

# **JULKISTEN VERKKOPALVELUIDEN LAAJUUS JA NIIDEN KÄYTTÖ**

Julkisen hallinnon verkkopalvelut ovat toistaiseksi lähes yksinomaan informaatiopalveluita ja kehittyneitä asiointipalveluita on suomalaisessa hallinnossa kehitetty vasta muutama. Verkkopalveluiden rakentaminen on siis ollut odotettua hitaampaa, vaikka hallinnossa on jo vuosia ollut käynnissä useita satoja verkkopalveluiden ja -asioinnin kehittämiseen tähtääviä hankkeita.

Valtioneuvosto vuonna 1998 asettaman velvoitteen mukaan merkittävän osuuden virastojen sähköisistä palveluista tulisi olla saatavilla Internet-verkon kautta vuonna 2001. Vaikka on täysin selvää, että hallinnon sähköisten asiointipalvelujen toteutuminen tietoverkoissa vie ennakoitua pidemmän ajan, tavoite on asiakkaiden ja viime kädessä koko hallinnon tulevaisuuden kannalta ainoa oikea.

Tavoitteisiin pääsy edellyttää julkishallinnolta voimakasta panostusta tietotekniseen perusinfrastruktuuriin, sisällöntuotantoon ja uusiin toimintatapoihin.

## **Länsi-Suomen lääninhallituksen suositukset**

Valtion ja kunnallisten viranomaisten tulee varautua lähivuosien budjetoinnissaan verkkopalvelujen rakentamisen edellyttämiin taloudellisiin panostuksiin.

Uuden palveluajattelun ja toimintakulttuurin läpivienti edellyttää mittavaa ja monipuolista koulutusohjelmaa julkiseen hallintoon.

Julkisten tilojen asiakaspätteiden, verkkokioskien ja muiden verkkoasiointipaikkojen määrää lisätään julkisin hallinnon tukemin toimenpitein.

Kunnallishallinnon ja valtion alue- ja paikallishallinnon tulee eri tavoin edistää seudullisen tietoverkkoyhteistyön syntymistä ja syventämistä.

HST-korttien ja muiden vaihtoehtoisten varmenteiden käyttöönottoa tehostetaan rakentamalla näiden varassa toimivia ja asiakkaan kannalta aidosti tarpeellisia palvelujärjestelmiä.

Palveluhakemistoja ja julkisen hallinnon portaaleja kehitetään voimakkaasti käyttäjien ehdoista ja näkökulmista lähtien.

Uudet verkkopalvelut toteutetaan siten, että ne ovat käytettävissä eri päätelaitteilta, mm. mikrotietokoneelta, matkapuhelimesta ja DIGI-TV:stä.

Kuntien peruspalveluista tiedottamiseen www-sivuilla tulee sisällyttää nykyistä enemmän tietoa palvelujen perusteista ja saantikriteereistä.

Asiakkaan asioinnin helpottamiseksi kuntien kotisivujen kautta tulee päästä kaikkiin niihin palveluihin, joihin asiakas kuntalaisena on oikeutettu.