



19.09.2013

Valtiovarainministeriö
PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

Viite VM144:07/2011

Asia **OKM lausunto - Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti**

Pyydettyinä lausuntonaan Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi opetus- ja kulttuuriministeriö esittää seuraavaa:

Lausuntopyynnön mukaan keskeiset tavoitteet julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämistyössä ovat olleet:

- asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate)
- yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyysdellä asukkaista
- yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Yleisesti ottaen ehdotus näyttää edistävän näihin päämääriin pääsemistä. Hallinnollisen käytännön yhdenmukaisuuden riittävä turvaaminen maan eri osissa tulee kuitenkin ottaa huomioon niin, että kansalaisten yhdenvertaisuus tulee turvatuksi. Lisäksi tulee varmistaa, että sähköisten palveluiden rinnalla säilyy riittävän kattavasti mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun niillä, joilla on erityistä tarvetta siihen.

Raportissa tai hallituksen esityksessä ei ole tuotu esiin eikä eritelty kansainvälisiä vertailukohteita. Taustaksi saattaisi olla perusteltua selvittää muiden maiden kokemuksia koko julkisen sektorin mahdollisimman laajaa yhteistoiminnallisuutta edistävästä hankkeista erityisesti Euroopan pohjoisosissa.

Yksityiskohtien osalta on tarkempia kannanottoja oheisessa kysymyslomakkeessa olevissa vastauksissa.

Kansliapäällikkö

Anita Lehikoinen

Hallitussihteeri

Juho-Antti Jantunen

Liitteet OKM vastaukset kysymyksiin
OKM vastaukset kysymyksiin

Tiedoksi Opetus- ja kulttuuriministeriön osastot ja erilliset yksiköt