

Anna Łuczak, Anna Popowicz, Michał Zieliński  
**Elektroniczna administracja w Finlandii**

*Wprowadzenie*

Finlandia, uchwalając ustawę o elektronicznych usługach w administracji publicznej z 30 grudnia 1999 r.<sup>600</sup>, stała się jednym z pierwszych państw w świecie, które rozpoczęło tworzenie uregulowań prawnych elektronicznego rządu. Organami odpowiedzialnymi w tym państwie za sprawny przebieg informatyzacji są: Ministerstwo Finansów (*Valtiovarainministeriö*), podlegająca mu Rządowa Jednostka Rozwoju Informatyzacji, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych (*Sisäasiainministeriö*), jako jednostka koordynująca projekty na poziomie regionalnym i lokalnym, Rządowy Komitet Doradczy ds. Rozwoju Informatyzacji w Administracji Publicznej (*Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta*, JUHTA<sup>601</sup>), wspierający współpracę między centralnym i lokalnymi jednostkami państwa.

Obecnie ramy prawne elektronicznej administracji wyznacza przede wszystkim ustawa o usługach i komunikacji elektronicznej w sektorze publicznym (2003 r.)<sup>602</sup>, a także m.in. ustawa o jawności działania rządu (1999 r.)<sup>603</sup> oraz ustawa o podpisach elektronicznych (2003 r.)<sup>604</sup>. Zostały w nich w sposób dość ogólny określone prawa i obowiązki władz publicznych w aspekcie świadczenia usług elektronicznych ich odbiorcom, prawo dostępu do informacji publicznej i skorelowany z nim obowiązek organów administracji publicznej do zapewnienia jawności informacji o swej działalności i prowadzenia rejestrów dokumentów, rodzajów podpisów elektronicznych oraz wymagań im stawianych.

---

<sup>600</sup> Act on Electronic Service in the Administration (1318/1999), obecnie już nie obowiązuje.

<sup>601</sup> Advisory Committee on Information Management in Public Administration.

<sup>602</sup> Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector (13/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030013.pdf> [26.10.2009].

<sup>603</sup> Act on the Openness of Government Activities (621/1991) Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector (13/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030013.pdf> [26.10.2009].

<sup>604</sup> Act on Electronic Signatures (14/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030014.pdf> [26.10.2009].

### *Podstawowe definicje legalne*

W ustawodawstwie państwa fińskiego zdefiniowano pojęcie dokumentu. Zgodnie z sekcją 5. § 16 ustawy o jawności działania rządu jest to prezentacja, w postaci pisemnej lub wizualnej, a także wiadomość, która może być odczytywana przy pomocy komputera, odtwarzacza audio lub video oraz za pomocą innych technicznych urządzeń. Z kolei za dokument elektroniczny ustawa o usługach i komunikacji elektronicznej w sektorze publicznym uznaje dane elektroniczne dotyczące wniesienia lub rozpatrzenia sprawy oraz doręczenia postanowienia, które mogą być przesyłane za pomocą środków komunikacji elektronicznej i, jeśli jest to konieczne, przechowywane w postaci papierowej (sekcja 4.). Środki komunikacji elektronicznej natomiast są zdefiniowane jako telefaksy i teleusługi, formy elektroniczne, zwłaszcza e-maile, gdzie dane są przenoszone w sposób przewodowy lub bezprzewodowy z wyłączeniem rozmów telefonicznych. Prawo fińskie nie określa pojęcia nośnika danych.

### *Podpis elektroniczny i przesłanki jego ważności*

Fińska ustawa o podpisach elektronicznych, która weszła w życie 1 lutego 2003 r., stanowi implementację dyrektywy (1999/93/WE)<sup>605</sup> w sprawie wspólnotowych ram w zakresie podpisów elektronicznych i ma na celu promowanie używania podpisów elektronicznych jako środka identyfikującego podmiot, a także podkreśla potrzebę ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji w handlu i komunikacji elektronicznej z urzędami administracji publicznej. Zgodnie z fińskim stanem prawnym rozróżnia się podpis elektroniczny, czyli dane w formie elektronicznej, które są dołączone lub logicznie powiązane z innymi danymi i służą jako sposób identyfikacji podpisującego, oraz zaawansowany podpis elektroniczny, jeżeli do jego wytworzenia użyte zostało bezpieczne oprogramowanie i opatrzony jest kwalifikowanym certyfikatem.

Dokumenty elektroniczne nie muszą być opatrzone podpisem elektronicznym, jeśli spełnione zostaną kumulatywnie następujące dwa warunki: wiadomo, kto jest nadawcą, i nie ma wątpliwości co do

<sup>605</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady, 1999/93/WE, z 13 grudnia 1999 r. w sprawie wspólnotowych ram w zakresie podpisów elektronicznych (Dz.U. L 13 z 19 stycznia 2000 r.), <http://ipsec.pl/files/ipsec/Archiwum/EU%2099-93%20digsig%20pl.pdf> [28.10.2009].

oryginalności i integralności takiego dokumentu, aczkolwiek zawsze jeśli przepis prawa nakazuje dołączenie podpisu elektronicznego do aktu prawnego, powinien być to przynajmniej zaawansowany podpis elektroniczny opatrzonej kwalifikowanym certyfikacie. Ustawa o jawności działania rządu<sup>606</sup> stanowi o powszechnym dostępie do dokumentów określanych jako urzędowe, czyli takich, które zgodnie z sekcją 5. § 210 wskazanej ustawy są przygotowywane przez podmioty sprawujące władzę publiczną, znajdują się w ich posiadaniu oraz są dostarczone do nich w związku z kompetencjami im przysługującymi. Za nieurzędowe (prywatne) uważa się m.in. dokumenty dostarczone władzom publicznym lub przekazane określonemu podmiotowi w celu działania w imieniu osoby prywatnej bądź też takie, które zostały oddane władzom jako zagubione (sekcja 5. § 1–5).

### *Tryb postępowania z dokumentami*

Wszystkie dokumenty elektroniczne muszą zostać zarejestrowane, w szczególności muszą być wskazane czas ich dostarczenia oraz potwierdzenie ich integralności i oryginalności. Ich przechowywanie musi natomiast następować w sposób, który zapewni ich późniejszą weryfikację. Szczegółowe uregulowania odnośnie sposobu archiwizacji określa ustawa o archiwach<sup>607</sup>.

### *Rodzaje oraz zastosowanie certyfikatów i ich regulacja w aktach normatywnych*

Regulacje wystawiania certyfikatów potwierdzających autentyczność podpisu elektronicznego – kwalifikowanych certyfikatów, zawarte zostały w ustawie o podpisie elektronicznym. Do tej kwestii odnosi się sekcja 7. w rozdziale II tej ustawy<sup>608</sup>, która powierza możliwość wystawiania certyfikatów, o ile tylko spełniają wymagania zawarte w tym rozdziale, wszystkim podmiotom publicznym. Warto zaznaczyć, że możliwość dostarczania certyfikatów została rozszerzona w drugiej części rozdziału na podmioty publiczne, mające swoją siedzibę poza

<sup>606</sup> Act on the Openness of Government Activities (621/1999 with further amendments), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/1999/en19990621.pdf> [26.10.2009].

<sup>607</sup> Archives Act (831/1994).

<sup>608</sup> Act on Electronic Signatures (14/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030014.pdf> [26.10.2009].

Finlandią. Powyższa ustawa w sekcji 3.<sup>609</sup> ze swojego zakresu zastosowania wyłączyła do uregulowania w odrębnej ustawie kwestie wystawiania kwalifikowanych certyfikatów w administracji. Przy czym w zakresie uwarunkowań ustawa o elektronicznych usługach i komunikacji w sektorze publicznym z 2003 r.<sup>610</sup> odesłała do wskazanej ustawy o podpisie elektronicznym.

Na podstawie powyższych ustaw wydawane jest wiele certyfikatów przez określone podmioty publiczne. Jednym z nich jest Powszechne Centrum Rejestracji, które jako pierwsza centralna agencja rządowa wydaje, na czas określony 1 roku, dwa podstawowe rodzaje certyfikatów: Certyfikat informacji o systemie bezpieczeństwa – o dostępie i organizacji informacji o systemie oraz jego zarządzaniu, utrzymaniu i rozwoju, Certyfikat jakości systemu certyfikatów – zwiększające możliwości działania, czy też przewidywalności systemu oraz pozyskiwania informacji połączony z *EID service* – FINEID (*Finnish electronic ID CARD*), usługami elektronicznego dowodu osobistego. Dzięki usługom *EID service* Minister Spraw Wewnętrznych wydaje specjalne dowody osobiste z chipami dostępu do informacji, zawierającymi poza podstawowymi informacjami identyfikacji obywateli: podpis elektroniczny, dowód osobistego ubezpieczenia społecznego oraz oficjalny dokument podróży honorowany w 29 państwach Europy.

Chipowy system informacji, zabezpieczony kodami PIN, umożliwia umieszczenie obu rodzajów certyfikatów w wielu formach urządzeń – przenośników informacji. Stąd certyfikaty obywatelskie zawierają, prócz dowodów osobistych, karty bankowe, karty gminne czy też specjalne karty do telefonów komórkowych (certyfikaty wystawiane przez fińskich operatorów telefonicznych).

Kwalifikowane certyfikaty wydawane przez podmioty publiczne szczególne zastosowanie znajdują w przypadku podpisów elektronicznych. Zgodnie z sekcją 3. ustawy o podpisie elektronicznym, jeżeli tylko prawo przewiduje dołączenie podpisu elektronicznego do aktu prawnego, to dla wywarcia wszystkich skutków prawnych konieczne jest dołączenie doń ważnego kwalifikowanego certyfikatu opatrzonego bezpiecznym urządzeniem służącym do weryfikacji podpisu elektro-

---

<sup>609</sup> *Ibidem*.

<sup>610</sup> Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector (13/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030013.pdf> [28.10.2009].

nicznego. Te wymagania powinny być spełnione na mocy tej ustawy przez wszystkie podmioty dostarczające usługi publiczne, a także na mocy ustawy o elektronicznych usługach i komunikacji w sektorze publicznym przez podmioty publiczne. Natomiast wymagania dotyczące opatrzenia decyzji administracyjnych podpisem elektronicznym zostały uregulowane przez odesłanie zawarte w sekcji 3. ustawy o elektronicznych usługach i komunikacji w sektorze publicznym.

### *Usługi elektroniczne w ramach rządu elektronicznego*

Administracja publiczna w Finlandii od wielu lat stara się sprostać nowoczesnym wymaganiom techniki. Rokrocznie tworzone są nowe strony internetowe, które świadczą o wysokim poziomie informatyzacji podmiotów administracyjnych. Nacisk na rozwój elektronicznych form działania stawia nie tylko wspomniana już implementowana dyrektywa w sprawie wspólnotowych ram w zakresie podpisów elektronicznych, dotycząca zwłaszcza podpisów elektronicznych, ale także liczne programy rządowe w ramach rządu elektronicznego (*e-Government*, e-administracji). Odzwierciedleniem obowiązku oferowania dostępności usług elektronicznych jest art. 18 ustawy o elektronicznych usługach i komunikacji w sektorze publicznym, w którym to nakłada się na organy administracyjne obowiązek publicznego oferowania możliwości wysyłania pism i innych wiadomości do nich samych z jednej i otrzymywania wezwań czy decyzji z drugiej strony. Administracja publiczna, poprzez specjalne serwisy internetowe, umożliwia składanie różnorodnych udostępnionych tam formularzy, dotyczących choćby ubezpieczeń społecznych bądź spraw podatkowych.

### *Elektroniczne postępowanie administracyjne*

W Finlandii istnieje także możliwość wszczęcia i prowadzenia postępowania administracyjnego, w niektórych instancjach, w formie elektronicznej, opartego na technologii e-mailowej w formie XML. Odpowiednie formularze są wysyłane do organu administracyjnego w formie elektronicznej. Ryzyko dostarczenia dokumentu ponosi nadawca. Fiński kodeks postępowania administracyjnego<sup>611</sup> w rozdziale dotyczącym wszczęcia postępowania administracyjnego w art. 19 stawia

---

<sup>611</sup> Administrative Judicial Procedure Act (586/1996), <http://www.finlex.fi/fi/laki/kaannokset/1996/en19960586.pdf> [28.10.2009].

wymaganie pisemnej formy dokumentu. Natomiast powołana wyżej ustawa<sup>612</sup> zrównuje formę pisemną z formą elektroniczną przez umożliwia złożenie dokumentu w formie elektronicznej z podpisem elektronicznym, wywołującym te same skutki prawne.

Warto zaznaczyć, iż dążenie do jak najszybszego z informatyzowania administracji publicznej dało swój wyraz w autorskim projekcie Juhy Summanena i Juhy Alasuvanto, zakładającym wprowadzenie elektronicznych rozwiązań w ramach całego postępowania administracyjnego. Projekt ten ma zostać zrealizowany do końca 2011 r. w Helsinkach, stolicy Finlandii, i w jego efekcie mają zniknąć wszystkie papierowe dokumenty administracyjne. Bez wątpienia będzie to duży krok nie tylko w stronę uproszczenia samej procedury, ale także reformy zasad działania i organizacji organów administracyjnych. Choć pomysł całkowitej likwidacji możliwości używania tradycyjnych dokumentów może budzić wątpliwości ze względu na zagrożenie przestępstwami komputerowymi czy cyberterroryzmem oraz wywołać sprzeciw starszej części społeczeństwa, nie można będzie go ocenić przed całkowitym wejściem w życie.

Zgodnie ze wspomnianą już ustawą o usługach elektronicznych i komunikacji organy władzy publicznej Finlandii obowiązane są umożliwić społeczeństwu (*public*) elektroniczne wzajemne komunikowanie się z nimi, w tym przysyłanie wniosków i dokonywanie doręczeń. W postępowaniach administracyjnych występują więc elektroniczne akta, jako że definicja akt sprawy obejmuje nie tylko materiał dowodowy, ale i pisma stron, a takim jest niewątpliwie choćby wniosek wszczynający postępowanie administracyjne w sprawie.

### *E- decyzje*

Wspomniana powyżej ustawa pozwala na istnienie decyzji administracyjnych w formie elektronicznych (e-decyzji), jednakże ustanawia w tym przedmiocie pewne ograniczenia. Przede wszystkim, zgodnie z sekcją 18.<sup>613</sup>, decyzja administracyjna może być wydana jako „wiadomość elektroniczna”, tyle że w następstwie rozpoczęcia biegu

<sup>612</sup> Act on electronic signature (14/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030014.pdf> [28.10.2009].

<sup>613</sup> Act on Electronic Services and Communication in the Public Sector (13/2003), <http://www.finlex.fi/en/laki/kaannokset/2003/en20030013.pdf> [26.10.2009].

terminu na złożenie od niej odwołania (*appeal*) bądź gdy owa decyzja wchodzi w życie. W przypadku innych decyzji, podlegających odrębnym przepisom, organ obowiązany jest poinformować stronę lub jej przedstawiciela o możliwości ich odbioru na serwerze, w bazie danych lub na podstawie innego połączenia, co już pozostaje w gestii organu. Po drugie, decyzja nie może być wydana w tej formie bez zgody strony. W tym zakresie regulacje fińskie nie różnią się wiele od przyjętej praktyki – na obecnym etapie rozwoju administracji elektronicznej pozostawia się bowiem podmiotom prywatnym wybór, czy chcą skorzystać z ułatwień oferowanych przez regulacje rządu elektronicznego, czy też nie. Kolejne z ograniczeń polega na tym, iż nie jest możliwe wydanie decyzji w formie elektronicznej, korzystając z telefaksu lub podobnych środków porozumiewania się na odległość, co zdaje się nie pozostawiać wątpliwości, że e-decyzje nieodłącznie związane są z prawem nowych technologii. Tym bardziej, że w słowniczku ustawy, w sekcji 4., ustawodawca fiński wyraźnie podkreślił, że elektroniczna transmisja danych nie obejmuje rozmów telefonicznych. Na podstawie analizy tej sekcji można też stwierdzić, że pojawienie się w obiegu prawnym konkretnej decyzji w formie elektronicznej, nawet po uzyskaniu zgody strony, nie zwalnia organu z obowiązku sporządzenia jej w tradycyjnej formie pisemnej.

Sekcja 16. mówi zaś, że decyzje mogą być podpisywane elektronicznie. Choć nie precyzuje wprawdzie, czy odnosi się tylko do e-decyzji, wydaje się, że tak właśnie jest. Zgodnie zaś z sekcją 17. tej ustawy, w przypadku utraty ważności przez taki podpis strona jest uprawniona do żądania nowej kopii decyzji bez ponoszenia kosztów jej wydania. Zgodnie z sekcją 19. ustawy o usługach elektronicznych i komunikacji w sektorze publicznym<sup>614</sup> dokumenty w postępowaniu nie będące decyzjami mogą być doręczane w formie elektronicznej. Możliwość ta dotyczy nie tylko stron, ale i wszystkich innych osób mających interes w sprawie, i podobnie jak w przypadku decyzji – jest to uzależnione od zgody tych podmiotów.

#### *Jednokierunkowe postępowanie hybrydowe*

W świetle obowiązujących regulacji prawnych wydaje się, że w Finlandii mamy do czynienia z możliwością postępowania hybrydowego.

---

<sup>614</sup> *Ibidem.*

Choć wskazana ustawa nie odnosi się do tego *expressis verbis*, regulacje w każdym wypadku wskazują na możliwość skorzystania z instytucji *e-Government*, nie stwierdzając, że ów wybór dokonany przez jedną ze stron postępowania w jakikolwiek sposób wiąże pozostałe strony. Co zaś się tyczy postępowania administracyjnego, gdzie występuje organ i strona, ustawa odnosi się tylko do możliwości doręczania pism w formie elektronicznej w jednym kierunku, tj. od strony do organu.

### *Tryb postępowania z dokumentami w formie elektronicznej*

Sekcja 13. wskazanej ustawy wprowadza ciążący na organach obowiązek rejestrowania w wiarygodny sposób wszelkich dokumentów, wchodzących do akt sprawy. Ustawa o usługach elektronicznych i komunikacji w sektorze publicznym natomiast jedynie w sposób ogólny odnosi się do kwestii archiwizacji dokumentów w formie elektronicznej, stwierdzając, iż mają być one archiwizowane tak, by możliwe było późniejsze sprawdzanie ich oryginalności i integralności (sekcja 21.). Ponadto sekcja 14. stanowi, że w celu późniejszej archiwizacji dokumentu możliwe jest przekształcenie przez organ informacji przesłanej drogą elektroniczną, jeśli jest to niezbędne. Taka ingerencja organu może mieć jednak jedynie charakter techniczny i nie może w żadnym razie ingerować w osnowę pisma.

Ustawodawca fiński nie przewidział przepisów szczególnych dotyczących niszczenia dokumentów elektronicznych, w szczególności czasu, kiedy miałyby to następować, lub sytuacji, których zaistnienie tworzyłyby po stronie organu uprawnienie lub obowiązek takiego działania. Ustawa nie wspomina także bezpośrednio o dostępie do akt sprawy. Zgodnie z sekcją 6., na organach ciąży obowiązek zapewnienia obywatelom dostępu do sprzętu organu używanego do transmisji danych, w tym również poza godzinami urzędowymi.

### *Systemy automatycznego orzekania*

Systemy takie oparte są na systemach eksperckich i systemach wspomagania decyzji i znajdują w Finlandii coraz większe zastosowanie. Na uniwersytetach w tym państwie prowadzone są badania w celu jak najczęstszego wykorzystania sztucznej inteligencji w rozwiązywaniu problemów. Jednym z takich projektów jest system „NEULA”, który powstał na Uniwersytecie w Helsinkach i jest oparty na hybrydowej sieci neuronowej. Wykorzystuje on wprawdzie wiedzę ekspercką w dostarczaniu



informacji do budowania definicji, po czym weryfikuje ją poprzez końcowego użytkownika programu.

Gdy chodzi o zastosowanie praktyczne, takie systemy eksperckie na szeroką skalę zostały wykorzystane w dziedzinie medycyny. Nie zastępują one wprawdzie lekarzy, ale dzięki ogromnej bazie wiedzy informacji, możliwości ich przetwarzania zawartych podstawowych regułach wnioskowania opartych na metodach dedukcji, są one zdolne do wystawiania konkretnych diagnoz chorób ludzkich.

Nowatorskim projektem okazał się projekt HDM-III zastosowany w siedmiu miastach w Finlandii, dotyczący wpływu ruchu samochodowego na zniszczenia chodników na ulicach szybkiego ruchu, a co przekłada się na konieczność przeprowadzania prac drogowych w celu prawidłowego utrzymania tych miejsc. Łatwość pozyskiwania danych i sprawne działanie systemu sprawiły, iż planowane jest wprowadzenie systemu na większą skalę w całej Finlandii w najbliższym okresie. Powyższe projekty są tylko jednymi z wielu realizowanych ze środków rządowych badań, mających na celu rozpowszechnienie systemów eksperckich oraz systemów wspomaganie decyzji.

### *Podsumowanie*

Omawiając osiągnięcia Finlandii w dziedzinie *e-Government*, jako wysoko rozwiniętego społeczeństwa informatycznego – można stwierdzić, iż niemal w każdej kategorii dąży do unowocześnienia, zintegrowania i redystrybuowania innowacyjnych rozwiązań, które, jeśli jeszcze nie teraz, to w przyszłości, bez wątpienia zapewnią Finlandii stałą pozycję wśród liderów europejskich społeczeństw informatycznych. Państwo to konsekwentnie od lat 90. podejmowało starania w celu budowy społeczeństwa opartego na wiedzy. W 2003 r. w ramach rządu fińskiego przyjęto dokument *Usługi Publiczne w Nowym Tysiącleciu*<sup>615</sup>. Najważniejszym celem dokumentu było określenie strategii informatyzacji administracji publicznej: przedstawienie w nim koncepcji rządu elektronicznego, dotychczasowego stanu usług publicznych oraz oczekiwań obywateli, firm i innych organizacji względem usług świadczonych drogą elektroniczną. Państwo to, by zrealizować powyższe założenia, uchwaliło wiele aktów prawnych z dziedziny e-administracji,

---

<sup>615</sup> *Public Services in the New Millennium*, [http://www.epractice.eu/files/media/media\\_363.pdf](http://www.epractice.eu/files/media/media_363.pdf).

regulujących kwestie udostępniania informacji publicznej w formie elektronicznej w Internecie, postępowania administracyjnego, archiwizacji dokumentów elektronicznych czy też choćby ułatwień w codziennym życiu „zwykłych obywateli”, takich jak wspomniane karty chipowe. Wreszcie, Finlandia jako jeden z niewielu krajów nie tylko w Europie, ale i na świecie, prowadzi zaawansowane badania nad wykorzystaniem systemów komputerowych w rozwiązywaniu spraw spornych, a nawet podjęła się z informatyzowania całości postępowania przed organami publicznymi. Warto w tym miejscu wskazać na raport przygotowany w 2007 r. na zlecenie Komisji Europejskiej<sup>616</sup>. Dokonano w nim analizy i oceny stopnia dostępności usług elektronicznego rządu w państwach Unii Europejskiej oraz Islandii, Szwajcarii, Norwegii i Turcji. Prowadząc badania, opierano się na wskaźniku zaawansowania usług publicznych *on-line*, liczbie tych usług, które w całości są dostępne *on-line*, dostępie usług publicznych dla ich odbiorców, a także liczbie narodowych portali internetowych zawierających informacje na temat działań elektronicznej administracji. W tym zestawieniu podkreślono zwłaszcza ponadprzeciętną dostępność usług administracji publicznej dla biznesu. Wdrażanie elektronicznej administracji w państwie fińskim wymagało nie tylko przeprowadzenia zmian w dotychczas obowiązującym ustawodawstwie, poprzez próbę jego dostosowania do szybkiego postępu w technologiach informacyjno-telekomunikacyjnych, ale także na pokonaniu barier technicznych i organizacyjnych, co z kolei zostało wskazane w dokumencie Europejskiej Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju z 2003 r.<sup>617</sup> Choć wydaje się, że dopiero czas pokaże, czy i które rozwiązania się przyjęły, w aspekcie wdrażania regulacji z zakresu rządu elektronicznego można postawić Finlandię za wzór wielu innym państwom świata.

---

<sup>616</sup> *The User Challenge Benchmarking The Supply of Online Public Services*, [http://www.ch.capgemini.com/m/ch/tl/EU\\_eGovernment\\_Report\\_2007.pdf](http://www.ch.capgemini.com/m/ch/tl/EU_eGovernment_Report_2007.pdf).

<sup>617</sup> *E-Government in Finland: An Assessment*, <http://www.oecd.org/dataoecd/20/50/13314420.pdf>.