

DA

DA

DA



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 15.12.2010
KOM(2010) 743 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG
REGIONSUDVALGET**

**Den europæiske handlingsplan for e-forvaltning 2011-2015
Intelligent, bæredygtig og innovativ offentlig forvaltning ved hjælp af ikt**

SEK(2010) 1539 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG
REGIONSUDVALGET**

**Den europæiske handlingsplan for e-forvaltning 2011-2015
Intelligent, bæredygtig og innovativ offentlig forvaltning ved hjælp af it**

Den digitale dagsorden for Europa¹ opstiller et omfattende sæt tiltag, der skal sikre, at fordelene ved informations- og kommunikationsteknologi (ikt) udnyttes bedst muligt i hele Europa, herunder en række tiltag, der vedrører e-forvaltning. I en tid, hvor de offentlige ressourcer er stærkt begrænsede, kan it hjælpe den offentlige sektor til at udvikle innovative måder at levere sine tjenester til borgerne på og samtidig øge effektiviteten og nedbringe omkostningerne.

Som led i gennemførelsen af den første europæiske handlingsplan for e-forvaltning² har de offentlige forvaltninger i samtlige medlemsstater udvekslet god praksis, og handlingsplanen har resulteret i en række storstilede pilotprojekter, der er i færd med at udvikle konkrete løsninger med henblik på udbredelse af e-forvaltningstjenester på tværs af grænserne³. Et onlinenetværk af it-brugere⁴, der blev oprettet i 2002, har været centrum for en debat mellem 80 000 deltagere om potentialet for at skabe innovative løsninger på områder som e-forvaltning, sundhedstjenester og inklusion. Der er også sket fremskridt med hensyn til videreanvendelse af den offentlige sektors informationer⁵, og der er udviklet en elektronisk platform for offentlige indkøb, der giver virksomheder i hele Europa mulighed for at tilbyde deres tjenester til offentlige forvaltninger uden for deres hjemland⁶. EU-dækkende elektroniske identitetssystemer, der skal give borgerne elektronisk adgang til offentlige tjenester på tværs af grænserne i EU⁷, er også ved at blive til virkelighed.

Innovativ teknologi som sociale onlinenetværk har øget borgernes forventninger til, hvor hurtigt og effektivt de får svar, når de benytter diverse onlinetjenester. Der er imidlertid ikke mange grænseoverskridende e-forvaltningstjenester til rådighed, og hvor de tilbydes, er hovedparten af EU's borgere tøvende med at benytte dem⁸. Der er et klart behov for, at vi bevæger os i retning af en mere åben model for udformning, implementering og levering af onlinetjenester og udnytter de muligheder, som et samarbejde mellem borgere, iværksættere og civilsamfundet skaber. Kombinationen af nye teknologier, åbne specifikationer, innovative arkitekturer og adgang til den offentlige sektors informationer kan give borgerne større fordele ved hjælp af færre ressourcer.

¹ KOM(2010) 245.

² Handlingsplan for e-forvaltning under i2010-initiativet, KOM (2006) 173 af 25.4.2006.

³ Støtteprogrammet for it-politik under rammeprogrammet for konkurrenceevne og innovation:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/implementation/ict_psp/index_en.htm

⁴ <http://www.epractice.eu/>

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/98/EF af 17. november 2003 om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer, EUT L 345 af 31.12.2003, s. 90-96.

⁶ <http://www.peppol.eu>

⁷ <http://www.eid-stork.eu>

⁸ Rapport om EU's digitale konkurrenceevne, 2010, s. 88.

Se http://intra.infoso.cec.eu.int/C4/docs/main%20page/european_competitiveness_report_2010.pdf

Kommissionen foreslår derfor en ny handlingsplan for e-forvaltning, som sigter mod at virkeliggøre den ambitiøse målsætning for fremtiden, der er formuleret i erklæringen fra den femte ministerkonference om e-forvaltning (Malmøerklæringen⁹), som også erhvervslivet¹⁰ og et borgerpanel¹¹ har tilsluttet sig.

Ifølge denne ambitiøse målsætning skal de europæiske offentlige forvaltninger i 2015 være "anerkendt for at være åbne, fleksible og samarbejdende i deres forhold til borgerne og virksomhederne. De bruger e-forvaltning for at opnå øget effektivitet og gennemslagskraft og for konstant at forbedre de offentlige tjenester på en måde, der tilgodeser brugernes forskellige behov og skaber størst mulige fordele for offentligheden, således at de støtter Europas udvikling i retning af en førende videnbaseret økonomi."

Malmøerklæringen opstiller fire overordnede politiske mål for alle europæiske offentlige forvaltninger for de kommende fem år:

- Borgerne og virksomhederne får større indflydelse gennem e-forvaltningstjenester, der er udformet på grundlag af brugernes behov og udviklet i samarbejde med tredjeparter, samt via øget adgang til den offentlige sektors informationer, øget transparens og effektive midler til inddragelse af de berørte parter i den politiske proces.
- Mobiliteten på det indre marked styrkes af sømløse e-forvaltningstjenester, der gør det lettere at etablere og drive virksomheder og at studere, arbejde, opholde sig og gå på pension hvor som helst i EU.
- En konstant indsats for at udnytte e-forvaltning til at mindske den administrative byrde, forbedre de organisatoriske processer og fremme en bæredygtig lav-CO₂-økonomi fører til øget effektivitet og gennemslagskraft.
- Gennemførelsen af de overordnede politiske mål fremmes ved, at der udvikles de rette mulighedsskabende teknologier og tilvejebringes de nødvendige retlige og tekniske vilkår.

De offentlige forvaltninger skal tilbyde bedre offentlige tjenester med færre ressourcer. Hvert af de ovennævnte politiske mål bidrager til dette mål og medfører desuden nye og bedre måder at inddrage borgerne på. Innovative teknologier, der er på vej frem, såsom "tjenesteorienteret arkitektur" (SOA) og "cloud computing" samt mere åbne specifikationer, der bidrager til øget fælles udnyttelse af ressourcer, genbrug og interoperabilitet, styrker informations- og kommunikationsteknologiens rolle i denne stræben mod øget effektivitet i den offentlige sektor.

⁹ I 2015 bør de europæiske offentlige forvaltninger være "anerkendt for at være åbne, fleksible og samarbejdsvenlige i deres forhold til borgerne og virksomhederne. De bruger e-forvaltning for at opnå øget effektivitet og gennemslagskraft og for konstant at forbedre de offentlige tjenester på en måde, der tilgodeser brugernes forskellige behov og skaber størst mulige fordele for offentligheden, således at de støtter Europas udvikling i retning af en førende videnbaseret økonomi." Se <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf>. Dette initiativ er beskrevet i den digitale dagsorden for Europa og baseret på de tidligere ministermøder, der fandt sted i Bruxelles i 2001, i Como i 2003, i Manchester i 2005 og i Lissabon i 2007. Se: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/library/index_en.htm. Dette omfattede også en forpligtelse fra kandidat- og EFTA-landenes side.

¹⁰ Erklæring fra "DigitalEurope", se http://www.digitaleurope.org/index.php?id=1068&id_article=390

¹¹ Åben erklæring om offentlige tjenester 2.0, se <http://eups20.wordpress.com/the-open-declaration>

Som led i en indsats i hele Kommissionen for at fremme en intelligent, bæredygtig og inklusiv økonomi i hele EU, således som skitseret i Europa 2020-strategien¹², bidrager denne handlingsplan til opfyldelsen af to centrale mål for den digitale dagsorden:

- I 2015 vil en række centrale grænseoverskridende tjenester være tilgængelige via internettet og tillade iværksættere at etablere og drive en virksomhed hvor som helst i EU, uanset deres oprindelige hjemsted, og gøre det muligt for borgerne at studere, arbejde, opholde sig og lade sig pensionere overalt i EU.
- I 2015 vil halvdelen af EU's borgere benytte e-forvaltningstjenester.

Eftersom e-forvaltningstjenester også er af stor betydning for virksomhederne, er det desuden målet for denne handlingsplan, at 80 % af virksomhederne i 2015 gør brug af e-forvaltning.

1. HANDLINGSPLANENS RÆKKEVIDDE

Denne handlingsplan sigter mod at udnytte samspillet mellem nationale og europæiske politiske instrumenter bedst muligt. Den skal medvirke til at lette overgangen fra den nuværende form for e-forvaltning til en ny generation af åbne, fleksible og samarbejdsbaserede sømløse e-forvaltningstjenester på lokalt, regionalt, nationalt og europæisk plan, der vil give både borgere og virksomheder øget indflydelse.

Der er vægtige politiske og økonomiske årsager til at støtte et europæisk samarbejde om e-forvaltning. En fælles indsats på området e-forvaltning kan medvirke til at trække os ud af den nuværende økonomiske krise ved at sikre, at de offentlige ressourcer udnyttes mere effektivt, og at de offentlige udgifter nedbringes. E-forvaltningstjenester kan udvikles mere omkostningseffektivt, hvis de offentlige og private ressourcer koordineres og forenes.

I betragtning af den centrale rolle, som de nationale forvaltninger spiller i gennemførelsen af denne handlingsplan, er Europa-Kommissionens vigtigste opgave at forbedre vilkårene for udvikling af grænseoverskridende e-forvaltningstjenester, der tilbydes borgere og virksomheder, uanset hvilket land de kommer fra. Dette indebærer, at der skal skabes de rette grundvilkår ved hjælp af blandt andet interoperabilitet, e-signaturer og e-identifikation. Sådanne tjenester styrker det indre marked og supplerer EU's retsakter og deres virkning¹³ på en række områder, hvor it kan forbedre tjenesteleveringen, f.eks. offentlige indkøb, retlige anliggender, sundhed, miljø, mobilitet og social sikkerhed, og de støtter gennemførelsen af borgerinitiativer¹⁴ baseret på it-værktøjer. Kommissionen vil føre an med et godt eksempel.

¹² KOM (2010) 2020.

¹³ Det drejer sig bl.a. om følgende EU-retsakter: tjenesteydelsesdirektivet (2006/123/EF), direktivet om elektroniske signaturer (1999/93/EF), direktiverne om offentlige indkøb (2004/17/EF og 2004/18/EF), databeskyttelsesdirektivet (95/46/EF), direktivet om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer (2003/98/EF), direktivet om en infrastruktur for geografisk information (Inspire) (2007/2/EF), direktivet om offentlig adgang til miljøoplysninger (2003/4/EF).

¹⁴ Artikel 11 i traktaten om Den Europæiske Union og artikel 24 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

2. OVERORDNEDE MÅL OG TILTAG

I det følgende foreslås en række tiltag, der har at gøre med de fire ovennævnte overordnede politiske mål, samt en tidsplan for disse tiltag. Tiltagene kan inddeles i tre grupper alt efter, hvilke aktører og hvilke kompetenceområder, jf. traktaten, der er tale om:

- På områder, hvor medlemsstaterne fører an og anvender deres egne ressourcer, vil Kommissionen yde bistand i form af støtte- og koordineringsforanstaltninger. De foreslåede tiltag vil være koncentreret om at *fastsætte mål* i samarbejde med medlemsstaterne og finde egnede midler til at nå disse mål, f.eks. udveksling af bedste praksis og information samt gennemførelse af undersøgelser og benchmarkanalyser.
- På områder, hvor Kommissionen og medlemsstaterne *i fællesskab udvikler, indfører eller forbedrer grænseoverskridende tjenester*, vil Kommissionen føre an i aktiviteter, hvor der anvendes fælles ressourcer, mens medlemsstaterne vil bære det endelige ansvar for aktiviteter, der er baseret på deres egne ressourcer. De foreslåede tiltag vil omfatte forsknings- og udviklingsaktiviteter, pilotprojekter, udvikling af tjenester i et samarbejde mellem medlemsstaterne og videnoverførsel til markedet.
- På områder, hvor Kommissionen kan *tilvejebringe mulighedsskabende forudsætninger*, vil de foreslåede tiltag omfatte vedtagelse af retsakter, standardfastsættelse, formulering af fælles rammer, implementering af generiske værktøjer, udformning af (genbrugelige) tekniske moduler og interoperabilitetsfremmende aktiviteter.

2.1. Myndiggørelse af brugerne

Myndiggørelse går ud på at styrke borgernes, virksomhedernes og andre organisationers muligheder for at deltage aktivt i samfundet ved hjælp af ny teknologi. Offentlige tjenester kan blive mere effektive og brugerne mere tilfredse, hvis tjenesterne i højere grad opfylder brugernes forventninger og udformes efter deres behov og i samarbejde med brugerne, hvor det er muligt. Myndiggørelse indebærer også, at myndighederne giver offentligheden nem adgang til offentlig information, sørger for større åbenhed i forvaltningen og gør det praktisk muligt for borgerne og virksomhederne at deltage i den politiske proces.

2.1.1. Tjenester, der udformes efter brugernes behov og inklusive tjeneste

En mere effektiv e-forvaltning forudsætter, at tjenesterne udformes på grundlag af brugernes behov og tilbyder fleksible og personligt tilpassede måder at kommunikere og udføre transaktioner med offentlige forvaltninger på. Det drejer sig for eksempel om, at brugerne skal kunne følge med i beslutninger om udbetaling af understøttelse eller kontanthjælp, indgive tilmeldinger til skoler og universiteter, anmode om og modtage offentlige attester via nettet samt indgive onlineselvangivelse. Desuden bør brugervenligheden og adgangen til e-forvaltningstjenester forbedres ved, at tjenesterne tilbydes via flere forskellige kanaler (herunder internet, tv, telefon, mobilt udstyr eller, hvor det er hensigtsmæssigt, gennem tjenesteforholdere).

2011-2013	Kommissionen vil støtte medlemsstaternes indsats for at udvikle e-forvaltningstjenester, der er udformet efter brugernes behov, og som er inklusive og tilgængelige for alle, ved at:
-----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – fastlægge fælles mål og evalueringskriterier i samarbejde med medlemsstaterne – tilrettelægge udveksling af værdifuld ekspertise på nationalt, regionalt eller lokalt plan for at støtte den videre udbredelse heraf – støtte virkningsfulde og konkrete tilgængeligheds løsninger, der er i overensstemmelse med relevante europæiske og internationale standarder, hvor sådanne findes, gennem demonstrationsprojekter
2013	Medlemsstaterne vil udvikle personligt tilpassede onlinetjenester, herunder funktioner, der gør det muligt at følge med i sagsforløbet af transaktioner med offentlige forvaltninger.

2.1.2. Samarbejdsbaseret opbygning af tjeneste

Sociale netværkstjenester og samarbejdsværktøjer (f.eks. Web 2.0-teknologier) sætter brugerne i stand til at spille en aktiv rolle i udformningen og opbygningen af offentlige tjenester. Der er et lille, men voksende antal tjenester, der er rettet mod borgernes behov. Disse tjenester er i mange tilfælde udviklet af civilsamfundsorganisationer på grundlag af et effektivt samarbejde mellem den private og den offentlige sektor¹⁵. Det er dog nødvendigt at undersøge, hvilke værktøjer der er de mest velegnede, og hvordan disse værktøjer bedst kan udnyttes til for alvor at inddrage virksomheder, civilsamfundet og de enkelte borgere.

Som et første skridt må der foretages en analyse af ikt-baserede samarbejdsorienterede udviklingsteknikker og af deres omkostningseffektivitet og evne til at resultere i pålidelige offentlige tjenester af høj kvalitet. På baggrund af denne viden bør det være målet at få tredjeparter engageret i udviklingen af tjenester.

2011	På grundlag af en undersøgelse vil Kommissionen først vurdere, hvordan man involverer brugerne aktivt i udformningen og opbygningen af e-forvaltningstjenester, og derpå udarbejde anbefalinger/retningslinjer i samarbejde med og til gavn for medlemsstaterne.
2011-2013	Kommissionen vil lette udvekslingen af viden og erfaring mellem de berørte parter og sammen med medlemsstaterne fastlægge <i>fælles mål</i> for udbredelsen af tjenester, der er udviklet gennem samarbejde mellem de berørte parter.

2.1.3. Videreanvendelse af den offentlige sektors informationer

Den offentlige sektor råder over en guldmine af information¹⁶. Mange af de data, som de offentlige myndigheder indsamler, bruges aldrig eller tjener kun et begrænset formål. Hvis ikke-personlige offentlige oplysninger (geografiske, demografiske, statistiske, miljømæssige oplysninger mm.) frigives, vil det - især hvis oplysningerne foreligger i maskinlæsbar form - give borgere og virksomheder mulighed for at finde nye måder at udnytte disse data på og skabe nye innovative produkter og tjenesteydelser.

¹⁵ F.eks. fixmystreet.com

¹⁶ Kommissionen og medlemsstaterne har for længst anerkendt værdien af den offentlige sektors informationer og har vedtaget direktivet om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer.

Kommissionen og medlemsstaterne er fast besluttet på at få mest muligt ud af potentialet i videreanvendelse af den offentlige sektors informationer, bl.a. ved at stille rådata og dokumenter til rådighed til videreanvendelse i en lang række formater (herunder maskinlæsbare formater) og sprog og ved at oprette indgangsportaler til information i den offentlige sektor¹⁷. Tiltagene på dette område vil blive kædet sammen med gennemførelsen og revurderingen af direktivet om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer¹⁸, revurderingen af Kommissionens afgørelse om videreanvendelse af Kommissionens informationer¹⁹ og et effektivt samarbejde i gruppen om den offentlige sektors informationer²⁰.

2011	Medlemsstaterne vil vedtage et fælles sæt indikatorer for videreanvendelse af den offentlige sektors informationer.
2011	Kommissionen vil gennemføre en undersøgelse med henblik på at vurdere, i hvilken udstrækning der er udviklet og indført åbne datakataloger og/eller portaler til den offentlige sektors informationer (som f.eks. data.gov.uk) i medlemsstaterne.
2011-2013	Kommissionen vil lette udveksling af god praksis og oplysningsaktiviteter, og den vil indføre sin egen interne strategi for videreanvendelse af den offentlige sektors informationer baseret på en revurdering af afgørelse nr. 2006/291/EF.
2011-2012	Kommissionen vil revurdere direktivet om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer, således som nævnt i den digitale dagsorden for Europa, og overveje muligheden for at udbygge strategien på dette område.

2.1.4. Øget åbenhed i forvaltningen

Åbenhed omkring myndighedernes beslutningsprocesser og deres brug af personoplysninger medvirker til at opbygge tillid blandt borgerne og øge ansvarligheden af de politiske beslutningstagere. Selv om mange medlemsstater har sat mål for åbenhed i forvaltningen, findes der endnu ingen mål på EU-plan.

Undersøgelser viser, at nye teknologier og tjenester, der giver brugerne mulighed for at finde frem til, hvilke oplysninger det offentlige har registreret om dem, og kontrollere, hvem der har konsulteret deres administrative dossierer, og som giver brugerne indsigt i beslutningsprocesserne, er blandt de mest efterspurgte e-forvaltningstjenester. Tiltag på dette område skal være i overensstemmelse med databeskyttelsesdirektivet (direktiv 95/46/EF).

2011	Kommissionen og medlemsstaterne vil fastlægge <i>fælles</i> frivillige <i>mål</i> for åbenhed i forvaltningen og udveksle deres erfaringer.
2013	Medlemsstaterne og Kommissionen vil give onlineadgang til information om love

¹⁷ F.eks. Data.gov.uk

¹⁸ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/98/EF af 17. november 2003 om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer, EUT L 345 af 31.12.2003, s. 90-96.

¹⁹ Kommissionens afgørelse nr. 2006/291/EF af 7. april 2006 om videreanvendelse af Kommissionens informationer.

²⁰ Denne gruppe består af embedsmænd fra nationale, regionale eller lokale myndigheder i medlemsstaterne samt repræsentanter fra organisationer i den private sektor, som mødes jævnligt for at udveksle god praksis for videreanvendelse af den offentlige sektors informationer og drøfte praktiske spørgsmål i forbindelse med gennemførelsen af direktiv 2003/98/EF.

	og administrative bestemmelser, politikker og finansanliggender.
2014	I overensstemmelse med databeskyttelsesdirektivet vil medlemsstaterne sætte borgerne i stand til at få elektronisk adgang til de personoplysninger, der er registreret om dem, når disse findes i elektronisk form, og underrette dem elektronisk og på en klar og utvetydig måde, når disse oplysninger er genstand for elektronisk databehandling.

2.1.5. *Inddragelse af borgere og virksomheder i den politiske beslutningsproces*

Medlemsstaterne er fast besludte på at udvikle og fremme bedre og mere effektive midler, baseret på ikt-løsninger, til at få virksomheder og borgere til at deltage i offentlige høringer, debatter og beslutningsprocesser. Nye værktøjer til samfundsforvaltning og politikudvikling, der er ved at blive udviklet under EU's syvende rammeprogram for forskning, teknologisk udvikling og demonstration (RP7)²¹, vil hjælpe myndighederne til at formulere mere intelligente, målrettede og fleksible politikker og samtidig få bedre indsigt i politikernes omkostningseffektivitet og virkninger.

De planlagte tiltag vil styrke borgernes muligheder for at blive hørt og fremsætte forslag til politiske foranstaltninger i medlemsstaterne og i EU som helhed. Tiltagene vil bygge videre på projekter om e-deltagelse, der allerede er iværksat under rammeprogrammet for konkurrenceevne og innovation, f.eks. ved at udnytte ikt-baserede redskaber til elektronisk underskriftindsamling til at støtte borgerinitiativer²², eller de vil blive baseret på resultaterne af nye forslagsindkaldelser under det syvende rammeprogram.

2011	Kommissionen vil samarbejde med medlemsstaterne om udvikling af en elektronisk tjeneste til støtte for borgerinitiativer (jf. artikel 11 i traktaten om Den Europæiske Union).
2011	Kommissionen vil vurdere de eksisterende forskningsprojekter og igangsætte nye under indsatsområdet "Ikt til forvaltning og udvikling af politikker" under RP7-arbejdsprogrammet for 2011-2012 samt sørge for, at udveksling af erfaring og bedste praksis fremmes yderligere.
2011-2015	Medlemsstaterne, Kommissionen og andre repræsentative institutioner såsom parlamenter bør gennem pilot- og demonstrationsprojekter udvikle tjenester, der inddrager de berørte parter i offentlige debatter og beslutningsprocesser.

2.2. **Det indre marked**

De fleste offentlige onlinetjenester fungerer ikke på tværs af grænserne eller er kun tilgængelige via besværlige procedurer. Borgere fra et EU-land kan ikke uden videre, f.eks. ved hjælp af et nationalt elektronisk identitetskort, benytte offentlige tjenester i et andet land end det, hvor de er hjemmehørende. Dette begrænser i høj grad virksomhedernes og borgernes

²¹ Det Europæiske Fællesskabs syvende rammeprogram for forskning, teknologisk udvikling og demonstration (2007-2013), jf.: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/research/fp7/index_en.htm

²² Artikel 11 i traktaten om Den Europæiske Union og artikel 24 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

mobilitet. For at styrke det indre marked bør de offentlige forvaltninger udvikle "sømløse" tjenester, der gør det muligt for iværksættere at oprette og drive en virksomhed hvor som helst i EU og for borgerne at studere, arbejde, opholde sig, modtage sundhedsydelser og gå på pension hvor som helst i EU.

2.2.1. Sømløse tjenester for virksomheder

Virksomhederne bør sættes i stand til at sælge og levere varer og tjenesteydelser overalt i EU, ved at der indføres enkle elektroniske systemer for offentlige indkøb og tilbydes velfungerende kvikskranker for virksomhedernes kontakt med det offentlige. Der er iværksat to større projekter inden for disse to områder i løbet af de sidste to år:

- SPOCS²³, der vedrører enkle onlineprocedurer for grænseoverskridende tjenester, sigter mod at nedbryde de administrative barrierer, som europæiske virksomheder støder på, når de vil tilbyde deres tjenesteydelser i udlandet, ved at støtte gennemførelsen af næste generation af kvikskranker og de dermed forbundne elektroniske procedurer.
- PEPPOL²⁴, der vedrører paneuropæiske offentlige indkøb via internettet, går ud på at afprøve et EU-dækkende interoperabelt elektronisk system for offentlige indkøb, der gør det muligt at gennemføre hele indkøbsprocessen via internet, fra afgivelse af ordrer til fakturering samt adgang til kataloger. Dette vil reducere den administrative byrde og forventes at medføre fordele i form af øget åbenhed i procedurerne og potentielt store omkostningsbesparelser.

På grundlag af resultaterne af ovennævnte initiativer bør der iværksættes følgende tiltag: Der bør indføres en grænseoverskridende og interoperabel infrastruktur for elektroniske offentlige indkøb baseret på resultaterne af det storstilede pilotforsøg under PEPPOL-projektet. Endvidere bør der udvikles en "2. generation" af kvikskranker, og tjenesteydelsesdirektivet bør udvides til at omfatte yderligere forretningsområder. Dette burde føre til, at de europæiske virksomheder i 2015 vil kunne sælge varer og tjenesteydelser til offentlige forvaltninger i andre lande lige så nemt, som de i dag leverer disse varer og ydelser i deres hjemland. En virksomhedsejer vil således kunne udvide virksomhedens aktiviteter til andre lande og afvikle registreringsformaliteterne via internettet uden at forlade sit kontor.

2011	Medlemsstaterne og Kommissionen vil vurdere resultaterne af PEPPOL- og SPOCS-projekterne og sikre, at de følges op af bæredygtige tiltag.
2011	Kommissionen vil udsende en hvidbog om de praktiske skridt til sammenkobling af elektroniske offentlige indkøbssystemer på det indre marked ²⁵ .
2012-2014	Medlemsstaterne bør indføre grænseoverskridende tjenester på grundlag af resultaterne af PEPPOL- og SPOCS-projekterne.
2013	Medlemsstaterne vil sikre, at en ny generation af kvikskranker fungerer som fuldgyldige e-forvaltningscentre og tilbyder ydelser, som rækker ud over de krav

²³ SPOCS: Simple Procedures Online for Cross-border Services, se: <http://www.eu-spocs.eu>

²⁴ PEPPOL: Pan-European Public Procurement Online, se: <http://www.peppol.eu>

²⁵ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

	og områder, der er omfattet af tjenesteydelsesdirektivet ²⁶ .
--	--

2.2.2. Personlig mobilitet

EU-borgerne bør være i stand til at færdes og opholde sig frit overalt i EU²⁷. På dette felt vil medlemsstaterne og Kommissionen samarbejde om at udvikle tjenester, der vil gøre det lettere for borgerne at studere, arbejde, modtage sundhedsydelser, opholde sig og/eller gå på pension i andre EU-lande.

De planlagte tiltag bør sikre, at der udvikles interoperable tjenester, der sætter borgerne i stand til at kommunikere, udføre transaktioner samt sende og modtage elektroniske dokumenter og anden information til og fra offentlige forvaltninger overalt i EU. Tjenesterne skal muliggøre sikker udveksling af elektronisk information på tværs af grænserne og sikker opbevaring af elektronisk information ("e-levering" af dokumenter og information). Borgerne skal kunne få adgang til personlige dokumenter som f.eks. fødselsattester, uanset hvor i EU de befinder sig, de skal kunne modtage pension, når de trækker sig tilbage til et andet land end det, hvor de har haft arbejde, og de skal kunne tilmelde sig elektronisk til et hvilket som helst europæisk universitet.

2012-2014	Kommissionen vil støtte udveksling af bedste praksis og koordinere medlemsstaternes bestræbelser på i fællesskab at udvikle og indføre interoperable e-leveringstjenester.
2015	Medlemsstaterne vil tilbyde grænseoverskridende og interoperable e-leveringstjenester til borgerne, så disse kan studere, arbejde, opholde sig, modtage sundhedsydelser og gå på pension hvor som helst i EU.

2.2.3. Gennemførelse af grænseoverskridende tjenester i hele EU

Kommissionen og medlemsstaterne vil udveksle erfaringer fra vellykkede, storstilede pilotprojekter²⁸ med henblik på at afgøre og blive enige om, hvilke vigtige grænseoverskridende tjenester der er klar til endelig indførelse i hele EU. Medlemsstaterne og Kommissionen vil vurdere, om tjenesterne er parat til at blive indført i stor skala, ved at undersøge de organisatoriske, tekniske og semantiske hindringer for indførelsen.

Udvalget af grænseoverskridende tjenester i EU vil blive udvidet, i første omgang ved at der ydes støtte til nye storstilede pilotprojekter, der bygger på klart afgrænsede behov (f.eks. på områder som retlige anliggender og miljø) og på mulighederne for udnyttelse af eksisterende infrastruktur. De planlagte tiltag bør skabe forudsætninger for, at medlemsstaterne kan gå i gang med at indføre grænseoverskridende tjenester i hele EU samt udvikle nye grænseoverskridende tjenester.

²⁶ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

²⁷ Jf. direktiv 2004/38/EF om unionsborgeres og deres familiemedlemmers ret til at færdes og opholde sig frit på medlemsstaternes område.

²⁸ STORK (Secure identiTy acrOss boRders linKed) (<https://www.eid-stork.eu/>). epSOS (Smart Open Services for European Patients) (<http://www.epsos.eu>).

2011	Kommissionen vil sammen med medlemsstaterne gennemføre en undersøgelse af behovet for grænseoverskridende tjenester og vurdere de organisatoriske, tekniske og semantiske hindringer for indførelsen af sådanne tjenester.
2011	Medlemsstater vil indgå aftale om en række centrale grænseoverskridende offentlige tjenester, der skal indføres mellem 2012 og 2015, og opstille passende milepæle/faser for indførelsen ²⁹ .
2012-2015	Kommissionen vil støtte og koordinere medlemsstaternes bestræbelser på at gennemføre storstilede pilotprojekter og indlede nye projekter, idet der tilskyndes til koordinering og genbrug af løsninger medlemsstaterne imellem.
2012-2015	Kommissionen vil arbejde sammen med medlemsstaterne og de berørte parter om at indføre grænseoverskridende e-miljøtjenester ³⁰ .

2.3. Regeringers og offentlige forvaltningers effektivitet og gennemslagskraft

Tiltagene på dette område vil først og fremmest gå ud på at udnytte ikt og muliggøre organisatoriske ændringer for at levere bedre, mindre indgribende, mere bæredygtige og hurtigere offentlige tjenester ved at mindske den administrative byrde, forbedre de organisatoriske processer og fremme en lav-CO₂-økonomi.

2.3.1. Forbedring af de organisatoriske processer

E-forvaltning er et middel til at omlægge og forbedre de organisatoriske processer i den offentlige forvaltning og dermed nedbringe omkostningerne. For eksempel kan omkostningerne ved fakturering nedbringes ved hjælp af elektroniske offentlige indkøbsprocesser, og samtidig medfører en hurtigere sagsbehandling øget effektivitet. De ansatte i forvaltningerne vil med fordel kunne styrke deres it-færdigheder og lære af andre EU-landes erfaringer med, hvordan de organisatoriske processer kan forbedres. Portalen ePractice.eu vil spille en central rolle i denne sammenhæng.

Desuden vil Kommissionen føre an med et godt eksempel ved internt i organisationen at anvende de mest avancerede og egnede e-forvaltningsteknologier og -strategier. Handlingsplanen for "e-Kommissionen" for perioden 2011-2015 vil støtte strømlinede administrative processer, lette informationsdeling og forenkle kontakten med Kommissionen.

2011	Kommissionen vil lette udvekslingen af erfaringer, tilskynde til genbrug af velfungerende løsninger og systemer og undersøge nye strategier for at støtte medlemsstaterne i deres indsats for at forbedre de organisatoriske processer.
2011-2012	Kommissionen vil omdanne ePractice.eu-portalens til et effektivt erfaringsudvekslings- og informationsredskab for medlemsstaternes e-forvaltningsbrugere.

²⁹ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

³⁰ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

2011-2015	Kommissionen vil gennemføre en ambitiøs handlingsplan for e-Kommissionen i perioden 2011-2015, der omfatter fuldt elektroniske offentlige indkøb, en strategi for den offentlige sektors informationer og en politik for åbenhed i forvaltningen ³¹ .
2013	Kommissionen vil i tæt samarbejde med medlemsstaterne opstille et program for udveksling af personale mellem forvaltningerne i de forskellige medlemsstater.

2.3.2. Reduktion af de administrative byrder

Mange borgere og virksomheder har den opfattelse, at den offentlige forvaltning helst skal fungere ubemærket. I praksis gør imidlertid de mange procedurer og krav kontakten med forvaltningerne meget tid- og ressourcekrævende. Derfor bør det være et vigtigt mål at forenkle eller ophæve administrative processer, sådan som fastlagt i handlingsprogrammet for reduktion af administrative byrder i Den Europæiske Union³².

De planlagte tiltag bør hjælpe medlemsstaterne til at rydde unødige administrative byrder af vejen. Dette kan for eksempel opnås ved, at de offentlige forvaltninger anvender de disponible oplysninger om borgerne på en intelligent måde, og ved at de anvender princippet om "engangsregistrering" af data, dvs. at samme oplysning fra en borger kun registreres én gang, forudsat at kravene om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred overholdes.

2011-2013	Kommissionen vil sammen med medlemsstaterne tilrettelægge udvekslingen af erfaringer om gennemførelse af princippet om "engangsregistrering", og når elektroniske procedurer og kommunikationsmidler er blevet den fremherskende kanal for levering af e-forvaltningstjenester, vil den gennemføre en cost-benefitanalyse og udarbejde en køreplan for den videre gennemførelse.
-----------	--

2.3.3. Grøn forvaltning

Kommissionens henstilling om udnyttelse af informations- og kommunikationsteknologien til at lette overgangen til en energieffektiv, kulstoffattig økonomi³³ vedrører også offentlige organisationer. Der mangler dog særlige mål for e-forvaltning, og det er nødvendigt at fastsætte sådanne mål og følge op på dem.

De følgende planlagte tiltag har til formål at reducere medlemsstaternes offentlige forvaltningers CO₂-fodafttryk, f.eks. ved at indføre elektronisk arkivering, bruge videokonferencer i stedet for at rejse osv.

2012	Kommissionen vil gennemføre en undersøgelse af mulighederne for at reducere forvaltningernes CO ₂ -fodafttryk ved hjælp af e-forvaltning, herunder af bedste praksis på området.
2013	Medlemsstaterne bør udvikle og vedtage fælles indikatorer og evalueringsprocedurer med henblik på at måle reduktionen af deres forvaltningers CO ₂ -fodafttryk som følge af e-forvaltningstjenester.

³¹ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

³² KOM(2007) 23.

³³ KOM(2009) 111.

2.4. Grundforudsætninger for udvikling af e-forvaltning

Der er en række tekniske og retlige grundforudsætninger, der skal være på plads, for at de tiltag, der vil forbedre e-forvaltningstjenesterne i Europa, kan gennemføres. Disse grundforudsætninger omfatter interoperabilitet på tværs af grænserne, der bl.a. vil muliggøre informationsudveksling, indførelse af kvikskrænker og Europadækkende brug af (nationale) elektroniske identitetsløsninger og betalingssystemer. Interoperabilitet fremmes via åbne specifikationer og udvikling af centrale mulighedsskabende teknologier som elektronisk identitetsforvaltning samt via fremme af innovation inden for e-forvaltning.

2.4.1. Åbne specifikationer og interoperabilitet

Interoperabilitet er systemers og maskiners evne til at udveksle, behandle og fortolke information korrekt. Der er tale om mere end blot en teknisk udfordring, da interoperabilitet også omfatter retlige, organisatoriske og semantiske aspekter af databehandling. Interoperabilitet er en afgørende forudsætning for en åben, fleksibel levering af e-forvaltningstjenester og for samarbejdet mellem forvaltningerne i Europa. Standarder og åbne platforme giver navnlig mulighed for en mere omkostningseffektiv udnyttelse af ressourcer og levering af tjenester.

De planlagte tiltag skal føre frem til en fælles strategi for, hvordan der opnås interoperabilitet mellem medlemsstaterne på europæisk plan.

2011-2015	Kommissionen vil (via ISA-programmet) iværksætte aktiviteter til gennemførelse af den europæiske interoperabilitetsramme (EIF) og den europæiske interoperabilitetsstrategi (EIS) (EIF og EIS forventes vedtaget i 2010).
2012	Kommissionen vil tilrettelægge udveksling af ekspertise og fremme genbrug og videreformidling af løsningsmodeller for opbygning af interoperable e-forvaltningstjenester. Dette omfatter udvikling af grænseflader med henblik på adgang til og brug af autentiske nationale kilder.
2013	Medlemsstaterne bør have samordnet deres nationale interoperabilitetsrammer med EIF ³⁴ .

2.4.2. Centrale mulighedsskabende teknologier

For mange onlinetjenester er det nødvendigt at kunne identificere og autentificere den fysiske eller juridiske person, som en tjeneste vil blive leveret til. Elektroniske identifikationsteknologier (e-id) og autentifikationstjenester er altafgørende for sikkerheden i elektroniske transaktioner i både den offentlige og den private sektor. I dag er den mest almindelige form for autentifikation brug af adgangskoder, men der er et voksende behov for mere sikre løsninger, der beskytter privatlivets fred. Der er brug for et bedre administrativt samarbejde i Europa om udvikling og indførelse af grænseoverskridende onlinetjenester, herunder praktiske e-identifikations- og e-autentifikationsløsninger. Der er allerede iværksat initiativer såsom det storstilede pilotprojekt STORK, der har til mål at skabe en europæisk e-id-interoperabilitetsplatform, som skal gøre det muligt for borgerne at få adgang til e-forvaltningstjenester både i og uden for deres hjemland ved hjælp af deres nationale e-id.

³⁴ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

De planlagte tiltag skal bidrage til, at der skabes en paneuropæisk ramme for gensidigt anerkendt elektronisk identifikation³⁵, der vil gøre det muligt for borgere og virksomheder at identificere sig elektronisk overalt i Europa. Fremgangsmåden bør tage udgangspunkt i resultaterne af ovennævnte initiativer, særlig STORK-projektet, og bygge på autentificerede identiteter samt være i overensstemmelse med bestemmelserne om databeskyttelse og beskyttelse af privatlivets fred. Indsatsen skal supplere og tage hensyn til den eksisterende europæiske handlingsplan for e-signaturer og e-identifikation³⁶ samt den ændring af direktivet om e-signaturer, der er planlagt i 2011.

2011	Kommissionen vil foreslå en ændring af direktivet om e-signaturer med det formål at skabe en retlig ramme for grænseoverskridende anerkendelse af og interoperabilitet mellem sikre elektroniske autentifikationssystemer ³⁷ .
2012	Kommissionen vil fremsætte forslag til Rådets og Europa-Parlamentets afgørelse om gensidig anerkendelse af e-identifikation og e-autentifikation i hele EU, baseret på onlineautentifikationstjenester, der skal tilbydes i alle medlemsstater (som må benytte de mest egnede officielle identifikationsdokumenter, udstedt af enten den offentlige eller den private sektor) ³⁸ .
2012-2014	Medlemsstaterne bør anvende og udbrede e-id-løsninger på grundlag af resultaterne af STORK-projektet og andre projekter vedrørende e-id.

2.4.3. *Innovativ e-forvaltning*

Den nye generation af e-forvaltningstjenester skal bygge på og drage fordel af innovative tekniske tilgange til opbygningen af offentlige tjenester såsom "cloud computing" og tjenesteorienteret arkitektur (SOA), så der skabes åbne, fleksible og samarbejdsbaserede e-forvaltningstjenester, og så ikt-omkostningerne samtidig nedbringes. Der vil blive iværksat pilotprojekter for at fremme nem adgang til delte ressourcer og tjenester hvor som helst og og når som helst med henblik på levering af e-forvaltningstjenester. Desuden må forvaltningerne tage skridt til at opgradere IPv6-relevante e-forvaltningsinfrastrukturer (portaler, websteder, applikationer mv.) og onlinetjenester af offentlig interesse i betragtning af, at IPv4-adresserne er være at være brugt op. Indførelsen af IPv6 vil hjælpe de offentlige forvaltninger i medlemsstaterne til at fremme effektive og lettilgængelige anvendelser og tjenester³⁹.

De planlagte tiltag har til formål at udpege og videreformidle afprøvede og sikre løsninger til opbygning af offentlige tjenester baseret på cloud computing og tjenesteorienteret arkitektur samt strategier for overgangen fra IPv4 til IPv6.

2011	Kommissionen vil gennemføre en undersøgelse og opstille anbefalinger om, hvordan nye teknologier og modeller bør anvendes (f.eks. tjenesteorienteret arkitektur og cloud computing) i den offentlige sektor.
2011	Kommissionen vil indlede aktiviteter under rammeprogrammet for

³⁵ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

³⁶ KOM(2008) 798.

³⁷ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

³⁸ Dette tiltag indgår i den digitale dagsorden for Europa.

³⁹ I overensstemmelse med KOM(2008) 313 vil Kommissionen udarbejde et internt arbejdsdokument i 2011 om de eventuelle nødvendige opfølgningstiltag.

	konkurrenceevne og innovation til støtte for forvaltninger, der vil gå forrest i opgraderingen til IPv6, og dermed vise et eksempel og skabe fremdrift i overgangen til IPv6 i stor skala.
2012	Kommissionen vil iværksætte pilotprojekter, der skal demonstrere, hvordan offentlige forvaltninger kan levere e-forvaltningstjenester på en mere fleksibel og effektiv måde ved at anvende innovativ arkitektur og teknologi.

3. STYRING AF HANDLINGSPLANEN

Medlemsstaterne bakker fuldt op om Malmørklæringens overordnede politiske mål. De har også opfordret Europa-Kommissionen til at tilrettelægge en fælles styring af denne handlingsplan, så medlemsstaterne kan deltage aktivt i gennemførelsen.

Til dette formål vil Europa-Kommissionen oprette og lede en ekspertgruppe på højt plan bestående af de ansvarlige for de nationale e-forvaltningsstrategier i medlemsstaterne. Denne ekspertgruppe vil holde Gruppen på Højt Plan vedrørende Den Digitale Dagsorden orienteret om sine aktiviteter og koordinere aktiviteterne med ISA-programudvalget. Der vil også blive tilskyndet til samarbejde på andre fronter.

Der skal skabes en sammenhængende ramme for drøftelse af politikker, overvågning og evaluering af handlingsplanen samt udveksling af erfaringer. Der vil blive gennemført en midtvejsevaluering af handlingsplanen i 2013. Her vil det blive undersøgt, i hvilken grad målene for handlingsplanen er nået, hvilke fremskridt der er gjort, og hvilke vanskeligheder der har vist sig. Alt afhængigt af resultaterne af midtvejsevalueringen vil de eventuelle nødvendige justeringer af handlingsplanens mål og aktiviteter blive drøftet med ekspertgruppen på højt plan.

Fremskridtene i handlingsplanen og inden for e-forvaltning generelt vil blive målt årligt ved hjælp af en passende kombination af instrumenter (benchmarking, bench-learning, selvvurdering mv.) og metoder (webundersøgelser, analyse af offentlige data, brugerprøvning, interviews, etc.). Medlemsstaterne vil delagtiggøre Europa-Kommissionen og hinanden i relevante benchmarkinginitiativer for at gøre det muligt at gennemføre fælles målinger blandt de berørte parter.

2011	Kommissionen vil oprette en ekspertgruppe på højt plan bestående af medlemsstaternes repræsentanter og foreslå et passende mandat.
2012	Medlemsstaterne vil underrette Kommissionen og ekspertgruppen på højt plan om, hvordan Malmørklæringens politiske mål er eller vil blive afspejlet i deres nationale e-forvaltningsstrategier.
2013	Alle medlemsstater vil have indarbejdet Malmørklæringens politiske mål i deres nationale strategier.
2013	Handlingsplanen for e-forvaltning vil blive evalueret og resultaterne heraf vil danne grundlag for en ajourføring af handlingsplanen.
2015	Alle medlemsstater vil underrette Kommissionen og ekspertgruppen på højt plan om, hvordan Malmørklæringens politiske mål er ført ud i livet.

