheessa. Nämä lähteet on myös hyvä arvioida luotettavuuden ja painoarvon kannalta. Sen jälkeen pohditaan erilaisia teemoja sen kannalta, että mitkä niistä ovat tärkeitä. Lisäksi pitää huomioida millaista keskustelua asiasta on jo käyty ja millaisista asioista ei vielä ole pohdittu liittyen kirjallisuuskatsauksen aiheeseen ja tutkimuskysymykseen. Sen jälkeen päästään suunnittelemaan kirjallisuuskatsauksen rakennetta ja kirjoittamaan kirjallisuuskatsausta. Kirjallisuuskatsauksia on kolmea erilaista tyyppiä. Nämä kolme ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus sekä meta-analyysi. (Mannila 2021.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kuvailevaa kirjallisuuskatsausta, joka on edellä mainituista kolmesta katsaustyypeistä laajin. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on siksi laajin, että se sallii useita lähteitä eikä tutkimusongelmaa ole rajattu niin tarkasti kuin esimerkiksi systemaattisessa katsauksessa. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on tarkoitus luoda lukijalle yleissilmäys valittuun aiheeseen ja tehdä lähteiden perusteella erilaisia yhteenvetoja ja havaintoja. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on hyvä olla monia erilaisia tarkastelunäkökulmia aiheeseen. Tämä opinnäytetyö toimii nimenomaan yleiskatsauksena aiheeseen ja rajaus on laaja.

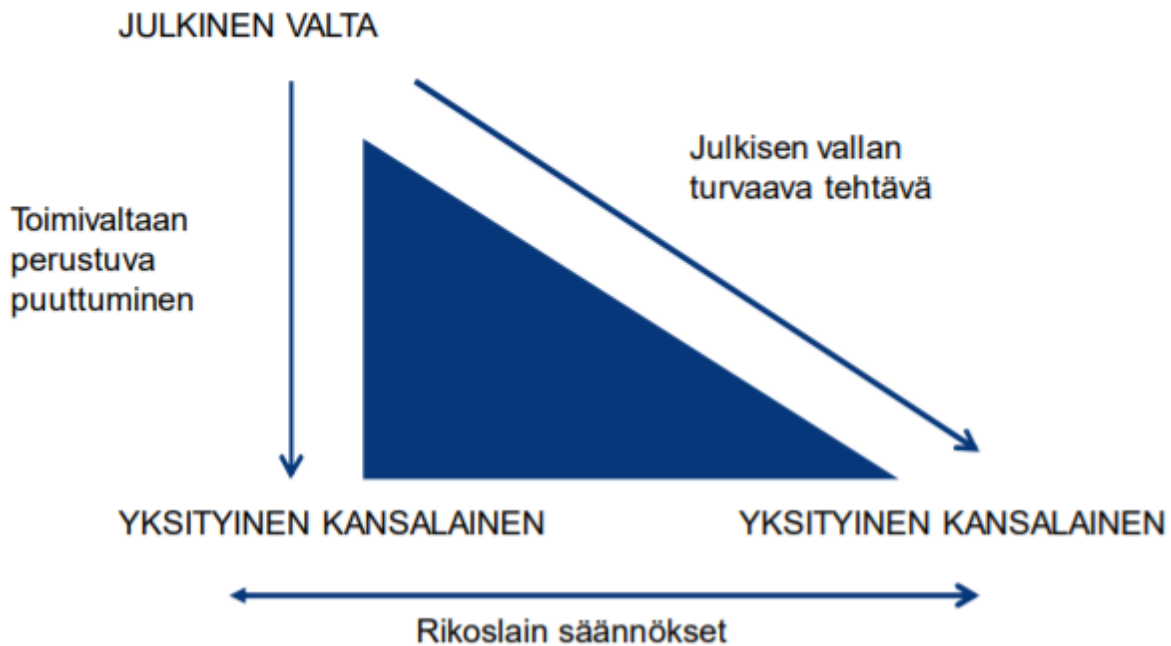
1.5 Työnjako

Työnjako parityönä tehdyssä opinnäytetyössä oli selkeä, vaikka sitä ei sen suuremmin pohdittu. Molemmat kirjoittivat työtä tasapuolisesti. Keskustelimme useasti siitä mitä seuraavaksi lähdetään työstämään ja jaoimme työt sen mukaisesti. Monesti myös teimme työtä yhdessä niin, että molemmat kirjoittivat samaan aikaan ja kertoivat toiselle ideoitaan. Välillä etsittiin yhdessä lisää lähteitä ja kirjallisuutta, josta voisi olla apua opinnäytetyöhömmme. Emme tehneet mitään tarkkaa työnjakoa, koska ajattelimme, että työnjakoa voi hoitaa samalla kun tekee. Se toimi hyvin ja pohdimme koko ajan työtä tehdessä, kumpi tekee mitäkin osiota ja mitkä osiot tehdään yhdessä. Tietenkin kävimme työtä läpi yhdessä samalla kun kirjoitimme ja aina kun jotain lisättiin, niin molemmat lukivat sen läpi ja pohdittiin yhdessä, onko se hyvä niin vai lisätäänkö tai poistetaan jotain. Yhteistyö ja työskentely parina toimi meidän mielestämme saumattomasti eikä se aiheuttanut mitään ongelmia. Oli hienoa tehdä parityötä, koska silloin myös näkökulmia on kaksi jo heti kirjoitusvaiheessa ja joitakin asioita tuli pohdittua parina paljon paremmin kuin mitä yksin tehdessä olisi pohdittu.

2 MÄÄRITELMÄT

Julkinen valta

Perusoikeuksien turvaaminen



(Jääskeläinen 2018, dia 7)

Tämä perusoikeuksien ja julkisen vallan käytön kolmio kuvastaa hyvin poliisin toimintaa julkisen vallan käyttäjänä. Julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja lisäksi julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien toteutuminen, jotka ovat kirjoitettuna auki Suomen perustuslain toisessa luvussa. Julkisen vallan käytöllä poliisi siis turvaa ihmisten perusoikeuksia, joihin kuuluu esimerkiksi yhdenvertaisuus, oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, rikosoikeudellinen laillisuusperiaate, liikkumisvapaus, yksityiselämän suoja, kokoontumis- ja yhdistymisvapaus, omaisuuden suoja ja sananvapaus ja julkisuus. (Suomen perustuslaki 11.6.1996/731, 1:2§, 2:6§ - 2:22§.)

Poliisilla on julkisen vallan käyttäjänä velvollisuus siis turvata näitä perusoikeuksia, mutta samalla myös poliisilla on toimivaltaa rajoittaa ja puuttua kansalaisen perusoikeuksiin. Esimerkkinä tästä kiinniottaminen, joka kuuluu poliisin toimivaltuuksiin. Kiinniottamisella rajoitetaan vahvasti perusoikeuksista esimerkiksi liikkumisvapautta tai oikeutta elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kääntöpuolena kiinniottaminen saattaa turvata, jonkun toisen henkilön kuin kiinniottetun perusoikeuksia kuten esimerkiksi oikeutta elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen.

Julkisen vallan käyttö on iso osa poliisin palvelukulttuuria ja vaikuttaa sekä ohjailee sitä, kuinka poliisi kohtelee asiakkaitaan arkisessa työssään. Poliisi julkisen vallan käyttäjänä tasapainottelee lain puitteissa kansalaisten tasapuolisen kohtelun ja lain valvojan roolin omaavan viranomaisen välillä.

Rikostorjunnalla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä

Poliisin sektorია, jonka vastuulla on rikosten estäminen, paljastaminen ja selvittäminen. Estämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tavoitteena on estää rikos, sen yritys tai valmistelu. Paljastamisella tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on selvittää, onko syytä epäillä rikosta jossain asiassa. Selvittämisellä tarkoitetaan rikoksen esitutkintaa. Lisäksi rikostorjuntaan kuuluu teknistä tutkintaa, sekä tiedustelu- ja tarkkailutoimintaa.

Valvonta- ja hälytyssektorilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä

Poliisin sektorია, jonka vastuulle kuuluu kaikenlaisien hälytystehtävien hoitaminen sekä kaikenlaisien valvontatehtävien hoitaminen. Toimintaan kuuluu myös vähäinen määrä tavanomaisten ja yksinkertaisten rikosasioiden taktista tutkintaa (kuulusteluja, suppeaa tutkintaa), teknisen tutkinnan alustavat toimet tapahtumapaikoilla sekä tiedustelu- ja tarkkailutoimintaa tarvittaessa. Tämä tarkoittaa siis käytännössä pääosin hätäkeskuksen jakamien keikkojen suorittamista ja niiden ohessa suoritettavaa muuta valvontaa. (Valvonta- ja hälytystehtävien perustoimenkuva ja vaativuustasot 2021.)

Liikennesektorilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä

Poliisin sektorია, joka suorittaa pääosin liikennevalvontaa liikenteenohjausta ja edistää toiminnallaan liikenneturvallisuutta. Lisäksi liikennesektori tukee valvonta- ja hälytyssektoria tarvittaessa heidän päivittäisessä työssään, jos esimerkiksi keikkapainetta on paljon.

Poliisilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä

Organisaatiota, joka turvaa Suomen sisäisen turvallisuuden. Poliisilla tarkoitetaan myös yksittäistä poliisi henkilö. Tässä opinnäytetyössä molempia kutsutaan poliisiksi. Arkikielessä sana poliisi mielletään poliisi henkilöksi, mutta myös koko organisaatioksi.

Palvelukulttuurilla tässä opinnäytetyössä

Asiakaslähtöistä asiakaspalvelua, johon organisaation koko henkilöstä on sitoutunut. Palvelukulttuurissa asiakas on tärkeysjärjestyksessä ensimmäinen. Palvelukulttuuri mielletään yleensä yritysten asiaksi, mutta myös poliisilla on oma palvelukulttuurinsa.

3 ASIAKASPALVELUTILANTEITA POLIISISSA

Asiakaspalvelutilanteita poliisissa on todella monessa eri tilanteessa, kuten aiemmin on jo mainittu. Jokaiseen asiakaspalvelutilanteeseen ei toimi aina saman neuvot ja tekniikat vaan poliisin pitää osata soveltaa erilaisissa tilanteissa. Lähdimme pohtimaan mitä kaikkea asiakaspalvelu- tai asiakkaan kohtaamistilanteita poliisin arjessa tulee vastaan. Helpointa on luokitella nämä erilaiset tilanteet poliisin eri sektorien mukaan.

3.1 Rikostorjunta

Rikostorjunnassa eli tutkinnassa ehkä yleisin asiakkaan kohtaamistilanne on kuulustelu. Kuulustelussa poliisi on yleisesti kahdestaan asiakkaan kanssa ja tilanteesta kirjoitetaan kuulustelukertomus ja kertomuksen kirjaajana toimii poliisi. Vuorovaikutus ja asiakaspalvelu on kuulustelutilanteessa ensisijaisen tärkeää, koska kuulustelukertomukset ovat iso osa esitutkintaa ja siksi olisi suotavaa, että kuulustelut sujuvat ilman ylimääräisiä mutkia. Asiakaspalvelutilanteena kuulustelu on käytännössä sitä, että poliisi yrittää saada asiakkaan kertomaan mahdollisimman tarkasti jostakin tapahtumasta ja kirjaamaan sen tarinan mahdollisimman selkeästi. Eri asianosaisten kuulustelut ja niihin valmistelut voivat olla hyvin erilaisia riippuen esimerkiksi siitä kuulustellaanko rikoksesta epäiltyä, asianomistajaa vai todistajaa. Asiakaspalvelutilanteena näistä edellä mainituista kaikki ovat kuitenkin samaa siltä osalta, että kaikille kuulusteluun tuleville on kerrottava heidän oikeutensa ja velvollisuutensa lain mukaisesti. Oikeuksien ja velvollisuuksien kertomisesta säädetään esitutkintalain 4 luvussa (Esitutkintalaki 22.7.2011/805).

3.2 Valvonta- ja hälytyssektori

Valvonta- ja hälytyssektorilla eli kentällä voi tulla myös lyhyitä kuulusteluja, mutta asiakaspalvelutilanteet ja asiakkaiden kohtaaminen tapahtuvat suurimmaksi osaksi hälytystehtävillä. Hälytystehtävillä vastaan voi tulla oikeastaan mitä vain. Välillä asiakkaana on päihtynyt henkilö, joka ei selviydy omin avuin ja hänen kanssaan pitäisi löytää yhteinen sävel tai suunnitelma jatkon suhteen. Välillä tilanne saattaa taas olla se, että kansalainen tulee poliisiauton ikkunalle kysymään vaikkapa talvirenkaiden säädöksistä tai talvirengaspakosta, jolloin poliisin tehtävänä on neuvoa kansalaista. Ääripäänä ”asiakaspalvelutilanteesta” voi olla esimerkiksi kuolinviestin toimittaminen vainajan omaisille. Kaikki nämä kolme edellä mainittua esimerkkiä vaativat aivan erilaista lähestymistapaa ja poliisilta taitoa sopeutua ja muuttua asiakaspalvelutilanteen mukaisesti. Kuolinviestin toimittaminen on säädetty poliisin tehtäväksi laissa kuolemansyyn selvittämisestä (Laki kuoleman syyn selvittämisestä 1.6.1973/459) ja asetuksessa kuolemansyyn selvittämisestä (Asetus kuoleman syyn selvittämisestä 21.12.1973/948) sekä poliisihallituksen ohjeessa ”poliisitutkinta kuoleman johdosta (Poliisitutkinta kuoleman johdosta 2020/2013/4591)”

3.3 Liikennesektori

Liikennesektorilla asiakaspalvelutilanteet koostuvat suureksi osaksi ajoneuvojen pysäyttämistilanteista ja sakotuksesta. Sakkojen kirjoituksessa vaaditaan taas hieman erilaista asiakaspalvelua kuin muissa asiakaspalvelutilanteissa. Hyvä poliisi osaa ”myydä” sakon asiakkaalle niin, että asiakas ymmärtää mistä sakko tulee ja miksi. Liikennesektorissa ollaan ehkä enemmän tekemisissä tavallisten tiellä liikkujien, jotka eivät muuten ole paljoa poliisin kanssa tekemisissä ainakaan negatiivisessa mielessä. Tällä tarkoitetaan sitä, että liikennesektorissa pysäytellään autoja, joita voi ajaa kuka tahansa, mutta valvonta- ja hälytyssektorilla keikkojen asiakkaat ovat hyvin usein niitä henkilöitä, joilla on valmiiksi kattava rikosrekisteri ja siksi ovat usein poliisin kanssa tekemisissä. Toki VHT-sektorillakin erilaisilla keikoilla ollaan tekemisissä myös ensikertalaisten rikoksesta epäiltyjen kanssa, jotka eivät ole aikaisemmin olleet poliisin kanssa tekemisissä.

3.4 Muut (lupavalvonta, ilmoitusten vastaanotto jne.)

Lupavalvonnassa ja ilmoitusten vastaanotossa on myös paljon asiakaspalvelutilanteita, joita poliisi on hoitaa ja on vastuussa. Näissä tilanteissa ihmiset tulevat yleisesti oma-aloitteisesti poliisiin asiakkaaksi ja heillä on jokin tarve tai huoli ja heidän toivomuksenaan on, että poliisi ratkaisee sen. Tietenkin lupavalvonnassa joudutaan välillä puuttumaan esimerkiksi asiakkaiden ajolupiin tai aselupiin niin, että kansalainen saattaa kokea tilanteen negatiivisena, johtuen tilanteen vaikutuksesta kansalaisen elämään. Nämäkin tilanteet hoidetaan tietenkin lain mukaan ja poliisi on vain se valvova viranomaisena, joka esimerkiksi määrää kansalaisen ajokieltoon tai ottaa aseluvat pois jostain lain ohjaamasta syystä. Ilmoitusten vastaanotossa on myös se tilanne, että vastaan voi tulla mitä vain ja se nimenomaan vaatii poliisilta monipuolista ja asiantuntevaa asiakaspalvelua. Rikosilmoitusten vastaanotossa yleistä on myös se, että asiakas ohjataan jonkun toisen viranomaisen tai avun piiriin. Toisen avun tai viranomaisen piiriin ohjaaminen on myös tärkeä asiakaspalvelun taito, joka poliisin on osattava ja se mainitaan myös hallintolaissa. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. (Hallintolaki 6.6.2003/434 2:8§.)

3.5 Asiakaspalvelu yleisesti

Digizerin julkaisemassa blogikirjoituksessa on listattuna kahdeksan hyvin tärkeää asiakaspalvelutaitoa, jotka mielestämme sopivat loistavasti myös poliisille. Poliisi tarvitsee näitä kaikkia taitoja ja etenkin sitä taitoa valita näistä keinoista se toimivin aina tietyssä tilanteessa. Nämä kahdeksan tärkeää asiaa ovat:

1. Kärsivällisyys

Riittävän ajan käyttäminen toisen osapuolen ymmärtämiseen.

2. Tarkkaavaisuus

Mitä asiakas todella sanoo ja mitä pystyy lukemaan rivien väleistä, elekielestä tai muusta käytöksestä.

3. Selkeä kommunikointi

Puhutaan asiakkaan kanssa samaa kieltä (tarvittaessa tulkki) ja jätetään vaikea ammattisanasto pois, jos asiakas ei sitä ymmärrä. Pyritään siihen, että asiakkaalle ei jää epäselvyyksiä.

4. Positiivinen viestintä

Yritetään ”myydä” negatiiviset asiat asiakkaalle ja kääntää negatiivisia asioita positiiviseksi, jos se on mahdollista. Yksittäisillä pienillä sanavalinnoilla ja kommunikaatio muutoksilla on merkitystä.

5. Näyttelemisen taito

Silloin kun asiakasta ei vain pysty saada tyytyväiseksi niin on hyvä, jos pystyt ”näytellä” tilanteen loppuun ja olet itse asiallinen ja virallinen loppuun saakka, vaikka joskus tekisi mieli heittäytyä asiakkaan tasolle ja antaa samalla mitalla takaisin.

6. Rauhallisuus

Asiakas voi joskus olla ja onkin kiihtynyt, joten oma rauhallisuus tilanteessa auttaa yleensä asiakastakin rauhoittumaan. Rauhallisuus myös auttaa vaikeassa tilanteessa. Toki poliisin työssä on hetkensä, kun ei saisi olla liian rauhallinen.

7. Empatia

Tulisi pyrkiä joissakin tilanteissa asettumaan asiakkaan asemaan, jotta asiakkaan ymmärtämisestä tulee helpompaa.

8. Palvelutilanteen klousaus /päättäminen

Useimmiten asiakas on kiinnostunut siitä, miten hänen asiaansa hoidetaan ja näin ollen haluaa tietää mitä seuraavaksi tapahtuu ja mitä on jo tehty. Tämän vuoksi jokaisen poliisin tulisi osata tiivistää keskustelun lopuksi asiakkaalle, mitä toimenpiteitä asiakkaan asialle on tehty tai tullaan tekemään tai mihin asia etenee. Taito lopettaa keskustelu oikeanlaisella viestinnällä on myös tärkeää, kun tilanne meinaa venyä liian pitkäksi. (8 tärkeää asiakaspalvelutaitoa 2021).

4 TOIMINNAN PERUSTA ELI LAKIPOHJA

4.1 Lainsäädäntö nykypäivänä ja sen kehittyminen

Kaikkien viranomaisten ja poliisin toimintaa säädellään lainsäädännöllä ja ohjeilla sekä määräyksillä. Ohjeiden ja määräysten yläpuolella on lainsäädäntö, jota virkamiehet työssään noudattavat. Poliisin

palveluperiaatteen perustan luovat hallintolaki, virkamieslaki, poliisilaki ja perustalaki. Alla on läpikäytynä palveluperiaatteeseen ja asiakaspalveluun liittyviä lakipykäläitä eri laesta ja niiden pykälien voimaantulemisista ja muutoksista.

1. Hallinnon oikeusperiaatteet - Hallintolaki

Hallintolain 2 luvussa on säädetty hyvän hallinnon perusteista. Näissä perusteissa on myös käsitelty palveluperiaate viranomaiselle. Hallintolain 2 luku 6§ mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 6.6.2003/434 2:6§.)

Poliisin päivittäisessä työssä tämän pykälän pitäisi näkyä kaikessa poliisin tehtävissä ja toimissa. Poliisi viranomaisena kohtelee hallinnossa asioivia ja asiakkaitaan tasapuolisesti. Lisäksi poliisilla on paljon toimivaltaa, joka tulee pääosin poliisilaista, esitutkintalaista ja pakkokeinolaista. Osalla tästä toimivallasta pystytään puuttumaan jopa perusoikeuksiin, esimerkiksi kiinnioton tai voimankäytön osalta. Tätä toimivaltaa poliisi käyttää yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin, eli kaikki toiminta on tarkasti säädelty laissa. Nykyään suoritetaan myös enemmän laillisuusvalvontaa poliisin tekemisiin ja tarkastellaan, onko asiat hoidettu poliisissa lain mukaisesti.

2. Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus - Hallintolaki

Hallintolain 2 luku 7§ säädetään palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta.

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

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (21.5.1999/621) 20 §:n 2 momentissa (Hallintolaki 6.6.2003/434 2:7§).

Hallintolain 2 luvun 7 § on vuonna 2014 lisätty toinen momentti kokonaisuudessaan. Viranomaisen tiedotusvelvollisuudesta ja tiedon tuottamis- ja jakamisvelvollisuudesta on säädetty laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

Tässä pykälässä tasapainotellaan asianmukaisen palvelun ja viranomaisen tuloksellisuuden kanssa. Vuonna 2014 lisätty toinen momentti kertoo siitä, miten poliisin ja muiden viranomaisten työstä on haettu tehdä läpinäkyvämpää ja sitä kautta ihmisläheisempää toimintaa. Voi olla, että esimerkiksi Aarnioon liittyvä tapaus on vaikuttanut osaltaan tämän momentin lisäämiseen. Tällä tapauksella tarkoitetaan Helsingin entisen huumeepoliisin päällikön Jari Aarnion tekemiä rikoksia. Aarnio on saanut yhteensä 13 vuotta vankeutta tekemistään rikoksista virassa ollessaan. Poliisin toiminnassa on kuitenkin niin paljon sellaista, jota ei pysty julkisuuteen jakamaan, joten tiedon jakamisen kanssa täytyy olla tarkkana. Pykälä kuitenkin vaikuttaa poliisin palveluperiaatteeseen ja siihen mitä se on nykypäivänä. Nykypäivänä poliisin tiedottaminen on hyvin suunniteltua ja lain mukaista. Myös asioiden käsittely poliisissa ja palvelujen saaminen on asianmukaista.

Asianmukaisesta palvelusta ja poliisin tuloksellisuudesta sekä tiedottamisesta hyvä esimerkki nykypäivän poliisitoiminnassa voisi olla vaikkapa tieliikenneonnettomuus ruuhka-aikaan. Tieliikenneonnettomuus ruuhka-aikaan liikuttaa monen ihmisen elämää siten, että aikataulut saattavat mennä pieleen tien ruuhkautumisen vuoksi, mutta samalla myös kolariin osallisten elämään, vaikka loukkaantumisen tai aineellisten vahinkojen kautta. Poliisi on näissä tilanteissa avainasemassa niin, että kaikki asianosaiset ja asiaan kuulumattomat saavat asianmukaisen palvelun. Poliisi voi tiedottaa tieliikennekeskukseen ja, vaikka laitoksen Twitter-tilille onnettomuudesta ja mahdollisesta ruuhkautumisesta tai tien katkaisemisesta onnettomuuden selvittämisen ajaksi. Näin asiaan kuulumattomat muut autoilijat voivat varautua ruuhkaan tai osaavat kiertää sen jotenkin. Poliisi ottaa näin huomioon asiaan kuulumattomat ja median edustajat, jotka ovat kiinnostuneita tapahtumista. Median edustajat voivat poliisin Twitter-päivityksen pohjalta kirjoittaa oman juttunsa lehteen, joilla on suurempi yleisö kuin esimerkiksi Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen Twitter-tilillä. Näin tärkeä tieto liikkuu poliisin aloitteesta, mutta kolariin asianosaisten henkilöllisyydet ja muut pysyvät julkisuudelta suojassa ja heidän asianmukainen palvelunsa on taattua. Tärkein asia hoitaa asianmukaisesti tällaisessa tilanteessa poliisin kannalta on kolariin osallisten huomiointi ensisijaisesti. Asiaan saattaa myös liittyä rikos esimerkiksi rattijuopumus tai onnettomuuden syytä tarvitsee muun syyn takia tutkia tarkemmin. Myös kolariin osallisten ohjeistaminen asiassa eteenpäin, vaikka vakuutusasioissa tai mahdollisessa esitutkinnassa kuuluu hyvään asianmukaiseen poliisipalveluun. Jos joku osapuoli on loukkaantunut tai kuollut, kirjoitetaan asiasta aina rikosilmoitus, jotta turvataan kaikkien asianosaisten oikeudet ja asia tulee käsitellyksi oikeudenmukaisella tavalla.

3. Neuvonta - Hallintolaki

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen (Hallintolaki 6.6.2003/434 2:8§).

Tämä edellä mainittu pykälä on selkeä ja se liittyy vahvasti nykyajan poliisin palveluperiaatteeseen tai siihen minkälaisia tehtäviä poliisille tulee. Poliisille tulee työssään vastaan todella monenlaisia ja erilaisia tehtäviä. Osa näistä tehtävistä ei suoraan ole poliisin tehtäviä. Silloin poliisin tehtävä on neuvoa tai joskus jopa saattaa apua tarvitseva oikean avun piiriin tai oikealle viranomaiselle. Tämänlaisesta tilanteesta voisi olla vaikka itsetuhoinen henkilö, joka tulee ensin poliisin tehtäväksi, mutta loppupeleissä henkilö saatetaan terveydenhuollon piiriin saamaan tarvitsemaansa apua. Toinen hyvä esimerkki voisi olla päihtynyt henkilö, joka on niin huonossa kunnossa, että putka ei ole oikea paikka vaan henkilö tulee saada terveydenhuollon ammattilaisen valvonnan alle. Tällöin poliisin tehtävänä on turvata se, että henkilö pääsee oikean hoidon piiriin ja saa sitä kautta tarvitsemansa avun.

Nämä hallintolaissa ja laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta määritellyt palveluperiaatteet ovat laki pohjana poliisin palvelukulttuurille ja osana sen perustaa. Hallintolaissa säädetyt palvelukulttuuriin liittyvät pykälät ohjailevat poliisin päivittäistä perustyötä. Näiden lakien ja säädösten olemassaolo ja noudattaminen näin poliisin näkökulmasta tapahtuu nykypäivänä aika huomaamattomasti. Kyseessä on kuitenkin perusasioita, jotka pitäisi olla jokaisella poliisilla hallussa.

Hallintolaki on tullut voimaan 2003 vuonna ja hallintolaki on korvannut vuoden 1982 hallintomenettelylain sekä vuonna 1954 asiakirjain lähettämisestä annetun lain ja vuonna 1966 tiedoksiannosta hallintoasioissa annetun lain (Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta HE 72/2002).

Vanhassa hallintomenettelylaissa ei ollut säädettyä erikseen palveluperiaatteista. Hallintolaissa vasta vuonna 2003 on siis tullut voimaan erillinen lakisäädös itse palveluperiaatteista. Sitä ennenkin palveluperiaatteita on varmasti ollut, mutta ne eivät ole olleet kirjoitettuna lakiin. Tämä kertoo yhteiskunnan ja poliisin palvelujen kehityksestä ja eri viranomaistoimijoiden linjojen yhtenäistämisestä. Hallintolain luku 2 hyvän hallinnon perusteista ei ole ollut samassa muodossa missään ennen hallintolain voimaan tulemistä.

4. Viranomaisen velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa - Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta

Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatimisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621 5:20§).

5. Valtion virkamieslaki

Virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä. Hänen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. Virkamiehen on käyttäydyttävä asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. (Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750 4:14§.)

Nykyinen valtion virkamieslaki on tullut voimaan vuonna 1994 ja se on korvannut 1986 annetun valtion virkamieslain (755/86) ja valtion virkamieslain voimaansäilyttämislain (756/86) (valtion virkamieslaki 19.8.1994/750 16:71§). Nykyinen 1994 säädetty valtion virkamieslaki on kokenut matkalla useita muutoksia, mutta 4:14 § on pysynyt ennallaan alusta asti, kuitenkin tätä ennen valtion virkamieslain voimaansäilyttämissä ei ole vastaavanlaista mainintaa, kuinka virkamiehen tulisi tehtävänsä suorittaa.

6. Poliisin tehtävät – Poliisilaki

Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, kansallisen turvallisuuden suojaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen. Poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa ja huolehtii tehtäviinsä kuuluvasta kansainvälisestä yhteistyöstä. Poliisi suorittaa lisäksi lupahallintoon liittyvät ja muut sille laissa erikseen säädettyt tehtävät sekä antaa jokaiselle tehtäväpiiriinsä kuuluvaa apua. (Poliisilaki 22.7.2011/872 1:1§.)

7. Perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen – Poliisilaki

Poliisin on kunnioitettava perusoikeuksia ja ihmisoikeuksia sekä toimivaltuuksia käyttäessään valittava perusteltavissa olevista vaihtoehdoista se, joka parhaiten edistää näiden oikeuksien toteutumista (Poliisilaki 22.7.2011/872 1:2§.)

8. Tehtävien hoito ja tärkeysjärjestys – Poliisilaki

Poliisin on toimittava asiallisesti ja puolueettomasti sekä yhdenvertaista kohtelua ja sovinnollisuutta edistäen. Poliisin tulee ensisijaisesti neuvoin, kehotuksin ja käskyin pyrkiä ylläpitämään yleistä järjestystä ja turvallisuutta. Poliisin tehtävät on hoidettava tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Olosuhteiden vaatiessa tehtävät on asetettava tärkeysjärjestykseen. (Poliisilaki 22.7.2011/872 1:6§.)

Teoksessa Poliisin toimivallasta ja toimivaltuuksista Jari Rantanen esittelee ensimmäistä itsenäisyyden ajan normista (1925 PolA), joka suoranaisesti säätelee poliisin toimivaltaa. Rantanen kirjoittaa, että kyseisessä asetuksessa poliisin toimivaltaa käsittelivät 11 ja 14 pykälät, joissa käsiteltiin käskyvaltaa sekä teettämistä poliisitoimessa (Rantanen 2003, 15). Vuoden 1966 uusi poliisilaki oli voimaan tullessaan merkittävä askel eteenpäin. Kaikkia poliisin toimivalta säännöksiä ei kuitenkaan koostettu tähän lakiin, esimerkiksi pidättämisestä säädettiin rikoslain voimaannanoasetuksessa, eikä poliisilaki pitänyt sisällään voimakeinoja koskevia säännöksiä (Rantanen 2003, 16).

Vuonna 1995 tuli voimaan uudistettu poliisilaki, joka hyvin erilainen edeltäjiinsä nähden. Rantanen kertoo, että uudella poliisilailla pyrittiin huomioimaan mahdollisimman hyvin kansainväliset sopimukset. Poliisilain 2 lukuun kirjattiin toimivaltuuksia koskevat säännökset, myös edellisestä laista uupunut voimakeinojen käyttöön oikeuttanut säännös. (Rantanen 2003, 20.) Vuoden 1995 poliisilaki pyrittiin rakentamaan mahdollisimman selkeäksi jakamalla laki viiteen erilliseen lukuun. Nykyinen voimassa oleva poliisilaki on jatkanut samalla selkeällä linjalla ja monet 1995 vuoden poliisilain pykälät ovatkin nykyisessä laissa paremmin otsikoituna ja täten lakia on saatu yhä selkeämmäksi. Esimerkiksi uudesta poliisilaista uupuu vanhan vuoden 1995 lain 2 §, mutta kyseessä olevan pykälän asiat ovat siirtyneet uudessa laissa paremmin otsikoitujen pykäläen alle. Myös vanhassa 1995 poliisilaissa on olemassa edellä mainitut 1 ja 6 pykälät, mutta niitä on täsmennetty uudessa poliisilaissa.

9. Poliisimiehen käyttäytyminen – Laki poliisin hallinnosta

Poliisimiehen on virassa ja yksityiselämässä käyttäydyttävä siten, ettei hänen käyttäytymisensä ole omiaan vaarantamaan luottamusta poliisille kuuluvien tehtävien asianmukaiseen hoitoon. Arvioitaessa poliisimiehen käyttäytymistä otetaan huomioon myös hänen asemansa ja tehtävänsä poliisihallinnossa. (Laki poliisin hallinnosta 14.2.1992/110 15 F §.)

Pykälän tarkoituksena on ohjeistaa poliiseja käyttäytymään jokapäiväisessä elämässä asianmukaisesti, sillä työkseen poliisin ammattia harjoittava henkilö on lähipiirinsä ja tämän henkilön ammatin

tietäessä poliisi myös vapaa-ajalla. Tästä johtuen poliisin käytöksen tulee olla myös siviilissä aina asiallista ja poliisin arvojen mukaista.

10. Yhdenvertaisuus – Perustuslaki

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731 2:6§ 1 & 2 momentti).

Perustuslaki antaa suomalaisille arvot ja periaatteet, sekä määrittää yksilön ja julkisen vallan suhteen. Perustuslaki on kaiken lainsäädännön ja julkisen vallan käytön perusta (Oikeusministeriö n.d). Aiemmin mainittu poliisilain 1:2 § pykälä pitää sisällään perustuslain toisen luvun pykälät ja poliisin tulee nämä perustuslain pykälät ottaa huomioon päätöksen teossa, jotta poliisi ei puutu kenenkään perus- ja ihmisoikeuksiin liikaa.

Yllä olevista lakipykälästä huomaa, että palveluperiaatteet läpikäyvät useampaa eri lakia, eivätkä ole sidottuna johonkin tiettyyn lakiin. Kuitenkin useissa laeissa on pykälä, jotka viittaavat perustuslakiin ja täten ihmisten perus- ja ihmisoikeuksiin.

4.2 Poliisin arvot

Poliisin arvoja ovat palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi. Perusturvallisuus kuuluu kaikille. Poliisi on luotettava ja lahjomaton, poliisi kohtelee kaikki tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Jatkuvasti muuttuvassa maailmassa osaamisen ylläpitäminen on tärkeää. Lisäksi työyhteisön hyvinvoinnista ja motivaatiosta pidetään huolta. (poliisin arvot 2020.)

4.3 Poliisin strategia

Poliisin arvot ovat lähes vakiintuneet, toisin on poliisin strategian suhteen, jota päivitetään säännöllisin väliajoin. Strategia tarkoittaa suunnitelmaa, jonka avulla pyritään saavuttamaan tavoiteltu päämäärä. Poliisin toiminnan tavoite on johdettu sisäministeriön yhteisestä visiosta. Nykyinen poliisin strategia vuosille 2020–2024 sisältää vision, jonka mukaan ”poliisi on kaikkien turvaaja, kaikkina aikoina.” (Poliisin strategian tavoite on turvata arki 2020.)

Strategian pääkohdat ovat:

1. Poliisi turvaa arjen ja pitää luottamuksen poliisiin korkeana.
2. Poliisi estää rikoksia ja häiriöitä ennalta.
3. Poliisi paljastaa ja selvittää tehokkaasti erityisesti vakavia rikoksia.
4. Poliisi tuottaa nykyaikaisia, turvallisia ja kehittyviä palveluita.
5. Poliisi tekee yhteistyötä ja viestii tehokkaasti.

(Poliisin strategia 2020–2024.)

4.4 Eettinen vala

Jokainen poliisi vannoo eettisen valan valmistumisensa jälkeen. Eettinen vala kuuluu seuraavasti: ”Lupaan parhaan kykyeni ja taitoni mukaan käyttäytyä aina ja kaikissa tilanteissa poliisin arvolle sopivalla tavalla. Kunnioitan jokaisen ihmisarvoa ja oikeuksia. Käytän poliisin valtuuksiani lainsäätäjän tarkoittamalla tavalla. Noudatan esimiesteni käskyjä ja olen valmis kohtaamaan poliisin ammattiin liittyvät vaarat. Toimin avoimesti ja sovinnollisuutta edistäen. Käyttäydyn rehdisti, auttavaisesti ja ammatillista yhteishenkeä vahvistaen. Olen oikeudenmukainen ja toimin koko työyhteisön parhaaksi. Tällä tavalla tahdon poliisina palvella.” (Eettinen vala 2020.)

Poliisin arvot sekä poliisin toimintaa säätelevä lainsäädäntö ja ohjeistukset ovat yhdistetty eettisessä valassa. Valassa on kirjattuna tarkkaan, miten poliisin tulee työtehtäviään hoitaa, tulee kuitenkin muistaa, että jokainen poliisi on myös ihminen. Vala ei ole juridisesti sitova, mutta eettisen valan antamisella korostetaan toiminnan vastuullisuutta poliisitoiminnassa. (Eettinen vala 2020.) Apulaispoliisipäällikkö Heidi Nuoritalo Hämeen poliisilaitokselta toteaa, että ”Eettinen koodisto ei anna suoria vastauksia erilaisiin ristiriitoihin tai siihen, miten yksittäisessä tapauksessa tulisi toimia. Sen sijaan se ohjaa pohtimaan oikeuksia ja velvollisuuksia työyhteisön jäsenenä. Eettinen koodisto ilmentää poliisin arvoja, jotka muuttuvat käytännön toiminnassa teoiksi. Koodisto ohjaa koko ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja valintoineen.” (Eettinen koodisto 2020.)

On harvinaista, että ammattiin valmistuva antaa lupauksen, kuinka työssään tulee toimia. Poliisin tulee huomioida käyttäytyminen niin töissä, että vapaallakin. Eettisen valan ohjeet ja arvot tulisi olla jokaisen poliisin tuntea, tärkeää on kuitenkin osata soveltaa niitä itselle parhaalla tavalla. ”Eettisiä periaatteita noudatetaan, koska se on oikein omantunnon ja itselle tärkeän ammattikunnan mielestä, ei siksi, että rikkomuksista voisi jäädä kiinni. Ammattieettiset periaatteet kertovat, miten ollaan hyvä am-

mattilainen hyvässä organisaatiossa.” (Puheenvuoroja poliisin ammattietiikasta, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008.) Eettisen valan viimeisessä lauseessa punnitaan lopulta sitoutuminen poliisin työhön. ”Tällä tavoin tahdon poliisina palvella.”

5 POLIISIN MUKAUTUMINEN JA KEHITYS YHTEISKUNNAN MUUTOKSEN MUKANA

Sanomattakin on selvää, että poliisi pyrkii kehittämään toimintaansa muun yhteiskunnan kehityksen mukana. Poliisin olisi joissakin asioissa hyvä olla jopa muuta yhteiskuntaa edellä, koska poliisin rooli yhteiskunnassa on tärkeä. Poliisin palvelukulttuurissa ja sen kehittämisessä tulee ottaa huomioon todella monta asiaa ja palvelukulttuuriin vaikuttaa kaikki poliisin työssä. Palvelukulttuurin kehittämisessä huomioon otettavia asioita tulee suoraan yhteiskunnan kehityksestä. Näitä ovat esimerkiksi teknologian kehitys, kaupungistuminen, tasa-arvoisuus, kansainvälistyminen ja poliisin tehtävien lukumäärät sekä laatu. Myös poliisiin kohdistuva laillisuusvalvonta ja poliisin työn läpinäkyvämmäksi tuominen on ollut suuressa vaikutuksessa palvelukulttuuriin.

Teknologian kehitys vaikuttaa siihen, kuinka osa poliisin palvelukulttuurista on siirtynyt internettiin. Esimerkiksi rikosilmoitusten kirjaaminen onnistuu netissä. Pelkästään se on suuri muutos, jos verrataan nykytilannetta aikaan ennen internettiä. Teknologian kehityksestä kertoo myös se, että poliisilla on omana työkalunaan useita erilaisia järjestelmiä. Niillä pyritään parantamaan poliisin toimintaa ja sitä kautta myös palvelukulttuuria.

Kansainvälistyminen vaikuttaa poliisin tehtäviin ja palvelukulttuuriin siten, että poliisille tulee tehtäviä, joihin liittyy kansainvälisyyttä. Etenkin pääkaupunkiseudulla poliisin palvelukulttuuriin liittyy vahvasti se, että asiakaskunta on laajaa ja kansainvälistä. Siksi poliisin on tärkeää ymmärtää erilaisia kulttuureita. Kansainvälistymisen huomioiminen ihan perusasioissa kuten asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaamisessa on nykyään poliisille arkipäivää. Kielellisten oikeuksien ja kulttuurien ymmärtäminen on hyvää palvelukulttuuria.

Tasa-arvoisuus liittyy myös vahvasti palvelukulttuuriin. Tasa-arvo sekä yhdenvertaisuus ovat tärkeitä perusoikeuksia. Tasa-arvosta on tullut nykymaailmassa keskeinen aihe ja poliisin on pysyttävä tässä kehityksessä mukana, jotta palvelukulttuurin laatu säilyy.

Kaupungistuminen on vaikuttanut siihen, että poliisin resursseja on keskitetty enemmän kaupunkeihin. Kaupungeissa tapahtuu enemmän ja siksi siellä tarvitaan enemmän poliisiakin. Tämä on osaltaan vaikuttanut siihen, että poliisin pienempiä toimipisteistä on lakkautettu maakunnista ja poliisin

palvelut ovat sitä kautta siirtyneet kauemmas harvaan asutulla alueella asuvien ihmisten näkökulmasta. Sen johdosta palvelukulttuuri on muuttunut maakunnissa jopa huonompaan suuntaan sillä kustannuksella, että kaupungeissa tarvitaan enemmän poliisia.

Kaupungistumiseen ja osaksi tasa-arvoon liittyen on hyvä katsoa tilastoja, jotka kertovat poliisin tehtävien lukumäärästä ja toimintavalmiusajoista. Kaupungissa toimintavalmiusajat ovat selkeästi lyhyempiä kuin harvemmin asutulla alueella. Tämä epätasa-arvoisuus poliisin palveluissa tulee väkisinikin Suomen kaltaisessa maassa, jossa etäisyydet ovat pitkiä harvaan asutulla alueella. Poliisille tarkoitettu rahoitus sekä resurssit ovat kuitenkin rajallista ja se tuottaa myös vaikeuksia ja epätasa-arvoisuutta palvelujen saatavuuteen.

Alla on taulukko poliisin tehtävien lukumäärästä ja toimintavalmiusajoista vuonna 2018. Taulukosta näkee hyvin, kuinka toimintavalmiusajat ovat erilaisia asutusalueen mukaan. Taulukosta saa myös tietoa siitä kuinka paljon tehtäviä erilaisilla alueilla on.

TAULUKKO 13. Poliisin hälytystehtävien toimintavalmiusajat ja tehtävälukumäärätiedot vuonna 2018 kuntatyypeittäin jaoteltuna (kaupunkimainen alue yli 15 000 asukasta, taajaan asuttu alue 4 000 - 15 000 asukasta, maaseutumainen alue alle 4000 asukasta. Väkilukutiedot vuodelta 2017). Lähde: Polstat, Tilastokeskus.

Kuntatyyppi	Toimintavalmiusaika (min) A- tehtävät (keskiarvo)	Toimintavalmiusaika (min) B -tehtävät (keskiarvo)
Kaupunkimainen	9,9	20,8
Taajaan asuttu	19,0	31,4
Maaseutumainen	29,1	45,2

Kuntatyyppi	A- tehtävien lukumäärä	B- tehtävien lukumäärä	Väkiluku
Kaupunkimainen	63 013	380 599	4 338 985
Taajaan asuttu	9 479	58 437	917 494
Maaseutumainen	2 149	13 805	251 735
Kaikki yhteensä	74 641	452 841	5 508 214

Kuntatyyppi	A- tehtävien osuudet kuntatyypeittäin %	B- tehtävien osuudet k untatyypeittäin %	Väkiluvun osuus kuntatyypeittäin %
Kaupunkimainen	84,42	84,05	78,77
Taajaan asuttu	12,70	12,90	16,66
Maaseutumainen	2,88	3,05	4,57
Kaikki yhteensä	100,00	100,00	100,00

(Karnaranta 2019, 31).

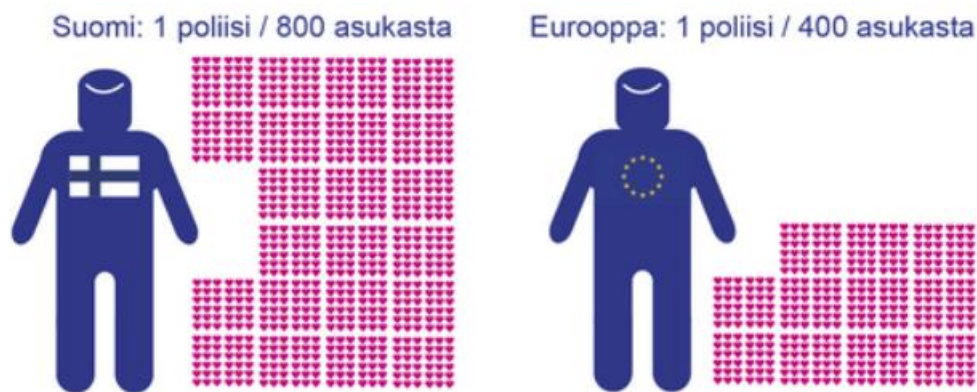
5.1 Poliisin työn laillisuusvalvonta, läpinäkyvyys ja niiden vaikutus palvelukulttuuriin

Laillisuusvalvonnan keskeiset toimintamuodot poliisissa ovat laillisuusvalvontatarkastukset hallintokanteluiden, kansalaiskirjeiden ja oma-aloitteisten selvitysten käsitteleminen henkilötietojen käsittelyn valvonta. Laillisuusvalvonta valvoo viranomaistoiminnan lainmukaisuutta. Laillisuusvalvonnassa käsitellään esimerkiksi hallintokanteluita, valvotaan poliisin tiedonhankintaa etenkin salaisten tiedonhankintakeinojen osalta ja suoritetaan laillisuustarkastuksia. Laillisuusvalvonta parantaa poliisin palvelukulttuuria ja lisää kansalaisten luottamusta poliisiin. (Sisäinen valvonta takaa poliisityön laadun 2020.)

Toiminnan läpinäkyvyydestä kertoo esimerkiksi se, että poliisi julkaisee erilaisia tilastoja julkiseen jakoon. Tällä poliisi haluaa kertoa omasta toiminnastaan ja pitää kansalaiset ajan tasalla tapahtumista. Myös erilaisista tapauksista uutisointi vaikuttaa läpinäkyvyyteen. Ihmiset kuitenkin pääsääntöisesti ovat uteliaita, kun poliisi liittyy johonkin tapaukseen tai poliisilla on jokin operaatio käynnissä. Julkisella tiedottamisella poliisi kasvattaa luottamusta ja sitä kautta palvelukulttuuri kehittyy. Erilaisia tiedotteita voidaan pitää palvelukulttuurin osana. Nykyään poliisi tiedottaa paljon enemmän kuin aikaisemmin. Läpinäkyvyydestä kuitenkin voidaan olla eri mieltäkin esimerkiksi sen osalta, että poliisin omat ohjeistukset ja koulutukset sekä taktikat ovat usein salattua materiaalia. Toisaalta sen voi selittää hyvin sillä, että poliisin työturvallisuus vaarantuisi, jos kaikki olisi julkista ja liian läpinäkyvää tai julkista poliisin työssä.

6 POLIISIBAROMETRI

”Luottamus perustuu käytännössä erityisesti toiminnan tasapuolisuuteen. Oikeusvaltiossa kansalaiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Jos viranomaiset ja yhteiskunnalliset instituutiot toimivat tasapuolisesti lakeja kunnioittaen, nousee arvostus niitä kohtaan korkealle. Luottamus ei synny hetkessä. Se pitää ansaita.” (Kekkonen Intohimoista tutkimusta, 10.) Poliisibarometri-kysely tehdään noin kahden vuoden välein. Julkisuudessa usein poliisibarometristä mainostetaan luottamusta poliisiin, joka myös vuonna 2020 on kiitettävällä tasolla 91 %. Kansalaisten luottamus poliisia kohtaan onkin erittäin tärkeää suomessa, sillä ilman vahvaa luottamusta voi syntyä epäilyä poliisin rehellisyydestä. Kansalaisten epäluottamukseen suomen poliisilla ei ole varaa, sillä suomessa on vain yksi poliisi ja suhteutettuna asukasta kohti Suomessa on 1 poliisi 733 asukasta kohti, joka on kansainvälisesti tarkastellessa kaukana muista maista. Täten on tärkeää, että kansalaiset pystyvät luottamaan Suomen poliisiin ja, että poliisi hoitaa tehtävänsä moitteitta. Seuraava taulukko näyttää määrän, kuinka monta kansalaista yksi poliisi turvaa Suomessa ja mikä on vastaava suhdeluku Eurooppaan verrattuna. (Suomen Poliisijärjestöjenliitto 2018.)



Lähde: (Suomen Poliisijärjestöjen liitto 2018.)

Poliisikoulutuksessa on painotettu asiakaskohtaamisia, sillä sanotaan, että kansalainen voi elämänsä aikana tavata poliisin vain kerran. Tästä johtuen juuri yksittäinen kohtaaminen voi olla määrittelevä tekijät, kuinka asiakas rakentaa kuvansa poliisista. Jokainen poliisi onkin vastuussa siitä, minkälaisen kuvan asiakas saa poliisista, joko negatiivisessa tai positiivisessa mielessä. Usein kuitenkin paras ensivaikutelma syntyy, kun perusasiat tehdään hyvin (Lehtonen 2017.) Yksittäinen poliisi pääsee tekemään siis usein hyvän ensivaikutelman, kun tämä hoitaa perusasiat hyvin. Poliisin hyvä maine syntyy, kun poliisi tekee sille kuuluvia tehtäviä oikein ja tehtävien tekemisestä kerrotaan myös muille. Perustellusti voi siis sanoa, että työn tulee kestää jälkitarkastelua ja työn tulee olla laadukasta, myös asiakkaan näkökulmasta.

Onnistunut asiakaspalvelu vaikuttaa lähestyttävyyteen poliisia kohtaan seuraavalla kerralla. Hyvää palvelua saanut asiakas ottaa todennäköisemmin yhteyttä poliisiin uudestaan, sillä onnistuneen asiakaspalvelun vuoksi kynnys ottaa yhteyttä on madaltunut. Madaltunut kynnys ottaa yhteyttä poliisiin on tärkeää rikosten ennalta estettävyydessä. Toisaalta päinvastoin kynnys ottaa yhteyttä poliisiin voi nousta hyvinkin korkeaksi, jos asiakas on kokenut, että poliisia ei ole kiinnostanut tämän asia ollenkaan. Perusasioiden tekeminen tulee siis olla kaikilla poliiseilla hyvällä tasolla ja asiakaskohtaaminen kuuluu poliisin työssä perusasioihin.

6.1 Poliisi asiakaspalvelijana

Vuonna 2020 poliisibarometrissä kysyttiin muun muassa kansalaisten mielipiteitä poliisin luonnehdinnasta asiaa hoitaessa, samanlaista kyselyä on tehty jo vuodesta 1999 lähtien aina kahden vuoden välein. Tutkimuksesta rajattiin ulkopuolelle henkilöt, joilla on lähipiirissä poliiseja. (Sisäministeriö 2020, 36.) Kysymyksenä oli mm. seuraavaa: ”Oliko poliisin asennoituminen ymmärtävistä ja asiallista?” sekä ”Oliko poliisi puolueeton teitä ja asiaanne kohtaan?” Edellä mainittuja kysymyksiä ja seitsemää muuta kysymystä on kysytty vuodesta 1999 alkaen. Vuosien 1999 ja 2003 onnistuneimmat poliisin asiakaspalvelun näkökulmasta. 2000-luvun alun ”huippu” lukemista on ollut alamäkeä aina

vuoteen 2014 asti, jonka jälkeen on havaittavissa pientä nousua. Saattaa olla, että aiemmin mainitulla ”Aarnio” tapauksella vaikutusta vuoden 2014 heikkoihin tuloksiin. Nykypäivän tulosten voisi sanoa olevan hyvällä tasolla, mutta parannettavaa on. Jokaisen poliisin tulee tarkastella omaa tekemistä kriittisesti, jotta ei tuudittauduta tyytyväisyyteen ja numeroihin, jotka näyttävät poliisin asiakaspalvelun nyt olevan ihan hyvällä tasolla. Alla olevasta taulukosta näkyy kaikki esitetyt kysymykset ja vastaukset näihin vuodesta 1999 asti aina vuoteen 2020, jolloin kysely on viimeksi tehty. (Sisäministeriö 2020, 89.)

Taulukko 5.2. Kun viimeksi olitte yhteydessä poliisiin, niin mitkä seuraavista luonnehdinnoista kuvaavat asianne hoitamista? [Kyllä] (%)*

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]
1999	92	87	82	90	94	80	84	86	88
2001	88	85	79	84	87	77	81	83	86
2003	93	88	85	91	90	89	88	91	92
2005	85	79	81	79	80	75	76	83	84
2007	89	81	74	79	83	77	80	80	83
2010	91	87	84	89	88	85	86	87	89
2012	89	85	77	81	83	75	77	84	86
2014	88	80	74	78	78	74	78	81	84
2016	85	81	75	79	81	77	75	79	81
2018	86	83	76	79	82	80	80	84	87
2020	85	82	76	80	80	78	79	81	83

* [Kyllä] vastanneet prosenttiosuutena niistä, joilla on ollut poliisikontakteja viimeisen 12 kuukauden aikana

[1] Poliisin asennoituminen oli ymmärtäväistä ja asiallista

[2] Poliisi käsitteli asiaa ripeästi

[3] Poliisi selvitti Teille tilanteenne ja mahdollisuutenne asiassanne

[4] Poliisi oli hienotunteinen Teitä ja asiaanne kohtaan

[5] Poliisi oli puolueeton Teitä ja asiaanne kohtaan

[6] Poliisi arvosti Teitä asiakkaana

[7] Poliisi antoi riittävästi tietoa asiaanne liittyen

[8] Poliisi toimi huolellisesti ja virheettömästi

[9] Poliisi toimi ammattitaitoisesti arvostettavalla tavalla

(Lähde: Sisäministeriö 2020, 90.)

7 POLIISIN TOIMINNAN TAUSTAA ERI VUOSIKYMMENINÄ ITSENÄISESSÄ SUOMESSA

7.1 Itsenäisyyden alku ja 1920-luku

Poliisimuseon tekemän verkkonäyttely ”Itsenäisen Suomen poliisi” käy läpi poliisin ammatin ja ammattitaidon kehittymistä itsenäisyyden aikana. Verkkonäyttelyn mukaan poliisien koulutus oli vakiintumatonta itsenäisyyden alkuaikoina. Koulutusta alettiin antaa syksyllä 1918, mutta miehistökurssille pääsi vasta, kun oli työskennellyt jonkin aikaa poliisina. Poliisi etsi paikkaansa uudessa yhteiskunnassa yhteiskuntajärjestyksen ylläpitäjänä ja rikollisuuden torjuna. (Poliisimuseo 2017.) Itsenäisyyden alkuaikoina ja vielä vuosikymmeniin poliisien koulutus ei ollut kattavaa ja poliisiksi tultiin hyvin eri reittejä aina ns. pystymetsästä (Himberg 2018, 6). Poliisin joukko on siis ollut varsin kirjavaa. Poliisit ovatkin olleet pelättyjä virkamiehiä kansalaisten keskuudessa ja poliisin tuli esiintyä tiukkana, vähäpuheisena virkamiehenä. Ohjesääntönä olikin, että konstaapelin tuli välttää liiallista ja ylimääräistä puhetta väärinkäsitysten välttämiseksi. (Poliisimuseo 2017.) Koulutuksessa kiinnitettiin huomiota poliisin käyttäytymiseen virkatehtävissä, mutta mitään käytännön harjoittelua ei järjestetty mistään aiheesta. Koulutuksessa ohjeistettiin, että konstaapeli tuli ”käyttäytyä aivan erikoisen moitteettomasti, reippaasti, ryhdikkäästi ja arvonantoa herättävästi ja kohdeltava hänen puoleensa kääntyvää yleisöä kohteliaasti ja auliisti.” (Jansson 2018, 44.)

Vaikka poliisin tuli esiintyä tiukkana ohjesääntön mukaan, katsoi tämä mm. alkoholirikoksia läpi sormien, sillä poliisilla ei ollut riittäviä resursseja, eikä poliisitkaan aina uskoneet kieltolakiin. Kieltolain myötä viinan salakuljetus ja kauppa kasvoi ja täten myös rikollisuus. Poliisi väheksyi kieltolakia vastaan tehtyjä rikoksia, mikä rapautti kansan luottamusta poliisiin. (Poliisimuseo 2017.)

Helsingin sanomissa 21 heinäkuuta 1927 silloinen pääkaupungin poliisimestari O. A. Vilkan kertoo haastattelussa, että missään muussa sivistysmaassa järjestysvalta ei ole niin lapsen kengissä kuin Suomessa. Hyvänä esimerkkinä tähän Vilkan kertoo Helsingissä konstaapelin olevan kansalaisten silmissä ”mörkö”, jolla pelotellaan lapsia. Kuitenkin itsenäisen Suomen poliisi ei pidä itseään kansan käskijänä, vaan pidemminkin yleisön auttajana, avustaja ja monessa suhteessa myös neuvojana Vilkan kertoo. Vilkanin mukaan poliisin luottamus kansalaisten keskuudessa voisi parantaa poliisin paremmalla palkkauksella, sillä huonolla palkalla työskennellessä ei voi odottaa poliisin työskentelevän nykyistä tuloksellisemmin. (Helsingin poliisilaitos 1927.)

Kuten Itsenäisen Suomen poliisin verkkonäyttelystä voidaan todeta poliisien yhtenäistä koulutusta ei ole ollut ennen Suomen itsenäistymistä. Se, että jonkinlaista poliisikoulutusta alettiin antamaan 1918 kertoo, siitä että tavoitteena on ollut tehdä sen ajan poliiseista ammattitaitoisempia. Ammattitaitoisuus on taas suoraan liitoksissa palvelukulttuuriin.

Näyttelystä käy ilmi, että poliisi työvoima on ollut kirjavaa johtuen siitä, ettei kunnan koulutusta ole ollut. Sen takia poliisitoiminnan tasalaatuisuutta, tasa-arvoisuutta ja ammattitaitoa ei ole voitu taata. Siitä johtuen myös poliisin silloinen palvelukulttuuri on ollut enemmän riippuvainen yksittäisestä poliisimiehestä ja hänen omasta taustastaan tai näkemyksestään. Tämä näkyi muun muassa, että jotkut poliisimiehet katsoivat läpisormien kieltolain aikaan tehtyjä alkoholirikoksia, sillä eivät välttämättä itsekkään uskoneet kieltolakiin. Itsenäisyyden alku ajoilta on vasta alettu rakentaa poliisille tarvittavia taitoja ja määrittelemään poliisille kuuluvia tehtäviä.

7.2 1930- ja 1940 luku

Suomi oli poliittisesti levoton 1920-luvun loppupuolella ja 1930-luvun alkupuolella oikeiston ja vasemiston levottomuuden vuoksi. Yhteisellä tunnuksella Miekkaleijonalla pyrittiin korostamaan poliisin puolueettomuutta, joka oli kyseenalaistettu levottomuuksien takia (Poliisimuseo 2020.) Levottomuuden tasapainottamiseksi vuonna 1930 perustettiin Helsingin poliisilaitoksen yhteyteen Liikkuva poliisikomennuskunta (LPK), joka myöhemmin vuonna 1944 muuttui liikkuvaksi poliisiksi (LP). Liikkuvan poliisikomennuskunnan pääasiallinen tehtävä oli olla puolueeton toimija levottomuuksissa. Alkuun LPK organisoitiin sotilaalliseksi, mutta vähitellen sotilaallisuutta karsittiin. (Jansson 2018.) Sodan aikana Liikkuva komennuskunnalla oli käytössä kovaotteisia junapartioita. Junapartiot perustettiin lomille lähtien ja palaavien sotilaiden vuoksi, jotka aiheuttivat häiriötä sodan alla olevilta ja luovutetuilta alueilta kulkevilla junissa. (Poliisimuseo 2017.)

Liikkuvan poliisin komentaja Valentin Soine kirjoitti vuonna 1945, että poliisin ”on pyrittävä edistämään yleistä hyvää muissakin suhteissa siinä määrin, että tämän maan kaikki kansalaiset oppivat näkemään hänessä valppaan auttajansa ja hyväntekijänsä, jonka puoleen kunnan kansalainen voi aina luottamuksella kääntyä” (Jansson 2018, 127).

Sodan jälkeen esiintyi lakkoja, kun työläiset alkoivat ajamaan etujaan. Osa lakoista johti väkivaltaisiin yhteydenottoihin lakkolaisten ja poliisin välillä. Poliisi hoiti tehtäviä voimalla ja varustuksena oli mm. pamppuja, konepistooleja sekä kyynelkaasua. (Poliisimuseo 2017.)

Janssonin kirjoitusten mukaan 1930 ja 1940 lukujen poliisien em. varusteet ovat rajun kuuloisia nykypäivään verrattuna ja nimenomaan se, että poliisi hoiti tehtäviä lähtökohtaisesti voimalla ja varustuksella on täysin päinvastaista mitä nykypäivänä on totuttu ja on koulutettu. Nykypäivänä poliisin tehtävät pyritään hoitamaan lähtökohtaisesti puhumalla, neuvottelemalla ja käskyttämällä, ilman voimakeinojen käyttämistä, mikäli se vain tehtävän laatu huomioon ottanen, on mahdollista. Janssonin kirjoituksista päätelleen voidaan sanoa, että 1930 ja 1940 luvuilla poliisin varustus oli nimenomaan pelote

kansalaisille. Nykypäivänä taas poliisin voimankäyttövälineet luokitellaan poliisin työvälineiksi ja niiden tarkoitus ei ole pelotella kansalaisia, vaan voimankäyttövälineillä pyritään takaamaan poliisin turvallinen toiminta tehtävillä. Lisäksi voimankäyttövälineillä luodaan kansalaisille luottamusta poliisin toimintavalmiuteen ja ammattitaitoon. Kuten Janssonin kirjoituksessa mainitaan LPK:n komentajan kirjoitus vuodelta 1945 oli tuolloin kuitenkin jo havaittavissa sitä tavoitetta, että poliisi nähtäisiin hyvän tekijänä, eikä pelottavana kansalaisten kurittajana.

7.3 1950-luku

Poliisin laatuvaatimukset alkoivat kasvaa 1950-luvulta lähtien, kun poliisin toiminta alkoi kiinnostaa yleisöä. Poliiseista tulikin yhä enemmän avoimempia ja keskustelempia. Pykäliden noudattamisen ohessa tuli myös syntyä jotain rakentavaa ja kasvattavaa. Lisäksi rikollisuuden kasvaminen ja rikollisuuden ammattimaistuminen loi omat haasteet poliisille kehittää omaan toimintaa. (Jansson 2018, 127.) Helsingin Olympialaisten 1952 yhteydessä poliiseille annettiin koulutusta mm. käyttäytymiseen, yleisöpalveluun opastustoimintaa, poliisitaktiikkaan, liikenteenohjaukseen ja pääkaupungin tuntemukseen, sekä ruotsin ja englannin kielen taitoja pyrittiin kehittämään. 1950-luvulla poliisi alkoi valistaa kansalaisia mm. omaisuusrikosten osalta, sekä tieliikenteestä kasvien liikennemäärien myötä. ”Good will-toiminta” alkoi 1956 ja siinä opastettiin, ohjattiin ja neuvottiin tienkäyttäjiä sekä autettiin apua tarvitsevia. 1950-luvulla alettiin puhua herrasmiespoliisista, jonka rooli on olla kansalaisten palvelija, ystävällinen, lähestyttävä ja kansalaisten neuvoja. (Poliisimuseo 2017.)

Poliisi joutui vastakkain kansalaisia vastaan yleislakossa, sillä osa poliiseista kuului SAK:n alaiseen poliisien ammattiliittoon. Poliisin tehtävä lakon osalta oli turvata järjestystä ja liikennettä, joka ei ollut lakon alla, sekä turvattava työssäkäyvien mahdollisuus työssä käyntiin. Poliiseja ei ohjeistettu selkeästi ja mellakoihin vastattiin hyvin vaihtelevasti ympäri maata. (Poliisimuseo 2017.)

Helsingin Sanomien yleisön osaston osioon on 3.10.1950 kirjoittanut kansalainen, joka kommentoi poliisin otteita poliisin kiinniottaessa neljän poliisin voimin murtovarasta Helsingissä. Kirjoittaja on saanut poliisista sellaisen käsityksen, että poliisin on herrasmies herrasmiestä kohtaan, mutta roistoja kohtaan ei niinkään, sillä eihän roistoilla ole oikeutta vaatia herrasmiehen kohtelua. (Poliisi ja yleisradion ”murtovarkaus” 1950.)

1950-luku näyttäytyy vuosikymmenenä, jolloin poliisin toiminta alkoi kiinnostaa kansaa ja, kun poliisissa alettiin miettiä, miltä poliisi kansalaisten silmissä näyttää. Kansalaisten silmissä poliisin imagoa alettiin parantaa ”good will” toiminnalla, sekä muulla valistamisella. Nykypäivänä poliisi tekee valistamista aktiivisesti ympäri suomea, joka poliisilaitoksen alueella. Kuten Janssonin kirjoitusten mukaan myös nykypäivänä poliisin halutaan olevan avoimia ja keskustelempia eli nykypäivän termein hel-

posti lähestyttäviä. 1950-luvun poliisin vaatimuksista ja käyttäytymisestä on havaittavissa yhtäläisyyksiä nykypäivään, mutta toiminta itsessään on ollut vaihtelevaa ympäri Suomea, johtuen ohjeistuksista, kuten yleislakossa havaittiin.

7.4 1960-luku

Poliisi alkoi tehdä aktiivista ennalta estävää työtä kansalaisten keskuudessa. Poliisi järjesti muun muassa nukketheateriesityksiä, sekä liikenneopetusta yhdessä nykyisen liikenneturvan kanssa kouluilla ympäri Suomea. Lisäksi radiossa, televisiossa ja messuilla oli tietoisuuksia, joilla opastettiin liikkumaan turvallisesti liikenteessä. Liikennevalistuksen lisääntymiseen ja tarpeeseen vaikutti liikenteen ja liikenteessä tapahtuvien onnettomuuksien määrän kasvaminen. 1960-luvulla nopeusrajoituksia ei vielä ollut ja liikenneturvallisuus aiheutti huolta koko Suomessa. (Poliisimuseo 2017.)

Helsingin Sanomissa 9.3.1969 käsitellään poliisin aseiden kantamista. Kirjoituksessa poliisin aseiden käyttöä perusteltiin, sillä että yhteiskunnassa on edelleen niin paljon väkivaltaa ja, että poliisi voi kohdata työssään puukkoja kantavan tai puntaria heiluttavan kansalaisen. Poliisin tulee myös kyetä puolustamaan siviilihenkilöiden henkeä ja omaisuutta. Ase on siis poliisille välttämätön turvallisuus- ja itsepuolustusväline. (Poliisi ei halua paljain käsin taistella rikollista vastaan, 1969.)

1960-luvulla Helsingissä poliisikamarilla sai parempaa kohtelua, jos kertoi olevansa kauppaneuvos, varatuomari tai muu vastaava korkeassa asemassa oleva. Ilkka Levän kirjassa Kansallisvaltion teräsmiehestä valtakunnan sovittelijaksi kerrotaan, kuinka poliisikamarille tullutta kauppaneuvosta on kumarrettu ja kohdeltu aivan eri tavalla kuin tavan kansalaista. (Levä 2008, 205.) Eriarvoinen kohtelu ei ole enää nykypäivää, ja poliisi kohtelee kaikkia samalla tavalla. Kenttätyötä tehdessä voi kuitenkin asiakkaalta kuulua kommenttia, että laitoksen poliisipäällikkö on paraskaveri ja tällaista hän ei siedä, kun kuulee tästä.

Aktiivinen ennalta estävä työ on tuolloin 1960-luvulla alkanut ja jatkunut tähän päivään asti. Se on poliisin yksi työkaluista valistaa kansalaisia ja luoda parempaa palvelukulttuuria. Samalla valistaminen on panostusta tulevaisuuteen varsinkin, jos puhutaan esimerkiksi nuorten ja lasten valistamisesta. Poliisin yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin nykyään ennalta estävä työ. Ennalta estävä työ on tapa, jolla päästään lähemmäs kansalaisia ja pystytään puuttumaan ongelmiin ennen kuin niistä kasvaa liian isoja. Se, että kansalaiseen ollaan kontaktissa ennalta estävän työn johdosta, on nykypäivän palvelukulttuuria ja on hienoa, että poliisi on kansalaiseen kontaktissa jo ennen rikosperustetta tai muuta perustetta. Ennalta estävän työn kontakti kansalaiseen on yleensä positiivisessa ja rauhanomaisessa mielessä tai ainakin se voidaan ajatella niin, toisin kuin taas esimerkiksi rikosperusteinen puuttuminen nähdään usein negatiivisena puuttumisena ainakin rikoksesta epäillyn osalta. Tällä tarkoitetaan sitä,

että jos ennalta estävällä työllä saadaan estettyä rikoksen tapahtuminen niin silloin ei tarvitse käyttää kovempia keinoja, joita poliisilla on käytössä rikoksen tapahtumisen aikaan tai jälkeen.

7.5 1970-luku

1970-luvulla poliisin tuli vastata yhteiskunnallisuus muutoksiin ja laajennettava ammattitaitoon. Aiemmin poliisikontrolli oli tarpeen yhteiskunnassa alueella, jossa poliittisia levottomuuksia havaittiin. Kaupungistuminen ja liikkuvuuden lisääntyminen muovasi vahvan poliisikontrollin tarvetta. Poliisi alkoiin yhä enemmän keskittää voimavaroja rikosten ennalta ehkäisyyn ja tiedustelutoimintaan. (Jansson, 2018 192.)

Poliisi aloitti lähipoliisitoiminnan 1970-luvulla. Lähipoliisitoiminnassa 150 poliisia eri poliisipiireissä, toiminnalla saatiinkin estetty rikoksia ja järjestyshäiriöitä. Myös kansalaisaktivismi muutti muotoaan vuosikymmenen aikana rauhallisempaan suuntaan. Tällöin myös poliisi rajoitti voimankäytön minimiin. 1970-luvulla poliisissa otettiin käyttöön uusia työvälineitä ja rekistereitä, poliisi alkoi siis siirtyä tietoteknisempään aikaan. (Poliisimuseo 2017.)

Poliisitarkastaja Seppo Korhonen kirjoittaa Helsingin Sanomissa 30.07.1977 nykyisistä valtuuksista ja mitä niillä tarkoitetaan. Korhonen kertoo, että poliisin tehtävä on yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen. Tavoitteena on siis turvata kansalaisten jokapäiväistä elämää. Korhonen näkee poliisin yhteiskunnallisena palvelijana. Selvitäkseen tehtävästä Korhonen kertoo poliisin ansaittava ja saatava kansalaisten tuki, joka demokraattisessa valtiossa on poliisitoiminnan edellytys. (Korhonen 1977.)

Kuten Janssonin tekstistä käy ilmi poliisitoiminta eli murroksessa liikenteen kasvaessa ja ihmisten muuttaessa kaupunkeihin. Samalla myös poliisien tuli keskittää toimintaa kaupunkeihin eli sinne missä ihmisetkin ovat. Tällä samalla linjalla mennään edelleen, eli poliiseja on enemmän siellä missä suuret ihmismassatkin ovat. Harvaan asutuilla alueilla on vähemmän poliiseja, kun ei siellä ihmisiäkään ole niin paljon. Poliisi aloitti myös enenemissä määrin ennalta estää rikoksia, mikä on jo nykypäivää. Nykypäivänä rikosten ennalta estäminen on vain kirjattu lakiin yhdeksi poliisin tehtävistä.

Poliisi myös muutti toimintaansa rauhallisen kansalaisaktiivisuuden osalta, millä on varmasti, pyritti lisäämään kansalaisten positiivista mielipidettä poliisin, mikä poliisitarkasta Korhosen mukaan onkin yksi poliisitoiminnan edellytyksistä. Kansalaisten luottamusta poliisin pidetään tänäkin päivänä tärkeänä poliisitoiminnan edellytyksenä.

7.6 1980-luku

Lähipoliisitoiminta tuotti tuloksia ja toiminta laajeni mm. yhteistyöllä sosiaalityöntekijöiden, kouluviranomaisten ja alueen asiakkaiden kanssa. Pitkään poliisi kohdistuvaa väkivaltaa pidettiin työhön kuuluvana, mutta vuosikymmenen aikana alettiin ajatella, että väkivalta poliisia kohtaan rikkoo oikeushyvä ja yhteiskuntajärjestelmää. Vuosikymmen aikana ns. karskin poliisitaktiikan aika oli ohi. Poliisin ammatti sai suosiota kotimaisesta tv-sarjasta Reinikainen. Sarjassa poliisi Reinikainen ratkoi tilanteita maalaisjärjellä, tilanneälyllä ja huumorilla. (Poliisimuseo 2017.) Jansson kirjoittaa, että 1980-luvulla poliisin toiminnan tuli yhä enemmän perustua hyviin suhteisiin kansalaisten kanssa (Jansson 2018, 212). Tähän saumaan tv-sarja Reinikainen tuli kuin tilauksesta, kun poliisi ei ollutkaan tv-sarjassa, mikä mörkö niin kuin itsenäisyyden alkuaikoina.

Rikostutkinnan osalta 1980-luku oli muutosten aikaa, kun pakkokeinoja supistettiin esitutkinta- ja pakkokeinolaissa. Muun muassa pidätysaikaa lyhennettiin kolmeen päivään, sekä esitutkinnassa epäiltyä tuli kohdella syyttömänä. (Poliisimuseo 2017.) Samaan aikaan poliisin tehtäväkenttä laajeni valtavasti osa-alueille, joihin poliisin silloin peruskoulutus ei antanut valmiutta. Muun muassa talous-, huumausaine-, ja ympäristörikosten määrät kasvoivat. (Jansson 2018, 217.)

Kesäkuussa 1988 Helsingin Sanomissa uutisoitiin poliisin uudesta tiukasta ohjeesta aseenkäyttöön. Ohjeistuksen mukaan poliisi sai käyttää ampuma-asetta vain sellaisissa tilanteissa, joissa muut keinot ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja, että ampua saa vain, jos painava yleinen etu sitä vaatii. Uutisessa korostetaan myös, että uudistuksen myötä poliisien koulutusta asian suhteen tullaan lisäämään. (Poliisi saa kirjalliset ohjeet aseenkäytöstä 1988.)

Palvelukulttuurin kehitys 1980-luvulla on tullut sitä kautta, että poliisia yritettiin enemmän ja enemmän saamaan kansalaisten silmissä auttajaksi eikä pelottavaksi ”möröksi”. Hyvä asia on ollut juuri Reinikainen televisiosarja, jossa on näytetty huumorin avulla poliisin toimintaa. Reinikainen on ollut kovassa suosiossa ja se on tullut hyvään saumaan. Tätä voi hyvin peilata nykypäivän toimintaan esimerkiksi sillä, että nykyäänkin poliisin työtä pyritään näyttämään kansalaisille television ja sarjojen avulla. Tästä hyvä esimerkki on Poliisit sarja, jossa kuvataan oikeita poliiseja työssään ja siinäkin huumori on vahvassa roolissa. Lisäksi sarjojen avulla poliisi pystyy ohjeistamaan ja neuvomaan kansalaisia sekä tuomaan tietoa poliisista tavallisten kansalaisten tietoon. Poliisiin liittyviä sarjoja katsotaan paljon, koska poliisin työ kiinnostaa kansalaisia.

Lisäksi poliisin rikostorjunnan laajeneminen on ollut jatkuvaa ja siitä hyvänä esimerkkinä ympäristörikosten sekä talousrikosten määrän kasvaminen. Tämä erilaisten rikosnimikkeiden kehitys ja yleistyminen on jatkunut nykypäivään asti ja poliisin on palvelukulttuurissaan pysyttävä tämän kehityksen mukana. Nykypäivästä voisi tähän liittyen nostaa esiin netissä tapahtuvien rikosten määrä ja laatu.

Poliisin koulutuksen tulee olla sellaista, että se antaa valmiudet monenlaisten rikosten selvittämiseen eli kun rikokset ja rikosten laatu muuttuu. Poliisin koulutuksen on muututtava sen mukana, kuten jo 1980-luvulla on huomattu talousrikosten ja ympäristörikosten osalta.

7.7 1990-luku

Rikollisuus lisääntyi edelleen Suomessa 1990-luvulla Neuvostoliiton romahtamisen johdosta. Vuosikymmentä kuitenkin leimaa eniten talouslama, mikä vaikutti myös poliisiin. Säästöpainneiden takia poliisi ei kyennyt selvittämään kaikkia massarikoksia kuten pienempiä omaisuusrikoksia tai pahoinpitelyjä. Vuosikymmenen aikana poliisin järjestyksenpitotyö muuttui. Enää humalaisten toilailuihin ei puututtu, ellei taustalla ollut rikosta. Voimalla poliisi puuttui nuorison viikonloppu räihinöihin ja jengitappeluihin. (Poliisimuseo 2017.)

Tehtaankadulla 22.10.1997 sai surmansa kaksi poliisia, kun nämä yrittivät pidättää hetkeä aiemmin Hotelli Palacen ryöstöstä epäiltyä henkilöä. Epäilty henkilö oli pakottanut poliisit maahan, kun toinen surmatuista poliiseista oli kysynyt radiolla epäillyn ryöstäjän tuntomerkkejä. Epäilty ryöstäjä ampui poliisit maahan jatkaakseen pakomatkaa. Poliisien surmaajaksi paljastui myöhemmin tanskalainen Steen Christensen. (Rytsä & Harmaala 2021.) Tapahtumissa medialla oli iso rooli, sillä media kykeni ohjaamaan yleistä mielipidettä nostamalla esille, sekä demonisoimalla surmaajan tämän kansallisuuden selvittyä. Poliisi koettiin tapahtumien jälkeen koko kansan poliisiksi. (Levä 2008, 284.)

Median ja kansalaisten kiinnostus poliisin työtä kohtaan jatkoi kasvamistaan. Medialla oli omia rikostoimittajia ja Poliisi-tv esitteli avoimia rikosjuttuja. (Poliisimuseo 2017.) 1990-luvulta eteenpäin tähän päivään asti mediassa näytettävät poliisin työhön ja rikostutkintaan liittyvät asiat ovat kasvaneet huomasti. Osaksi tämä on ollut teknologian kehityksen ansiota ja osaksi sen ansiota, että poliisi pyrkii olemaan läpinäkyvä ja tyydyttämään kansalaisten tiedonjanoa sekä kiinnostusta poliisin työhön. Tämä kehittää myös samalla palvelua ja lisää kansalaisten luottamusta poliisiin, joka taas on liitoksissa palvelukulttuurin kehitykseen nykyiseen muotoonsa. Teknologian kehitys tulee olemaan isossa roolissa palvelukulttuurin kehitykseen myös tulevaisuudessa.

1990-luvulla talouslama ja säästöpainneet ovat vaikuttaneet poliisin resursseihin ja sitä kautta palvelukulttuurin laatuun. Nykypäivänä myös raha määrää poliisin resursseja ja sitä kautta siihen millä kynnyksellä asioihin voidaan puuttua. Poliisin rahatilanne on ollut esillä viimeisimpänä vuonna 2021, jolloin poliisi ilmoitti aloittavansa yt-neuvottelut ja syynä siihen oli rahoituksen puute eli rahapula. (Kuukkanen ym. 2021) Resurssit vaikuttavat palvelukulttuuriin väistämättä. Esimerkiksi poliisien määrä lupapalveluissa tai ilmoitusten vastaanotossa vaikuttaa suoraan asiakkaiden jonotus- ja odotusaikoihin, joka taas peilaa suoraan siihen kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat. Palveluun vaikuttaa sen määrä ja sen laatu eli resurssien määrä ei kuitenkaan ole ainoa asia, joka vaikuttaa palvelukulttuuriin.

7.8 2000-luvulta vuoteen 2022

Rikosten esillä olo vuorokauden ympäri lisäsi turvattomuuden tunnetta, sillä kansalaisten netin käyttö oli arkipäivää. Kansalaisten netin käyttöön poliisi vastasi nettipoliiseilla. Kuitenkin edelleen ihmisten päihtymys osana poliisin tehtäviä säilyi ja arvion mukaan joka toiseen poliisin tehtävään liittyy asiakkaan päihtymys. (Poliisimuseo 2017.)

Nykypäivänä poliisin tärkein toimintaohje on ”neuvoin, kehotuksin ja käskyin”. Kun puhe ei riitä, syntyy poliisille laillinen oikeus käyttää tilanteessa lievintä tehokkainta voimakeinoa. Poliisi näkyy myös sosiaalisessa mediassa, eli siellä missä myös kansalaiset ovat. (poliisimuseo 2017.) Sosiaalisessa mediassa vastaan voi tulla poliisin virkatilejä eri sosiaalisen median alustoilla, näiden virkatilien takana on sosiaaliseen mediaan vihkiytyneet poliisit, jotka lisäävät poliisin näkyvyyttä sosiaalisen median maailmassa. Sosiaalisen median kautta poliisi pyrkii vaikuttamaan etenkin nuorempiin sukupolviin ja sosiaalisen median työ on suurimmaksi osaksi ennalta estävää työtä sekä valistusta. Sosiaalinen media parantaa palvelukulttuuria ja tekee poliisin helpommin tavoitettavaksi. Esimerkkinä tästä erilaiset somepoliisien Instagram, Snapchat, Tiktok ja Facebook tilit, joihin pystyy laittamaan viestiä ja kysymyksiä koskien kansalaisia askartavia asioita poliisin työstä tai poliisiin ja rikoksiin liittyvistä asioista. Poliisin pitämät sosiaalisen median tilit ovat kovassa suosiossa ja niitä seurataan aktiivisesti.

Poliisilla on lisäksi sähköisiä palveluita. Poliisille voi jättää nettivinkkejä, tehdä rikosilmoituksen verkossa, varata ajan poliisilaitokselle asiointia varten, tehdä henkilökortti- tai passihakemuksen. Samaa aikaan tietoverkoissa tapahtuvat rikokset ovat nostaneet päätään. (Poliisimuseo 2017.)

Poliisin palvelukulttuurista nykyään ja sen muutoksesta on hyvä esimerkki Poliisit televisio sarjasta kaudelta 14 jaksosta 4. Siinä Varsinais-Suomen poliisipartio tarkastaa nuorten henkilöllisyyksiä, koska nuoriso on nauttimassa alkoholia. Yksi nuorista on alaikäinen ja hän on täyttämässä 18-vuotta muutaman kuukauden päästä. Poliisipartio päättää alkoholipitoisten juomien poiskaatamisen lisäksi kirjata nuorelle sakon alkoholin hallussapidosta alaikäisenä (alkoholilaki 13 luku 83§). Tapaukseen liittyy käynnissä oleva Aurafest, jonka takia poliisilla on nollatoleranssi alkoholia nauttivien alaikäisten osalta. Nuori kuitenkin alkaa kyseenalaistamaan sakkoa ja pohtimaan miten hänen harkintakykynsä muuttuu kahdessa kuukaudessa niin, että yhtäkkiä onkin kykenevä ja riittävän kypsä pitämään alkoholia hallussaan ja nauttimaan sitä. Tilanteessa poliisipartio joutuu selittämään sitä, että miksi näin toimitaan. Kun partio perustelee toimintaansa niin hyvään lopputulokseen päästään ilman suurempaa välikohtausta. Tilanteen jälkeen partiossa ollut ylikonstaapeli Mika Leskinen kertoo, että nykyään nuoret kyseenalaistavat enemmän poliisin toimia ja silloin poliisi joutuu enemmän perustelemaan tekemisiään. Leskinen toteaa, että perusteleminen ja omien toimiensa miettiminen tekee poliisillekin hyvää. Leskinen kertoo myös, että ennen vanhaan ei perusteltu tekemisiä niin paljon vaan kerrottiin, että

asia nyt vain on näin. (Poliisit: kausi 14, jakso 4. 2022.) Tämä omien tekemisten perustelevinen on poliisille nykypäivänä suuri osa ammattitaitoa ja sitä kautta myös iso osa palvelukulttuuria ja asiakkaan oikeuksia.

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tämä tutkimus on tehty kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Tutkimuksen luotettavuudessa tulee arvioida sitä kuinka luotettavia lähteet ovat. Toisena vahvana kriteerinä on itse tutkijan rehellisyys ja luotettavuus. Tutkimuksen tulee olla puolueeton ja siksi tässä opinnäytteessä tuleekin arvioida sitä, että jos kaksi tulevaa poliisia tekee poliisin palvelukulttuuriin liittyvän tutkimuksen kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, niin onko tutkimusta tehty vain poliisin näkökulmasta. Nykypäivänä tutkijan ammattitaito on kyky soveltaa eettistä ajattelua, myös tilanteissa, kun mikään ohjekirja ei ole antamassa suoraa vastausta (Mustajoki & Kohonen 2021).

Mielestämme kuitenkin teimme työtä puolueettomasti ja tavoitteena oli saada rehellinen kuva siitä, miten poliisin palvelukulttuuri on kehittynyt ja mitä se on nykypäivänä. Pyrimme saamaan monia eri näkökulmia aiheeseen lähteiden rajoissa. Kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen ei löydy selkeää ohjeistusta ja kuten aiemmin olemme todenneet. Myös rajaus kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa todella laaja.

Meillä pohjimmaisena lähteenä toimi laki, joka sinänsä on luotettavaa. Lakilähteiden käyttämisessä tulee huomioida kuitenkin lain tulkintaa, koska se voi vaikuttaa luotettavuuteen. Myös esimerkiksi poliisin omat nettisivut tai poliisimuseon näyttely ovat luotettavia lähteitä liittyen poliisiin liittyvään tietoon ja siksi ne on valikoitu meidän työhömmä lähteeksi. Otimme lähteeksi myös erilaisia uutisartikkeleita, joita pidimme luotettavana tietona. Uutisten osalta tulee kuitenkin huomioida se, että uutisia on paljon ja niistä ei piirry koko kuvaa esimerkiksi jonkin ajanjakson poliisin palvelukulttuurista. Siksi pyrimme etsimään useampia uutisia eri aikakausilta.

Tutkimuksen johdonmukaisuus on yksi tärkeä asia tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Tämä tarkoittaa tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin tarkkaa ja läpinäkyvää kuvaamista. Tällä varmistetaan, että tuodaan myös esille analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät tekijät. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Etiikasta puhuttaessa on hyvä pohtia etiikan suhdetta moraalien käsitteeseen. Etiikan ja moraalien eroista ei ole olemassa yhtä kaikkien hyväksymää määritelmää. Usein kuitenkin moraalit pidetään yksilöiden arvoina ja niiden toiminta, kun taas etiikkaa pidetään moraalisen toiminnan tutkimuksena ja yhteisöllisen toiminnan ohjeistamisena. (Mustajoki & Kohonen 2021.)

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on antaa lukijalle yleiskatsaus aiheeseen. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin, millaista poliisin palvelukulttuuri on nykypäivänä ja mistä se koostuu, miten poliisin palvelukulttuuri on kehittynyt itsenäisen Suomen aikana nykyiseen muotoon, sekä mitä on hyvä palvelukulttuuri poliisissa, vastataan kirjallisuuden, lainsäädännön, ohjeiden ja poliisin arvojen, sekä uutislähteiden avulla. Konkretiaa työhön on tuotu esimerkkien avulla. Poliisin työtä tehdessä on hyvä huomioida, kuinka paljon poliisin työssä tehtävä asiakaspalvelu ja palvelukulttuuri on verrattavissa vaikkapa erilaisten yritysten asiakaspalveluun. Joiltakin osilta kuitenkin poliisin työtä ei voi edes suoranaisesti kutsua asiakaspalveluksi.

Kirjallisuuskatsausta tehdessä päädyimme siihen lopputulokseen, että poliisin palvelukulttuurin pohja tulee laista ja poliisin palvelukulttuurin liittyviä säädöksiä on todella monessa eri laissa ja asetuksessa. Lakipohja poliisinpalvelukulttuurille ei ole itsenäisen Suomen aikana muuttunut sisällöltään merkittävästi, mutta sen sijaan lain tulkinta ja sen muutokset ovat vaikuttaneet palvelukulttuurin muutokseen ja kehitykseen. Ne muutokset, mitä laissa on tapahtunut ovat suurimmaksi osaksi, sitä että lakia on pyritty saamaan selkeämmin tulkittavaksi. Lain tulkinta on muuttunut kansalaisläheisemmäksi. Poliisin statusta on saatu muutettua lain puitteissa pois väkivaltakoneistosta ja möröstä, tavallisten kansalaisten palvelijaksi ja asiakaspalvelijaksi. Tähän muutokseen on vaikuttanut lain tulkinnan muutosten lisäksi moni muukin asia, koska poliisin palvelukulttuuri pohjautuu niin moneen eri osa-alueeseen ja tekijään. Nykypäivänä poliisin odotetaan toimivan sille asetettujen säädösten ja määräysten mukaan, sekä yhteiskunnan odotusten mukaisesti ja kohtelevan asiakkaita yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti. Poliisin työn laillisuusvalvontaa on myös kehitetty vuosien saatossa ja se on myös osaltaan vaikuttanut kansalaisten luottamukseen poliisia kohtaan ja sitä kautta palvelukulttuurin parantumiseen. Vaikkakin itsenäisen Suomen aikana on ollut yksittäisiä tapauksia poliisin sisällä, jotka ovat horjuttaneet luottamusta poliisiin, on kansalaisten luottamus poliisiin pysynyt pääpiirteittäin hyvänä. Palvelukulttuuri ja luottamus poliisiin rakentuu pienistä palasista, jossa kaikki vaikuttaa kaikkkeen, joten palvelukulttuurin muutokset ja luottamuksen kehittyminen ovat monen asian yhtälö.

Tutkimuksen edetessä huomasimme, että poliisin palvelukulttuurin historiasta ei ollut helposti löydettävissä paljoa lähteitä. Lähteenä toimi poliisimuseon verkkonäyttely itsenäisen Suomen poliisista ja Helsingin Sanomien aikakone, sekä muutamia kirjalähteitä. Näistä lähteistä löytyi kuitenkin hyviä tapahtumia ja konkreettisia esimerkkejä poliisin palvelukulttuurista, joita pystyy peilaamaan nykypäivään. Näiden esimerkkien avulla pystyimme saamaan käsitystä, miten poliisin palvelukulttuuri on kehittynyt itsenäisen Suomen aikana. Lyhyenä yhteenvetona päädyimme siihen lopputulokseen, että löytämämme esimerkit historiasta kulkevat käsikädessä sen kanssa, mitä havaitsimme lain tulkinnan muutoksista. Lähteiden perusteella löysimme jokaiselta itsenäisen Suomen vuosikymmeneltä jonkin asian, joka kuvaa kyseisen vuosikymmenen palvelukulttuuria. Näiden löydösten pohjalta voi sanoa,

että palvelukulttuuri on muuttunut tämän opinnäytetyön otsikon mukaisesti käskyttävästä virkamiehestä kansalaisten palvelijaksi.

Havaitsimme myös, että itsenäisen Suomen alku ajoilta ei ole saatavilla niin paljon tilastotietoa kuin esimerkiksi nykypäivästä. Se, että tilastotietoa kerätään ja julkaistaan nykypäivänä niin paljon enemmän kuin aiemmin kertoo myös vahvasti siitä, että poliisin palvelukulttuuria ja sen merkitystä arvostetaan nykypäivänä aiempaa enemmän. Lähteiden perusteella poliisi on pyrkinyt pysymään muun yhteiskunnan kehityksessä mukana ja kehittämään palveluita ja toimintaansa tähdäten parempaan ja tarkoituksenmukaisempaan palvelukulttuuriin.

Vuosikymmenien kehitystä kuvastaa ja yhdistää yhteinen tekijä, joka on ollut jokin tapahtuma, joka kohauttanut tai herättänyt kansalaisten joukossa keskustelua. Nämä tapahtumat ovat vaikuttaneet poliisin palvelukulttuurin muuttumiseen ja se on yleisesti muuttunut kansan yleisen mielipiteen ja kritiikin mukaan, jota poliisi on saanut. Tällaisia tapahtumia on esimerkiksi kieltolaki (1920), yleislakko (1950), liikenneturvallisuuden huonontuminen (1960) ja kaupungistuminen (1970) sekä yleisesti kansaa kohauttaneet rikostapahtumat. Näiden tapahtumien johdosta poliisi aina jotenkin pyrkinyt muuttamaan tai kehittämään toimintaansa ja sitä kautta myös palvelukulttuuri on muovautunut nykyiseen muotoonsa. Se, että miksi palvelukulttuuri on muuttunut kansalaisten yleisen mielipiteen mukaisesti, johtuu siitä, että poliisi on aina pyrkinyt olemaan kansalaisten puolella ja pitämään kansalaisten luottamuksen puolellaan. Tulee kuitenkin muistaa ja huomioida, että yksittäinen poliisikin on tavallinen yhteiskunnan kansalainen. Poliisin peruseriaatteet eivät ole kuitenkaan muuttuneet ajan saatossa radikaalisti, koska poliisin perustehtävä ei ole muuttunut.

Poliisin palvelukulttuuri koostuu lainsäädännöstä ja sen tulkinnasta, asiakaskohtaamisista, poliisin tehtävistä, kansalaisten luottamuksesta poliisiin ja poliisiorganisaation määrittelemistä ohjeista henkilöstölleen. Hyvä palvelukulttuuri poliisissa tarkoittaa poliisin kuuluvien tehtävien hoitamista asiakaslähtöisesti siten, että poliisin itselleen määrittämät arvot palvelu, oikeudenmukaisuus, osaaminen ja henkilöstön hyvinvointi toteutuvat asiakaskohtaamisissa. Lisäksi poliisin tulee olla luotettava ja lahjoton, sekä kohdella kaikkia tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Hyvään palvelukulttuurin toteutumiseen kuuluu, että poliisi kykenee perustelemaan toimintansa vaatimattomimmissakin tilanteissa asiakkaalle. Poliisin roolissa hyvään palvelukulttuuriin kuuluu väistämättä myös se, että kaikki poliisin asiakkaat eivät ole aina tyytyväisiä saamaansa palveluun tai kohteluun. Tämä johtuu siitä, että poliisi tekee päivittäisessä työssään myös päätöksiä puuttumalla ihmisten perusoikeuksiin, jotta oikeushyvä toteutuu yhteiskunnassa. Poliisin on kyettävä olemaan joustava asiakkaitaan kohtaan, jotta asiakkaita pystyy palvelemaan. Poliisin hyvään palvelukulttuuriin kuuluu se, että poliisin kyettävä sopeutumaan todella moneen erilaiseen asiakaspalvelutilanteeseen.

Poliisin palvelukulttuuria arvioitaessa tulee arvioida, että jokainen poliisi henkilö toimii erilaisissa asiakaspalvelu tilanteissa yksilönä omien vahvuuksien siivittämänä. Nykypäivänä poliisilla on yhtenäinen koulutus, mutta yksilönä jokainen omaksuu asiat eri tavalla ja hoitaa työnsä omalla persoonallaan sekä tyyllillään. Tämä ei saisi kuitenkaan vaikuttaa poliisin palvelukulttuuriin laatuun suuressa kuvassa, eikä se nykypäivänä myöskään vaikuta. On monta hyvää oikeaa tapa hoitaa yksittäinen poliisin tehtävä ja lopputulos on se, mikä ratkaisee. Yksilöinä poliisien erilaisuutta voidaan pitää ja pidentäänkin vahvuutena monessa tilanteessa, sillä poliisin ammatti on todella monipuolinen ja huomioon on otettava paljon asioita.

LÄHTEET

8 tärkeää asiakaspalvelutaitoa 2021. Digizer-blogi 29.9.2021. Verkkosivu. Viitattu 15.1.2022. <https://digizer.fi/blogi/8-tarkeaa-asiakaspalvelutaitoa/>

Eettinen koodisto. 2020. Poliisi. Verkkosivu. Viitattu 13.1.2022. www.poliisi.fi/eettinen-koodisto

Eettinen vala 2020. Poliisiammattikorkeakoulu. Verkkosivu. Viitattu 13.1.2022. <https://polamk.fi/eettinen-vala>

Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta HE 72/2002. Viitattu 15.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072>

Helsingin poliisilaitos. Helsingin Sanomat 21.7.1927. Viitattu 18.1.2022. <https://nakoislehti.hs.fi/bde9642d-a228-48e4-b6d2-6abddd16dba6/2?q=poliisi> (maksumuurin takana)

Himberg K. Saatteeksi 2008; Muodollisesti pätevä? Poliisikoulutus itsenäisessä Suomessa.

Jansson J. 2008: Lahjomattoman vakaa, kykenevä ja valistunut, Muodollisesti pätevä? Poliisikoulutus itsenäisessä Suomessa.

Jääskeläinen, A. 2018. Perus ja ihmisoikeudet. Pdf-dokumentti, viitattu 11.2.2022 https://moodle.polamk.fi/pluginfile.php/137627/mod_resource/content/1/Perus-%20ja%20ihmisoikeudet%20AMK%201.pdf

Karnaranta, A. 2019. Valvonta- ja hälytystoiminnan tila selvityshankkeen loppuraportti 3/2019. pdf-dokumentti. Viitattu 3.1.2022. <https://docplayer.fi/170174626-Valvonta-ja-halytystoiminnan-tila.html>

Kekkonen J. 2008, Intohimoista tutkimusta!; Muodollisesti pätevä? Poliisikoulutus itsenäisessä Suomessa.

Korhonen, S. 1977. Poliisin palvelutehtävä. Helsingin Sanomat 30.7.1977. Viitattu 19.1.2022. <https://nakoislehti.hs.fi/b9e3b61c-ab24-421c-92b5-73d8cdd6367a/2> (maksumuurin takana)

Kuukkanen, Bjurström, Salumäki. 2021. Poliisi aloittaa yt-neuvottelut – henkilöstö vähenee 200–250 henkilötyövuodella, syynä rahapula. Yle uutiset 27.9.2021. Viitattu 14.2.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-12117065>

Lehtonen, P. 2017. Ensivaikutelma muodostuu vain 9 sekunnissa – oletko valmis panostamaan suunnitteluun? Harvamarketing.fi Verkkosivu. Viitattu 15.1.2022. <https://www.harvamarketing.fi/blog/ensivaikutelma-muodostuu-vain-9-sekunnissa-oletko-valmis-panostamaan-suunnitteluun>

Levä, I. 2008. Kansallisvaltion teräsmiehestä valtakunnan sovittelijaksi – Poliisikulttuurin psykohistorialliset solmukohdat 1930–1997. Helsinki, Hakapaino Oy.

Mannila, M. 2021. Kirjallisuuskatsaus opinnäytetyön muotona. Verkkosivu. Viitattu 14.1.2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202102114568>

Mustajoki & Kohonen 2021: Mikä ihmeen tutkimusetiikka? Verkkosivu. Viitattu 17.2.2022. <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/mika-ihmeen-tutkimusetiikka>

Oikeusministeriö. n.d. Perustuslaki. Oikeusministeriö.fi. Verkkosivu. Viitattu 12.1.2022. <https://oikeusministerio.fi/perustuslaki>

Poliisi ei halua paljain käsin taistella rikollista vastaan. Helsingin Sanomat 9.3.1969. Viitattu 18.1.2022. <https://nakoislehti.hs.fi/cbe6bc43-9641-454c-81b9-239c1a89b8bf/18> (maksumuurin takana)

Poliisi ja yleisradion "murtovarkaus". Helsingin Sanomat 3.10.1950. Viitattu 18.1.2022. <https://nakoislehti.hs.fi/c329d3bb-4fba-4f8b-a1f5-04b0982f2de7/12> (maksumuurin takana)

Poliisi saa kirjalliset ohjeet aseenkäytöstä. Helsingin Sanomat 23.7.1988. Viitattu 18.1.2022. <https://nakoislehti.hs.fi/52441a55-9273-4ced-bd56-94a1fc221aa3/11> (maksumuurin takana)

Poliisimuseo. 2017. Itsenäisen Suomen poliisi -verkkonäyttely. Poliisimuseo. Verkkosivu. Viitattu 16.1.2022. <https://www.poliisi100.fi/#>

Poliisimuseo. 2020. Esineet. Verkkosivu. Viitattu 19.1.2022. <https://poliisimuseo.fi/esineet>

Poliisin arvot. 2020. Poliisi. Verkkosivu. Viitattu 12.1.2022. <https://poliisi.fi/poliisin-arvot>

Poliisin strategian tavoite on turvata arki. 2020. Poliisi. Viitattu 12.1.2022. <https://poliisi.fi/strategiat>

Poliisin strategia 2020–2024. 2020. Poliisihallitus. Viitattu 12.1.2022. <https://poliisi.fi/documents/25235045/28127375/Poliisin-strategia-2020-2024.pdf/712129e3-0110-cdc1-3ef3-8c29052a5763/Poliisin-strategia-2020-2024.pdf?t=1606152509317>

Poliisit, kausi 14, jakso 4 2022. Tuottaja Aito Media. Nelonen 18.1.2022. Ruutu.fi. Viitattu 18.1.2022. <https://www.ruutu.fi/video/4014328>

Puheenvuoroja poliisin ammattietiikasta, Poliisin ylijohdon julkaisusarja 3/2008. <https://docplayer.fi/3396771-Puheenvuoroja-poliisin-ammattietiikasta.html>

Rantanen, J. 2003. Poliisin toimivallasta ja toimivaltuuksista. Helsinki, Edita Prima Oy.

Rytsä, P & Harmaala, J. 2021. Tehtaankadun poliisimurhat järkyttivät kansaa 1997. YLE uutiset 27.09.2021. Viitattu 16.2.2021. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/10/21/tehtaankadun-poliisimurhat-jar-kyttivat-kansaa-1997>

Sisäinen valvonta takaa poliisityön laadun. 2020. Verkkosivu. Viitattu 14.2.2022. <https://poliisi.fi/sisainen-valvonta>

Sisäministeriö 2020. Poliisibarometri 2020 Kansalaisten arviot poliisin toiminnasta ja Suomen sisäisen turvallisuuden tilasta. Pdf-dokumentti. Viitattu 14.1.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162345/SM_2020_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomen Poliisijärjestöjen liitto. 2018. SPJL:n jäsenet ovat kuin kansa pienoiskoossa. Verkkosivu. Viitattu 14.1.2022. <https://www.spjl.fi/viestinta/mediapankki/tilastoja>

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampere University Press.

Valvonta- ja hälytystehtävien perustoimenkuva ja vaativuustasot. 2021. Pdf-dokumentti. Viitattu 13.1.2022. https://www.spjl.fi/files/3830/VHT_perustoimenkuva_vaativuustasot_ja_lisatehtavat_ja_erikoistuminen.pdf