



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 26.9.2003
KOM(2003) 567 endelig

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

**E-forvaltningens betydning for Europas fremtid
(EØS-relevant tekst)**

[SEC(2003) 1038]

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

**E-forvaltningens betydning for Europas fremtid
(EØS-relevant tekst)**

INDHOLD

1.	Indledning.....	4
2.	Udfordringer for Europas offentlige sektor.....	5
2.1.	En verden i forandring.....	5
2.2.	Højere forventninger fra borgere og virksomheder.....	7
2.3.	Begrænsede ressourcer - flere opgaver og færre midler	7
3.	E-forvaltningens Rolle	8
4.	Status, problemer og tiltag	9
4.1.	Status.....	9
4.1.1.	Serviceydelser for borgerne - forbedring af livskvaliteten	10
4.1.2.	Serviceydelser for virksomhederne - fremme af konkurrenceevnen i Europa.....	12
4.1.3.	Serviceydelser fra myndighed til myndighed - et styrket samarbejde	13
4.2.	Problemer og tiltag.....	13
4.2.1.	Adgang for alle.....	14
4.2.2.	Opbygning af tillid	15
4.2.3.	Bedre udnyttelse af den offentlige sektors information	16
4.2.4.	Offentlige indkøb	17
4.2.5.	Styrkelse af det indre marked og unionsborgerskabet gennem fælleseuropæiske serviceydelser	18
4.2.6.	Interoperabilitet	20
4.2.7.	Organisatoriske forandringer	21
4.2.8.	Resultater og fordele ved e-forvaltning.....	22
5.	En plan for e-forvaltning.....	23
5.1.	Styrket udveksling af god praksis	23
5.2.	Investeringer med øget virkning	24

5.3.	Opfyldelse af målene for eEurope 2005.....	24
5.4.	Konklusion	25
Bilag –	Oversigt over tiltag	26

1. INDLEDNING

Den offentlige sektor spiller en meget vigtig rolle i Europas sociale og økonomiske model, idet den sikrer borgerne et højt velfærdsniveau, sørger for samfundsøkonomisk sammenhold og skaber rammer for et konkurrencebaseret marked. Den er involveret i en bred vifte af aktiviteter, fra uddannelse, sundhedspleje og social sikkerhed til forbrugerbeskyttelse og styrkelse af miljøet. Europas økonomiske styrkeområder, bl.a. en kvalificeret arbejdsstyrke og en førende rolle inden for vigtige industribrancher, er afhængige af en velfungerende offentlig sektor.

Europas offentlige sektor befinder sig ved korsvej i dag, hvor den står over for betydelige økonomiske og sociale udfordringer, institutionelle forandringer og de nye teknologiers dybtgående virkninger. Eftersom den offentlige sektor er en vigtig økonomisk aktør, når det gælder om at sætte skub i den økonomiske vækst, er der stigende forventning om, at sektoren kan og vil spille en meget stærkere rolle i gennemførelsen af Lissabon-strategien for økonomisk, social og miljømæssig fornyelse.

Inden for den offentlige sektor står de offentlige administrationer over for den udfordring at øge effektiviteten, produktiviteten og kvaliteten i deres serviceydelser. Alle disse udfordringer må imidlertid takles med et uændret eller endda nedsat budget.

Informations- og kommunikationsteknologi (IKT) kan gøre det nemmere for de offentlige administrationer at takle de mange udfordringer. Men hovedvægten bør ikke ligge på IKT i sig selv. Det, der bør lægges vægt på, er brug af IKT *kombineret med* organisatorisk omstilling og udvikling af nye kvalifikationer, med det formål at forbedre offentlige serviceydelser, demokratiske processer og offentlige politikker. Det er hvad **e-forvaltning** går ud på.

Allerede i dag viser god praksis i mange lande, at e-forvaltning er et effektivt middel til at levere offentlige serviceydelser af bedre kvalitet, nedbringe ventetiden og forbedre omkostningseffektiviteten, hæve produktiviteten samt opnå øget gennemskuelse og kontrollerbarhed i den offentlige administration.

E-forvaltning bør have et strategisk mål: at nå Lissabon-målsætningerne, reducere hindringerne for det indre marked for tjenesteydelser og for mobilitet på tværs af grænserne i Europa og sikre en effektiv gennemførelse af nationale politikker samt udvikling på regional- og lokalplan.

Imidlertid er det ikke så nemt at indføre e-forvaltning. For at man kan levere brugerorienterede serviceydelser og skære ned på bureaukratiet (dvs. udrydde unødvendigt administrativt arbejde), er det nødvendigt, at forskellige afdelinger og administrative niveauer (f.eks. lokalt og nationalt plan) har adgang til hinandens oplysninger. Som regel kræver dette en organisatorisk omstilling. Det kræver villighed til at nytænke indgroede arbejdsmetoder. Og dette fører ofte til modstand. Desuden er e-forvaltning ikke gratis, og det tager ofte lang tid, inden udbyttet viser sig.

Der er en række vanskelige problemer at løse, før e-forvaltning kan fungere fuldt ud. Det drejer sig bl.a. om at skabe tillid til online-transaktioner med administrationerne, sørge for almen adgang til online-serviceydelser, så der ikke opstår en IT-kløft, sikre interoperabilitet, så der kan udveksles information på tværs af organisatoriske og nationale grænser, samt

styrke europadækkende serviceydelser, der fremmer mobiliteten på det indre marked og styrker unionsborgerskabet.

Derfor er der brug for stærkt politisk lederskab for at overvinde modstand og hindringer, skabe en mentalitetsændring, gennemføre en organisatorisk omstilling, holde investeringerne i gang og bevare det langsigtede perspektiv, samtidig med at der kræves konkrete resultater på kortere sigt.

E-forvaltning er et centralt element i handlingsplanen eEurope 2005. Det er det eneste område af eEurope, hvor regeringerne ikke blot skal sørge for at grundforudsætningerne er på plads, men også er eneansvarlige for, at målene nås. Den nyligt afholdte konference om e-forvaltning, der er et led i eEurope 2005-handlingsplanen¹, og ministererklæringen herfra fremhævede, hvilke fordele der er ved at gøre e-forvaltning til en realitet i Europa.

På grundlag af denne konference, EU-programmer, nationale, regionale og lokale strategier og initiativer samt arbejdet i de offentlige administrationers netværk (Network of Public Administrations) analyserer nærværende meddelelse den aktuelle situation inden for e-forvaltning, udpeger spørgsmål og hindringer, og forelægger et sammenhængende sæt af tiltag, der skal styrke e-forvaltning på baggrund af eEurope 2005-handlingsplanen.

Denne meddelelse er udtryk for den betydning, som Kommissionen tillægger e-forvaltning som et middel at skabe offentlige administrationer i verdensklasse på alle niveauer i Europa - administrationer, der yder deres fulde bidrag til gennemførelsen af Lissabon-strategien ved at stille nye og bedre offentlige serviceydelser til rådighed for de europæiske borgere og virksomheder. Hermed opfordres medlemsstaterne til at udvise politisk engagement og lederskab og til at levere en øget indsats, i samarbejde med alle aktører i den private og den offentlige sektor.

2. UDFORDRINGER FOR EUROPAS OFFENTLIGE SEKTOR

I de følgende afsnit analyseres de udfordringer, som de offentlige administrationer i Europa og den offentlige sektor som helhed står over for.

2.1. En verden i forandring

Den offentlige sektor må spille en central rolle i moderniseringen af den europæiske økonomi og det europæiske samfund, så Europa bliver mere konkurrencedygtigt og dynamisk, med en holdbar vækst og evne til at skabe flere og bedre job, samtidig med at den sociale samhørighed styrkes. Dette er Lissabon-målene for 2010. Men for at nå disse mål må vi opretholde et højt væksth niveau i hele dette årti: 3% eller mere. De nuværende økonomiske vilkår gør det klart, hvor stor en udfordring dette indebærer².

Det offentliges indtægter udgør samlet 45% af EU's BNP. Den offentlige sektor er den største enkelte aftager i økonomien. Det offentliges forbrug beløb sig til 20,6% af BNP i 2002,

¹ Ministerkonferencen om e-forvaltning 2003 blev arrangeret i fællesskab af det italienske formandskab for Rådet og Kommissionen, europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm.

² Rapport til forårstopmødet 2003, Det Europæiske Råds konklusioner af marts 2003, de overordnede retningslinjer for den økonomiske politik for 2003, økonomiske prognoser, foråret 2003.

sammenlignet med 19,9% i 1998³. Det offentlige er også en væsentlig leverandør af serviceydelser til erhvervslivet, hvorved det påvirker virksomhedernes konkurrenceevne, og af serviceydelser til borgerne, der gør det muligt for disse at få en uddannelse og finde beskæftigelse.

Som modstykke til de mange serviceydelser stiller de offentlige myndigheder en række krav til virksomhederne og borgerne, f.eks. om socialsikringsbidrag og miljørapportering samt betaling af skat. Omkostningerne ved sådanne administrative forpligtelser skønnes til 2-3% af BNP og vejer uforholdsmæssigt tungt for SMV'er. Iværksætterånd og innovation påvirkes af den tid og de omkostninger, det kræver at etablere en ny virksomhed - fra nogle få dage til over en måned og fra nul til 1500 EUR⁴.

Hvis man effektiviserer disse aktiviteter - reducerer bureaukratiet - øger deres effekt og gør dem lettere tilgængelige, mere brugervenlige, sikrere og mere målrettede, vil det øge den økonomiske vækst i hele økonomien.

De offentlige administrationer forventes også at være forberedt på fremtidige og nyopdukkende udfordringer.

Demografiske forandringer sætter myndighederne på prøve. For eksempel er immigration, betinget af EU's politiske rammer, allerede en faktor i den demografiske forandring. For at øge de positive virkninger af immigration kan det være nødvendigt at øge indsatsen for integrationsydelser, fra sprogundervisning til støtte til etniske iværksættertiltag, og at takle den øgede efterspørgsel efter flersproget og flerkulturel adgang til almene offentlige serviceydelser.

Et bedre fungerende indre marked vil gøre det lettere at udbyde serviceydelser på tværs af grænserne og fremme mobiliteten inden for Europa i beskæftigelses- eller uddannelsesøjemed eller af sociale årsager. Dermed udvides viften af krav til de offentlige serviceydelser. De offentlige administrationer forventes at yde grænseoverskridende og endda europadækkende serviceydelser.

I fremtiden vil borgerne i stigende grad forvente af myndighederne, at de sikrer frihed, retfærdighed og sikkerhed i hele EU. Dette kræver samarbejde på tværs af medlemsstaterne og på internationalt plan, og at man griber nye teknologibetingede usikkerhedselementer an.

Ligesom resten af økonomien står de offentlige administrationer og den offentlige sektor over for den udfordring at reagere på nye teknologiske fremskridt, særlig inden for informations- og kommunikationsteknologi. For eksempel har internettet gjort det muligt at inddrage borgerne i den politiske beslutningsproces på nye måder, bl.a. gennem opinionsgrupper på nettet og online-høringer eller ved systematisk at indsamle feedback fra borgere og virksomheder om behovet for hjælp og rådgivning. Dette betyder, at de offentlige administrationer må revurdere deres fast etablerede fremgangsmåder i beslutningsprocessen.

I forretningsverdenen er der opstået nye måder at organisere værdikæder og kundeforhold på. Dette giver inspiration til mere effektive og brugerorienterede måder at levere offentlige

³ Statistisk bilag til rapport om den europæiske økonomi, forår 2003.

⁴ "Benchmarking Enterprise Policy, Results from the 2002 Scoreboard", internt arbejdsdokument fra Europa-Kommissionen.

serviceydelser på, idet man lærer af e-business uden at kopiere blindt, samt til nye offentlig-private partnerskaber⁵.

De resultater, der i dag er nået med at bringe offentlige serviceydelser på nettet, bygger på tidligere forskning. Hvis den offentlige sektor skal spille en mere aktiv rolle i vidensamfundets opbygning, må der i højere grad sættes ind på innovation og forskning for og i samarbejde med den offentlige sektor.

Ud over målsætningen om at skabe en moderne offentlig administration er der en række institutionelle udfordringer i Europa. Disse hænger sammen med det indre marked, sammensmeltning som led i den største udvidelse nogensinde til EU-25, decentraliseringstendenser, globalisering og den ny EU-forfatning med krav om nye forvaltningsformer. Med øget netsammenkobling mellem lokale, regionale og nationale administrationer i hele EU, der støtter forvaltning i flere niveauer, og hjulpet på vej af nye teknologier, er der gradvist ved at vokse et mere integreret 'europæisk offentligt rum' frem for EU's borgere og virksomheder.

2.2. Højere forventninger fra borgere og virksomheder

Borgerne har vænnet sig til stadig kortere svartider samt produkter og tjenesteydelser fra den private sektor af stadig stigende kvalitet. De forventer nu tilsvarende præstationer fra de offentlige administrationer. En række forhold udsættes i stigende grad for kritik, såsom uklare procedurer, lange køer, krav til borgerne om på ny at afgive oplysninger, som det offentlige allerede sidder inde med, og "one size fits all"-løsninger.

Befolkningen forventer, at de offentlige serviceydelser bliver mere brugervenlige og skræddersyede, tilpasset til den enkeltes behov. Offentlige serviceydelser skal generelt være til rådighed for alle, alle borgere skal betjenes, uafhængigt af deres kvalifikationer og evner, indtægt eller hvor de befinder sig geografisk. I modsætning til den private sektor kan den offentlige sektor ikke vælge sine kunder (og omvendt kan folk heller ikke vælge, om de vil være kunder hos det offentlige eller ej).

Virksomhedernes konkurrenceevne påvirkes kraftigt af de omkostninger, der er forbundet med transaktioner med det offentlige. Efterhånden som konkurrencen bliver hårdere, kræver virksomhederne, at unødvendigt bureaukrati afskaffes. Det offentlige er også ansvarligt for mange input til produktionsprocesserne. Virksomhederne forventer derfor billigere og bedre offentlige serviceydelser, så de kan klare sig i konkurrencen.

Endelig forventer borgere og virksomheder, at myndighederne i højere grad stilles til regnskab for deres forvaltning af skatteydernes penge. De kræver også større åbenhed i beslutningsprocesserne og demokratisk inddragelse i alle faser af politikudviklingen. 'Demokratisk underskud' er blevet et valgtema: det forventes, at der igen skabes en følelse blandt vælgerne af, at de deltager aktivt i demokratiet.

2.3. Begrænsede ressourcer - flere opgaver og færre midler

Regeringerne står under pres for at yde mere valuta for skatteydernes penge. Det offentlige må tilbyde flere og bedre serviceydelser med uændrede eller færre midler. De offentlige

⁵ Se også rapporten "eGovernment in Europe: State of Affairs", udarbejdet af EIPA til konferencen om e-forvaltning 2003.

udgifter er blevet alvorligt begrænset i mange medlemsstater på grund af langsom økonomisk vækst og nødvendigheden af at reducere underskud på budgetterne. Udfordringen består i at opnå en produktivitetsstigning i den offentlige sektor, så sektoren kan yde en bedre service, uden at omkostningerne stiger.

Som følge af befolkningens aldring må de offentlige administrationer desuden klare sig med færre ansatte og færre arbejdende skatteydere, samtidig med, at de må tilbyde stort set samme antal ydelser, oven i købet af bedre kvalitet.

De offentligt ansatte kræver mere interesserende job med større mulighed for personlig udvikling og personlige kontakter. Men jobgarantier i form af livstidsansættelse og andre rettigheder udhules i stigende grad. Det offentliges tiltrækningskraft som arbejdsgiver står på spil.

3. E-FORVALTNINGENS ROLLE

E-forvaltning defineres her som **brugen af informations- og kommunikationsteknologier i offentlige administrationer, kombineret med organisatoriske forandringer og udvikling af nye kvalifikationer, med det formål at forbedre de offentlige serviceydelser, styrke de demokratiske processer og i højere grad støtte de offentlige politikker.**

E-forvaltning er et redskab til at opnå en bedre og mere effektiv administration. Således kan e-forvaltning medvirke til en bedre udvikling og gennemførelse af offentlige politikker og gøre det nemmere for den offentlige sektor at håndtere de modstridende krav om at tilbyde flere og bedre serviceydelser og samtidig anvende færre ressourcer.

Teknologien kan ikke forvandle dårlige fremgangsmåder til gode, men e-forvaltning giver den offentlige sektor *mulighed* for at udføre sine opgaver på en anden måde.

Ved for eksempel at øge effektiviteten og konkurrencen inden for offentlige indkøb ved hjælp af elektroniske indkøb kan man spare hundreder millioner euro, der så kan geninvesteres i offentlige produkter og serviceydelser og derved bidrage til økonomisk vækst. Samtidig øges gennemsækeligheden og kontrollerbarheden i forbindelse med offentlige indkøb.

Visse forvaltninger har drastisk nedbragt den tid, det tager at etablere en ny virksomhed, og tilbyder nu gratis registrering via internet. Derved får iværksættere mulighed for at koncentrere deres begrænsede ressourcer om sande iværksætteropgaver. Gennem online-indberetning af socialsikringsoplysninger sparer virksomhederne allerede i dag på deres udgifter til administration, og frigør således ressourcer til produktion eller innovation.

Når information fra den offentlige sektor stilles til rådighed til genbrug (hvor lovgivningen tillader det), får virksomhederne mulighed for at udvikle mere attraktive og konkurrencedygtige produkter.

Når oplysninger om uddannelse og job i hele EU gøres tilgængelige via ét bestemt websted som en europadækkende service, sænkes barriererne for arbejdskraftens mobilitet på det indre marked. Offentlig information, der tilbydes på flere sprog via et websted, gør det lettere for indvandrere at finde rundt i systemet og letter dermed den økonomiske og sociale integration.

E-forvaltning sætter den offentlige sektor i stand til at opretholde og styrke en god forvaltningsskik i vidensamfundet, det vil sige:

- (1) **En offentlig sektor, der er åben og gennemskelig:** en forvaltning, som borgerne kan forstå, som står til regnskab over for borgerne, og som er åben for demokratisk inddragelse af borgerne og kontrol.
- (2) **En offentlige sektor, der står til tjeneste for alle.** En brugerorienteret offentlig sektor skal være for alle, dvs. den udelukker ikke nogen fra at modtage serviceydelser, og den respekterer alle som individer ved at tilbyde personligt tilpassede serviceydelser.
- (3) **En produktiv offentlig sektor, der leverer maksimal valuta for skatteydernes penge.** Dette indebærer, at borgerne spilder mindre tid på at stå i kø, at antallet af fejl reduceres betydeligt, at der er mere tid til rådighed til professionel service ansigt til ansigt med borgerne, og at de offentligt ansatte kan få større jobtilfredshed.

Kort sagt medvirker e-forvaltning til at skabe en mere åben, socialt integrerende og produktiv offentlig sektor, i overensstemmelse med målene om god forvaltningsskik⁶. Dette er forudsætningen for, at vi får en offentlige sektor, der er forberedt på fremtiden.

God forvaltningsskik i ovenstående betydning, som opnås ved den rette kombination af informations- og kommunikationsteknologi, organisatorisk fornyelse og styrkede kvalifikationer ('e-forvaltningsskik') er også relevant inden for sektorer såsom sundhed, uddannelse og offentlig transport.

E-forvaltningsskik er derfor et bredere begreb, og mange af de indhøstede erfaringer og de tiltag, der foreslås i det følgende, er også relevante i forbindelse med online-serviceydelser på disse andre områder, såsom sundhed og uddannelse. Når der i denne meddelelse tales om e-forvaltning, ligger vægten imidlertid på administrative serviceydelser og støtte til de demokratiske processer.

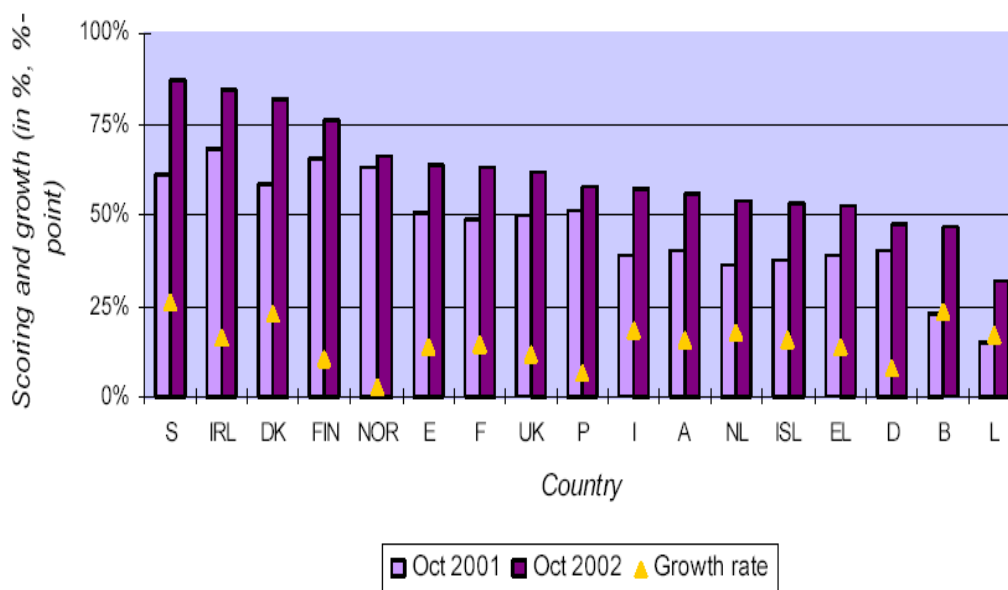
4. STATUS, PROBLEMER OG TILTAG

4.1. Status

Alle europæiske lande har udviklet strategier for e-forvaltning i løbet af de seneste år. Overalt har man gjort fremskridt med at bringe offentlige serviceydelser på nettet, og den gennemsnitlige online-tilgængelighed er steget fra 45% til 60% mellem oktober 2001 og oktober 2002⁷. På nuværende tidspunkt er forskellene mellem de enkelte lande muligvis af mindre betydning end vækstraterne og den strategiske vilje til at modernisere de offentlige administrationer, som kan føre til store fremskridt i løbet af de kommende år. Generelt er der en tendens til, at man bevæger sig fra teknologi til helhedsløsninger, således som det fremgik af konferencen om e-forvaltning i Como for nylig.

⁶ Disse mål afspejler principperne om gode styreformer i hvidbogen fra 2001 om nye styreformer i EU, KOM(2001) 428.

⁷ Online-tilgængelighed er et vægtet gennemsnit, der giver udtryk for, hvor avancerede en række offentlige serviceydelser er (i kraft af adgang til information, envejskommunikation, tovejskommunikation, fuldt elektronisk sagsbehandling). Gennemsnittet dækker over 20 offentlige serviceydelser for virksomheder og borgere, der er fastlagt af Europa-Kommissionen og Rådet.



Figurtekst: Resultat og vækst (i %, %-point)
Land
Okt. 2001, Okt. 2002, vækstrate

Offentliges serviceydelsers online-tilgængelighed, fra oktober 2001 til oktober 2002.
Vækstrater 2001-2003. Baseret på 20 offentlige serviceydelser. Kilde: CGEY, februar 2003.

Online-tilgængelighed er naturligvis ikke nogen garanti for online-brug. Det har lige så stor betydning, om befolkningen har kendskab til disse serviceydelser, om omkostningerne ved at få adgang til ydelserne er rimelige, om de er nemme at bruge, og om borgerne er villige til at bruge dem. Frem for alt er det de reelle resultater, der tæller: hvordan opfatter folk disse serviceydelser, hvordan bruger de dem, hvilke fordele oplever de, og hvilke fordele medfører e-forvaltning for den offentlige administration selv. Sådanne brugerorienterede data er der foreløbig stadig forholdsvis få af⁸.

Set ud fra et kommercielt perspektiv udgør e-forvaltning allerede et betydeligt marked. I 2002 blev der brugt ca. 30 mia. EUR på IKT-delen af den offentlige administration (udelukkende administrative serviceydelser, dvs. ekskl. sundhed, forsvar, uddannelse, mv.). Heraf blev skønsvist 5 mia. EUR brugt på IKT til e-forvaltning - et beløb, der er kraftigt stigende med 15% årligt⁹. Dette er imidlertid kun en brøkdel af de samlede udgifter til e-forvaltning, da der også er tale om betydelige ledsagende investeringer i (om)organisation og uddannelse.

4.1.1. Serviceydelser for borgerne - forbedring af livskvaliteten

E-forvaltning har allerede vist sig at have en væsentlig indvirkning på borgernes liv. Borgerne kan få adgang til flere oplysninger fra myndighederne. Således kan de bedre forstå, hvad deres skattepenge bruges til, og hvordan beslutningerne træffes, og dermed kan de få større indflydelse. Det er et skridt fremad mod mere gennemsikrelige, kontrollerbare og åbne

⁸ Der er registreret visse data, f.eks. af IST-projekter såsom SIBIS, der har undersøgt borgernes villighed til at bruge offentlige serviceydelser på nettet i en række lande, sammenlignet med traditionel brug. Projektet har endvidere undersøgt, hvor udbredt kendskabet er til online-serviceydelserne, samt den faktiske brug af dem (<http://www.sibis-eu.org/sibis/>). Data om brugen er også gengivet og analyseret i den nylige IPTS-rapport, "ePublic services in Europe: past, present and future".

⁹ EITO 2002. Bemærk, at der i EITO 2002 anvendes en snæver definition af IKT til e-forvaltning.

offentlige instanser. Denne udvikling styrker demokratiet. Desuden er større gennemskuelighed med til at bekæmpe korruption og svindel. Der er tale om vigtige potentielle fordele, ikke kun i Europa, men også i udviklingslande og vækstøkonomier verden over.

Det er vigtigt at fremme direkte kommunikation mellem borgerne og beslutningstagerne. Via online-fora, virtuelle debatrum og elektronisk stemmeafgivning kan borgerne give udtryk for deres synspunkter, stille spørgsmål direkte til de politiske beslutningstagere og på den måde bidrage med en velinformeret holdning til den demokratiske proces. Et eksempel på en bred online-høring er webstedet "e-Vote", der blev drevet under det græske formandskab for Rådet i første halvdel af 2003¹⁰. På EU-plan tilbyder 'YourVoice in Europe' ('Kom til orde i Europa') en fælles indgangsportal på samtlige officielle sprog til brug ved Kommissionens høring af offentligheden¹¹.

En fælles indgangsportal er gradvist ved at blive normen for serviceydelser til borgerne. Ofte er sådanne portaler bygget op omkring 'livsbegivenheder'¹², hvor man samler alle de oplysninger, der er relevante for borgerne i forbindelse med en bestemt fase i livet¹³.

HELP er en bred indgangsportal for borgerne, der stilles til rådighed af Forbunds-kancelliet i Østrig. Portalen har vundet eEurope-prisen for e-forvaltning i 2003.

(www.help.gv.at)

Sådanne portaler for borgerne bliver mere og mere avancerede, idet der tilføjes faciliteter såsom elektronisk identifikation, elektronisk betaling (hvilket rejser spørgsmål om valg af standarder) og øget interaktivitet¹⁴. Navnlig disse faciliteter anvendes i stigende grad, om end de endnu ikke har vundet almen udbredelse. Særlige online-tjenester for handicappede er på vej frem¹⁵, men det er stadig forholdsvis ualmindeligt med adgang via andre medier end pc'en, såsom digital-tv eller mobilterminaler, som modsvarer den fysiske adgang på de offentlige kontorer og kan være et middel til at sikre handicappedes integration i samfundet¹⁶.

¹⁰ <http://evote.eu2003.gr/EVOTE/en/index.stm>.

¹¹ <http://europa.eu.int/yourvoice>

¹² Begrebet "livsbegivenhed" henviser til de offentlige serviceydelser, der er brug for i bestemte faser af livet, f.eks. ved graviditet og fødsel, skolestart og -afslutning, ændring af beskæftigelsesstatus, hvis man bliver offer for en forbrydelse, flytning, hvis man bliver handicappet, pensionering mv.

¹³ Som eksempel kan nævnes det irske folkeregisters websted over livsbegivenheder (www.groireland.ie), der bl.a. omfatter automatisk behandling af ansøgninger om børnepenge, og CAT365, www.cat365.net) i Spanien, der omfatter almen og faglig uddannelse, jobsøgning (samt en integreret service for oprettelse af virksomheder).

¹⁴ F.eks. driver den finske pensionsanstalt et websted om pension på tre sprog, herunder en tjeneste for registrerede forsikrede personer, der bruger et personligt autentifikationskort til at få adgang til internetbanking. Tjenesten anvendes i dag af omkring 80% af den arbejdende befolkning (www.tyoelake.fi).

¹⁵ F.eks. den franske portal Handiplace.org, www.handiplace.org.

¹⁶ Ny teknologi kan forbedre tilgængeligheden, men også hæve produktiviteten i leveringen af serviceydelser, som det ses af den fremgangsmåde, der benyttes af det hollandske CareMore, hvor distriktssygeplejersker bruger PDA'er ved hjemmebesøg hos patienterne (www.sensire.nl).

Europa-Kommissionen har grebet e-forvaltning an gennem eCommission-initiativet (modernisering af den interne administration, forbedret kommunikation med navnlig medlemsstaterne og de øvrige europæiske institutioner og bedre offentlige serviceydelser til borgerne og erhvervslivet¹⁷). Blandt de aktiviteter, der direkte vedrører borgerne, er online-adgang til alle retsakter og andre officielle dokumenter fra Kommissionen og indførelse af "interaktiv politikudvikling" med det formål at samle bidrag til den politiske beslutningsproces (spontan feedback og online-høring) som led i strategien for bedre lovgivning. Det næste skridt bliver 2. generation af Europa-serveren, en ny generation af portaler, der giver adgang til et komplet sæt tematisk ordnede oplysninger og interaktive tjenester vedrørende EU's politikker og aktiviteter, idet brugerne forskånes for den organisatoriske kompleksitet.

4.1.2. Serviceydelser for virksomhederne - fremme af konkurrenceevnen i Europa

I dag arbejder virksomhederne i Europa inden for lovrammer, der indebærer hyppige, obligatoriske kontakter med myndighederne, ofte med særskilte administrative instanser. Dette er en tung og tidkrævende administrativ byrde for virksomhederne. Her kan e-forvaltning klart spille en rolle ved at tilbyde en 'fælles indgangsportal' til administrative oplysninger og krav om alt lige fra offentlige indkøb, told og skat, sociale bidrag og geografiske oplysninger til information om registrering af et nyt selskab og ansøgning om de nødvendige tilladelser.

Bremen online-serviceydelser sørger for online-transaktioner og betalinger på en for borgerne, virksomhederne og mellemmand (advokater, skattekonsulenter, osv.) sikker og retsgyldig måde. Betydelige besparelser er blevet opnået for advokater, virksomheder og administrationer (www.bremer-online-service.de).

Et vigtigt aspekt af e-forvaltning i forbindelse med serviceydelser for virksomheder er, at øget produktivitet hos de offentlige myndigheder og serviceydelser af højere kvalitet medfører øget produktivitet og konkurrenceevne i den private sektor, fordi både omkostningerne ved den offentlige service og transaktionsomkostningerne hos virksomhederne (i form af tidsforbrug, arbejdsindsats) reduceres, samtidig med at der opstår færre administrative fejl.

For eksempel viser resultater fra fungerende systemer til elektronisk toldbehandling i en række lande, at hovedparten af angivelserne kan behandles på nogle få minutter. Systemerne er til rådighed døgnet rundt, hverdage og helligdage, og der er konstateret en betydelig kvalitetsstigning¹⁸. Det samme gør sig gældende for elektroniske momssystemer, der udvikles overalt i EU, og lignende fordele forventes af en fremtidig elektronisk behandling af afgiftsdokumenter i forbindelse med EU-interne varebevægelser¹⁹.

Online-serviceydelserne for virksomheder er længere fremme i udviklingen og mere avancerede end ydelserne for borgerne (dvs. ud over ren informationsformidling omfatter de også interaktive ydelser og transaktioner via nettet)²⁰.

Nogle online-serviceydelser for erhvervslivet er nu ved at gå over til en mere udstrakt brug af elektroniske certifikater. Indførelsen af disse nye teknologier via offentlige serviceydelser for

¹⁷ "Towards the eCommission: Implementation Strategy 2001-2005", juni 2001.

¹⁸ Det svenske virtuelle toldkontor (www.customs-vip.info/eGov/) behandler 90% af alle angivelser elektronisk, og ved hjælp af automatiseret godkendelse færdigbehandles 70% af angivelserne inden for 3 minutter. Det polske integrerede told- og skattesystem, der anvendes til grænsekontrol og toldindtægter, har opnået en fejlreduktion på en faktor 20 (www.krakow.uc.gov.pl/clogran.htm). Det nationale offentlige indkøbsserviceorgan i Danmark har ved hjælp af det elektroniske udbudssystem ETHICS fordoblet sin produktivitet og fuldstændig elimineret klager (www.ski.dk/). Det rumænske indkøbssystem, eMarket, rapporterer besparelser på 20% (www.e-licitatie.ro).

¹⁹ Se også kommunikationen: enkle og papirløse rammer for told og handel, KOM(2003) 452, juli 2003.

²⁰ Cap Gemini Ernst & Young (CGEY), undersøgelse for Europa-Kommissionen, februar 2003.

virksomhederne kan også bidrage til at skabe en kritisk masse, f.eks. ved at fremme brugen heraf i elektroniske offentlige indkøb, elektronisk toldbehandling og afgifts- og skatteangivelser, eller ved at afskaffe alt papirarbejde i forbindelse med indberetning af sociale bidrag. Mere bredt ses interaktiv elektronisk kommunikation med myndighederne som vejen til 'digitalisering', særlig for SMV'er.

4.1.3. Serviceydelser fra myndighed til myndighed - et styrket samarbejde

E-forvaltningspolitikken kan bane vej for et struktureret samspil mellem nationale, regionale og lokale administrationer og EU's institutioner²¹, om end der endnu er mange hindringer at overvinde, herunder konkurrerende mål, et til tider forvirrende væld af regler, spredning af opgaver blandt traditionelle offentlige institutioner²² og indgroede procedurer og arbejdsmetoder.

Regionale og lokale administrationer er ofte førende, når det gælder offentlige serviceydelser

Samarbejde mellem administrationer er grundlaget for den service, der tilbydes af Agencia Tributaria, endnu en vinder af prisen for e-forvaltning, som forenkler og fremskynder udstedelsen af skatteattester til borgerne ved hjælp af sikker elektronisk kommunikation mellem administrationerne og med borgerne (www.agenciatributaria.es).

på nettet²³. Deres indsats, bl.a. gennem deres sammenslutninger, har været med til at fremme e-forvaltning. Udvikling af e-forvaltning på regionalt og lokalt plan har fået stigende betydning under strukturfondene og udgør ca. 30% af udgifterne vedrørende informationssamfundet i mål 1-regioner og 20% i mål 2-regioner. Strukturfondenes reviderede retningslinjer for investering i informationssamfundet, 2000-2006, kommer ind på e-forvaltning, bl.a. med henblik på at styrke efterspørgselen efter og finansieringen af e-forvaltningsindhold, særlig til lokale og regionale serviceydelser.

I de fleste medlemsstater har de nationale politikker og programmer vedrørende informationssamfundet og e-forvaltning konsekvenser for regionalplan- og programlægningen. Der er derfor behov for en effektiv koordinering mellem det nationale og det regionale niveau²⁴, navnlig med hensyn til netværk mellem regionerne, samarbejde mellem sammenslutninger og udveksling af god praksis.

4.2. Problemer og tiltag

For at komme videre fra enkeltstående eksempler til en almen udbredelse og brug af offentlige serviceydelser på nettet og for at bane vej for mere avancerede og brugervenlige ydelser må vi takle en række kritiske problemer. I de følgende afsnit analyseres disse vigtige problemer, og der foreslås tilsvarende tiltag (fremhævet ved dobbelt indramning). Det er ikke hensigten at give en udtømmende analyse, men snarere at udpege de centrale problemer, der kræver en fælles reaktion.

²¹ Jf. hvidbogen om nye styreformer i EU.

²² F.eks. krævede det elektroniske socialsikringssystem i Belgien en procesomlægning, der involverede 2000 sociale sikkerhedsinstanser på nationalt, regionalt og lokalt plan (<https://www.socialsecurity.be/>).

²³ Der kan nævnes følgende eksempler: ENTERPRISE-51, et enkelt kontor, der yder rådgivning og service til virksomheder i 51 kommuner i den italienske provins Pordenone (www.amministrazioneefuturo.com); "Service-Public Local" i Frankrig, som omfatter lokale offentlige serviceydelser, der skal bidrage til den økonomiske udvikling (<http://www.servicepubliclocal.net/>), og det britiske "3 Islands Partnership", der tilbyder elektroniske serviceydelser til både borgere og virksomheder på afsidesliggende, tyndtbefolkede øer i Skotland, så man undgår lange og dyre rejser.

²⁴ Salerno-konferencen om informationssamfundet og regionaludvikling (15.-16. maj 2003).

Adskillige af de nedenfor nævnte tiltag må følges op i nært samarbejde med de respektive EU-programmer og med de europæiske offentlige administrationers netværk.

4.2.1. Adgang for alle

Forudsætningen for en øget borgerdeltagelse ved hjælp af online-serviceydelser er, at alle borgere får fuld adgang til disse ydelser. Blandt de mulige hindringer er den lavere internetdækning i visse lande, et begrænset serviceudbud, mangel på brugervenlig adgang for handicappede og manglende IT-kundskaber.

Princippet om, at alle skal have adgang til de offentlige serviceydelser, er et vigtigt mål for de offentlige administrationer. Almen og faglig uddannelse er altafgørende for at sikre, at borgerne har de IT-kundskaber, der er nødvendige, for at de fuldt ud kan drage fordel af e-forvaltningsydelserne. IT-kompetence er et af hovedmålene for det nye eLearning-program²⁵.

Borgerdeltagelsen kan forbedres, hvis borgerne kan få adgang til serviceydelserne via en række forskellige medier, herunder pc'er, digital-tv-apparater, mobilterminaler og offentlige internetadgangspunkter ved siden af den traditionelle, fysiske betjening på de offentlige kontorer.

En sådan multiplatformsstrategi er nødvendig for at få alle med i informationssamfundet og undgå at skabe en ny kløft i samfundet. Målet for eEurope 2005 i denne henseende er, at medlemsstaterne inden udgangen af 2004 skal sikre, at offentlige basisserviceydelser, hvor det er relevant, udnytter mulighederne i multiplatformsadgang. Europa-Kommissionen vil (via IDA-programmet for dataudveksling mellem administrationer) gennemføre en undersøgelse af multiplatformsstrategien med det formål at udpege eksempler på bedste praksis og opstille retningslinjer for levering af e-forvaltningsydelser.

Ved at anvende 'design for alle'-principper vil man kunne inddrage en bredere kreds af borgere. Det er vigtigt at udarbejde retningslinjer for design og vurdering af brugergrænseflader og adgang til offentlige serviceydelser. Som led i eEurope 2002-handlingsplanen har medlemsstaterne vedtaget retningslinjer for webtilgængelighed (Web Accessibility Initiative), der nu bør følges konsekvent, når offentlige serviceydelser lægges på nettet.

Multiplatformsadgang for alle bør have en styrket rolle i de nationale e-forvaltningsplaner, støttet af udveksling af bedste praksis.

Internetdækningen i EU er vokset hastigt siden Det Europæiske Råds møde i Lissabon i marts 2000 (mere end 40% af de private husstande og 90% af virksomhederne og skolerne er nu på nettet). Denne stigning hænger sammen med indførelsen af nye, mere interaktive tjenester. Dette igen øger behovet for hurtigere internetforbindelser, dvs. bredbånd. Overgangen fra smalbandsnet til bredbåndnet er et vigtigt skridt mod mere fleksible, informative og interaktive offentlige serviceydelser. Bredbånd får også brugerne til at tilbringe mere tid på nettet.

²⁵ KOM(2002) 751 af 19.12.2002.

Hurtige forbindelser, der altid er åbne, er også en forudsætning for løbende adgang til fælles databaser inden for administrationerne selv. Derfor er bredbånd af afgørende betydning, når det gælder om at udbrede enkeltstående eksempler på god praksis til hele administrationen.

Et vigtigt mål for eEurope 2005-handlingsplanen er *almen udbredelse og brug af bredbåndsnet inden 2005*. Meddelelsen "Electronic Communication : Road to the Knowledge Economy"²⁶ opstiller det mål, at halvdelen af alle internetforbindelser skal være bredbåndsforbindelser inden 2005. Udbredelsen af bredbånd kan stimuleres gennem indbyrdes sammenhængende politikker for henholdsvis udbuds- og efterspørgselssiden.

Sådanne politikker omfatter det nye regelsæt for telekommunikation, som på en teknologineutral måde stimulerer konkurrencen mellem kommunikationsnet. Gennem efterspørgselsaggregering kan man styrke grundlaget for holdbare investeringer i bredbånd og nye platforme såsom digital-tv og 3G. Kommissionen vil afholde en workshop i efteråret 2003 om lokale initiativer, herunder efterspørgselsaggregering.

De fleste af tiltagene vedrørende efterspørgselssiden under eEurope 2005 er ikke specifikke for bredbånds- eller multiplatformsadgang, men omfatter samtlige målsætninger. eEurope 2005 opfordrer alle offentlige administrationer til at anskaffe bredbåndsforbindelse til internettet inden 2005. Tiltag vedrørende efterspørgselssiden bør også vurdere borgernes og virksomhedernes reaktioner på og erfaringer med at modtage serviceydelser ad forskellige kanaler²⁷.

Nye avancerede former for interaktivitet i offentlige serviceydelser, stimuleret af bredbånds- og multiplatformsadgang, bør undersøges nærmere som led i EU's F&U-programmer samt pilot- og gennemførelsesprogrammerne.

4.2.2. Opbygning af tillid

Offentlige serviceydelser må nødvendigvis tilbydes under vilkår, hvor der hersker fuld tillid. Sådanne vilkår bør altid omfatte sikre kommunikationsforbindelser og sikker adgang for borgere og virksomheder.

Beskyttelse af persondata, autentificering og identitetsstyring er centrale områder, hvor offentlige serviceydelser aldrig må svigte. Offentlige institutioner bør altid sikre, at digitale kommunikationsforbindelser og transaktioner er sikre, og at persondata forbliver beskyttede. Borgerne bør kunne kontrollere adgangen til deres egne persondata, og hvordan disse data er blevet opbevaret, anvendt og hentet frem. Hvis dette krav ikke opfyldes, kan det ud over overtrædelse af loven indebære væsentlige sociale og økonomiske omkostninger. Kun de data, der er nødvendige for at opfylde et givet formål, må indsamles²⁸. Til dette formål bør brugen af privatlivsbeskyttende teknologier fremmes.

Privatlivsbeskyttende teknologier bør styrkes i forbindelse med e-forvaltning, bl.a. gennem de relevante EU-programmer.

²⁶ KOM(2003) 65 af 11.2.2003 (den danske udgave er ikke til rådighed).

²⁷ Se også ministerklæringen fra konferencen om e-forvaltning 2003.

²⁸ Det såkaldte dataminimeringsprincip, som fastlagt ved direktiv 95/46/EF.

Databeskyttelse, net- og informationssikkerhed, bekæmpelse af cyberkriminalitet og pålidelighed er forudsætning for et velfungerende informationssamfund og følgelig centrale politiske emner inden for EU. Kommissionen har sammen med medlemsstaterne lanceret en helhedsstrategi for disse emner.

En række F&U-projekter, der støttes af IST-programmet under EU's femte program for FTU og af det sjette rammeprogram, behandler disse emner. Hvad angår net- og informationssikkerhed vil det være et vigtigt skridt fremad, hvis forslaget om et europæisk agentur for net- og informationssikkerhed, der nu er til behandling i Rådet og Europa-Parlamentet, hurtigt vedtages.

eEurope 2005-handlingsplanen foreslår også, at der udvikles en 'sikkerhedskultur'. Dette er lige så relevant for den offentlige sektor som for den private sektor. Det vil også indebære, at der etableres et sikkert kommunikationsmiljø for udveksling af fortrolige oplysninger mellem Kommissionen og medlemsstaterne, en opgave der varetages af IDA-programmet.

E-forvaltningsstrategier på alle niveauer bør styrke tilliden til offentlige serviceydelser og fremme online-deltagelsen i de demokratiske processer.

Der er sket en væsentlig udvikling inden for elektroniske identitets- og autentificeringssystemer i løbet af de seneste år. Adgang til oplysninger om borgerne skal være i fuld overensstemmelse med EU's og medlemsstaternes lovgivning om databeskyttelse, og der bør vælges den teknologi, der i størst mulig grad lader borgerne bevare kontrollen over persondata vedrørende dem selv. Forsøg på at udvikle effektive og personligt tilpassede serviceydelser på basis af data om brugerne hæmmes imidlertid ofte af stive administrative procedurer, kompetencehensyn og konkurrerende systemer. De fleste lande befinder sig i en forholdsvis tidlig fase, når gælder indførelse og brug af sådanne systemer, og man er stadig ved at opbygge erfaring²⁹. Det er derfor det rette tidspunkt nu at styrke samarbejdet på dette område og forberede sig på fremtiden i fællesskab, særlig når man tager udfordringens omfang i betragtning.

Byerne Bologna, Næstved, Prato, Saarbruecken og Sheffield arbejder på at forbedre brugen af digitale signaturer både mellem administrationen og dens kunder og internt i administrationen. SPES-projektet under eTEN sørger for interoperabiliteten.

Identitetsstyring bør fremmes i EU: interoperabilitetsspørgsmål såvel som fremtidige behov bør undersøges, idet forskelle i retspraksis og kulturelt betinget praksis samt EU's lovrammer for databeskyttelse tages i betragtning. EU-programmerne for forskning og udvikling, etablering og gennemførelse bør bidrage hertil på en sammenhængende måde (dvs. RP6/IST³⁰, eTEN³¹ og IDA³²).

4.2.3. Bedre udnyttelse af den offentlige sektors information

Der kan opnås økonomiske og sociale fordele ved at genanvende de indholdsressourcer, som den

Digital Cartography i Sydtyrol i Italien tilbyder et geografisk informations-system og interaktive kort til bygge- og miljøplanlægning, hvor der tages hensyn til naturforholdene, som f.eks. risiko for jordskælv. Den portugisiske kommune Seixal fremmer brugen af geografiske informationssystemer for offentligt ansatte og teknikere (srvweb.cm-seixal.pt).

²⁹ I to tredjedele af tilfældene foregår autentificering af borg (e-Forum, juni 2002).

³⁰ Hvad angår F&U inden for e-forvaltning under RP6/IST h http://www.cordis.lu/ist/directorate_c/.

³¹ eTEN, europa.eu.int/information_society/programmes/et transeuropæiske net.

³² Hvad angår IDA henvises til: <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home>.

offentlige sektor råder over inden for områder såsom geografisk information, turistinformation, meteorologisk information, statistik mv. Dette vil ikke blot bidrage til økonomisk vækst og jobskabelse, men vil også øge valgmulighederne og servicekvaliteten for borgerne.

Som situationen ser ud nu, er der betydelige hindringer på det europæiske marked, der gør det vanskeligt at lancere informationstjenester, som bygger på information fra den offentlige sektor, og som dækker flere forskellige europæiske lande. Regler og praksis i forbindelse med genbrug af den offentlige sektors indholdsressourcer er vidt forskellige fra medlemsstat til medlemsstat. Desuden gør forskellige standarder og de mange forskellige sprog det vanskeligt at udnytte potentialet fuldt ud.

For at gøre noget ved forskellene mellem lovgrundlaget i medlemsstaterne fremlagde Kommissionen et forslag om anvendelse og kommerciel udnyttelse af den offentlige sektors dokumenter³³. I konklusionerne af forårstopmødet i 2003 opfordrede Det Europæiske Råd til, at direktivforslaget vedtages inden udgangen af 2003. Ministrene udtrykte vilje til at nå dette mål og bad Kommissionen sætte ekstra ind på dette område³⁴.

Direktivforslaget om anvendelse af den offentlige sektors dokumenter bør således vedtages og omsættes i national ret hurtigst muligt. Pilotprojekter, der medvirker til at nedbryde hindringer for udnyttelse af offentlig information på tværs af grænserne og til at udbrede god praksis over hele EU, bør støttes.

Sådanne pilotprojekter kunne være et led i opfølgningen af eContent-programmet og kunne trække på de erfaringer, der er indsamlet under IDA-programmet og IST-delen af det sjette rammeprogram.

4.2.4. Offentlige indkøb

Et område, hvor der kan opnås en betydelig gevinst, er offentlige indkøb. Traditionelle offentlige indkøbsprocedurer er komplekse, tid- og ressourcekrævende og medfører derfor store produktivitetstab. Brugen af IKT i offentlige indkøb kan øge effektiviteten og kvaliteten og give mere valuta for pengene og derved medføre væsentlige besparelser for skatteyderne (se boks). Brug af IKT kan skabe et bedre forhold til leverandørerne, større tilfredshed hos brugerne, bedre udnyttelse af personaleressourcerne i indkøbsprocessen og bedre muligheder for at kontrollere de offentlige udgifter. For at disse fordele kan blive en realitet, må der gennemføres grundlæggende ændringer i den offentlige sektors indkøbsprocedurer, både inden for administrationerne og i forholdet mellem administrationerne og potentielle leverandører.

I Det Forenede Kongerige f.eks. sigter Office of Government Commerce mod at spare 350 mio. EUR over 3 år på den civile centraladministrations indkøb ved at gennemføre sin strategi for elektroniske indkøb. Tilsvarende håber den irske regering at kunne spare over 400 mio. EUR over 5 år eller skønsvist 2% af indkøbsudgifterne i den offentlige sektor.

Mangelen på klare EU-regler har hidtil været en hindring for udbredelsen af elektroniske offentlige indkøb i Europa. Den kommende endelige vedtagelse af lovpakken om offentlige

³³ KOM(2002) 207.

³⁴ Ministererklæring fra konferencen om e-forvaltning, Como, 7.-8. juli 2003.

indkøb, der omfatter specifikke regler for elektroniske offentlige indkøb, burde blive et vendepunkt for udbredelsen af elektroniske offentlige indkøb i Europa. E-forvaltningsydelser, der støtter og letter kontakten mellem virksomhederne og det offentlige, såsom udstedelse af certifikater i digital form og mulighed for at anvende elektroniske signaturer overalt i Europa, kan fremskynde overgangen fra papirbaserede til elektroniske indkøb.

Vedtagelsen af den nye lovgivning om offentlige indkøb åbner mulighed for at modernisere indkøbsprocedurerne i den offentlige sektor. Det er afgørende, at hensynet til det indre marked indarbejdes i EU's strategi, for at forhindre en mulig opsplittning af indkøbsmarkedet som følge af inkompatible elektroniske indkøbssystemer og standarder i Europa samt for at undgå skævheder i den økonomiske udvikling som følge af, at de nye teknologier trænger langsommere frem i visse lande eller regioner.

Kommissionen overvejer at fremsætte forslag i 2004 om en omfattende treårig handlingsplan, der skal ledsage gennemførelsen af de nye bestemmelser om elektroniske offentlige indkøb.

Kommissionen vil skitsere en strategi og udpege alle lovgivningsmæssige og andre foranstaltninger, der er nødvendige for at nedbryde hindringerne for elektroniske offentlige indkøb på tværs af grænserne og sikre interoperabilitet mellem de elektroniske indkøbssystemer. Kommissionen har nedsat en arbejdsgruppe, der skal fremme koordineringen mellem medlemsstaterne og træffe forberedelser til handlingsplanen. Endvidere er man ved at forberede specifikke støtteforanstaltninger under IDA-programmet.

4.2.5. Styrkelse af det indre marked og unionsborgerskabet gennem fælleseuropæiske serviceydelser

Borgerne kan frit flytte bolig eller skifte arbejde inden for EU's grænser. Firmaer handler og driver virksomhed på tværs af grænserne i EU. I den forbindelse må de ofte have at gøre med de nationale offentlige administrationer, i deres egen eller i en anden medlemsstat. Videreudviklingen af den videnbaserede økonomi, styrkelsen af det indre marked, navnlig for tjenesteydelser, og udvidelsen af EU øger alt sammen behovet for kontakt med offentlige administrationer i nabolandene, ja i hele Europa. Som eksempler herpå kan nævnes adgang til generelle administrative oplysninger, overholdelse af regler og udveksling af administrative transaktioner mellem institutioner i forskellige lande³⁵.

Nogle europadækkende serviceydelser er allerede indført og under stadig videreudvikling.

EURES og PLOTEUS er europadækkende tjenester³⁶, der viser potentialet i EU-dækkende serviceydelser inden for job- og uddannelsessøgning. Gennem disse tjenester kan borgerne finde oplysninger om, hvilke ledige job der er i bestemte medlemsstater, hvorvidt deres kvalifikationer vil blive anerkendt, hvilke uddannelsesmuligheder der er osv. Tjenesten SOLVIT, der tager sigte på det indre marked, hjælper borgere og virksomheder med at overvinde administrative hindringer i forbindelse med procedurer på tværs af grænserne. Initiativer som "Dialog med borgerne og erhvervslivet"³⁷ og EU-administrationens portal³⁸ vil danne

³⁵ Et eksempel på en grænseoverskridende tjeneste er Transcards, der gør det muligt for borgerne i Thiérache-regionen at benytte sig af de mest velegnede sundhedsplejetilbud, uanset om de bor på den belgiske eller den franske side af grænsen.

³⁶ Henholdsvis <http://europa.eu.int/eures> og <http://www.ploteus.net>. Disse tjenester støttes af IDA-programmet og forvaltes af Kommissionens generaldirektorat for uddannelse og kultur.

³⁷ <http://europa.eu.int/citizensrights> og <http://europa.eu.int/business>

³⁸ Denne portal realiseres via IDA-programmet som en samlet indgang til europadækkende tjenester, <http://europa.eu.int/public-services>.

udgangspunkt for den fremtidige portal, "Dit Europa", der vil give adgang til et bredt udvalg af oplysninger og serviceydelser fra EU og de nationale administrationer.

Når man udvikler fælleseuropæiske tjenester, bør man have øje for de mulige problemer og forsøge at styre uden om dem. For eksempel kan det være et problem, hvis en tjeneste er udviklet ud fra en medlemsstats nationale perspektiv og tradition alene (f.eks. sprogligt), da den så kan være vanskeligt tilgængelig for borgere og virksomheder fra andre medlemsstater. Et andet problem kan være, at udviklingen af sådanne tjenester uomgængeligt medfører nye hindringer for det indre marked af tekniske eller proceduremæssige årsager³⁹.

Ideelt set bør både borgere og virksomheder have en enkelt indgangsportal til administrationerne ('ét ansigt'), der giver en ensartet adgang til serviceydelser i alle medlemsstater. Et eksempel på et område, hvor "etstedsbehandling" i én medlemsstat vil medføre betydelige fordele, er momsforpligtelser, hvor virksomhederne i dag stadig oftere er nødt til at registrere og angive moms i flere medlemsstater⁴⁰.

E-forvaltningsydelser bør udformes, så de er tilgængelige for brugere i andre medlemsstater uden problemer, uanset om ydelserne hører under en lokal, regional eller national offentlig administration eller en europæisk institution eller agentur.

Fælles europadækkende serviceydelser kan være et følsomt emne. Mange medlemsstater kræver, at offentlige serviceydelser leveres af den administrative instans, der er tættest på kunden, hvilket kan være på lokalt eller regionalt plan, i overensstemmelse med nærhedsprincippet. Dette kræver et nært samarbejde mellem administrationerne overalt i EU, og også den private sektor må inddrages⁴¹.

Europadækkende serviceydelser kan blive en vigtig impuls for det indre marked og de dermed forbundne friheder såvel som for unionsborgerskabet, forudsat at der tages hensyn til behovene i forbindelse med brug af disse ydelser på tværs af grænserne, at der samarbejdes mellem medlemsstaternes administrationer, at der etableres interoperable infrastrukturer, og at der leveres specifikke offentlige serviceydelser på europæisk plan.

Det er nu medlemsstaternes og EU-institutionernes opgave at sørge for, at der defineres europadækkende serviceydelser, og at de udvikles, implementeres, tages i brug, beriges med indhold og fremmes.

³⁹ For eksempel kan risikoen for, at et elektronisk certifikat, der er udstedt i en medlemsstat, ikke accepteres til elektronisk underskrift af en kontrakt med den offentlige administration i en anden medlemsstat, være en hindring for grænseoverskridende deltagelse i elektroniske offentlige udbud.

⁴⁰ Der er allerede den 1. juli 2003 oprettet et sådant system for moms på elektroniske tjenesteydelser fra virksomheder i tredjelande (direktiv 2002/38/EF), og systemet kunne udvides til at omfatte flere områder (se også den åbne høring på "Kom til orde i Europa").

⁴¹ Fælles online-serviceydelser på europæisk plan skal ikke nødvendigvis leveres af EU-institutionerne. De kunne også leveres af handels- eller erhvervs sammenslutninger eller i partnerskab med den private sektor. Et eksempel er etstedsbestillingssproceduren for satellittilladelser hos CEPT (den europæiske post- og telekommunikationskonference).

En hurtig vedtagelse af det foreslåede IDAbc-program⁴² vil bane vej for indførelse af europadækkende serviceydelser, der kan lette gennemførelsen af EU-lovgivningen for administrationer, virksomheder og borgere.

Det er også vigtigt, at forslaget om ændring af forordningen om finansiering af eTEN-programmet med henblik på at øge finansieringsloftet til 30% for at fremskynde indførelsen af europadækkende tjenester, hurtigt vedtages.

4.2.6. Interoperabilitet

I Europa er leveringen af offentlige serviceydelser stadig temmelig opsplittet, og folk må gå fra den ene 'skranke' til den anden (enten fysisk eller på nettet). Virksomheder og borgere ville have stor fordel af offentlige serviceydelser, der stilles til rådighed via nettet på en integreret måde⁴³, hvor brugerne ikke behøver vide, hvilke forskellige kontorer der er involveret i processen.

Brugerne foretrækker også, at serviceydelser og information tilpasses deres behov og krav, samtidig med at privatlivets fred beskyttes, og serviceydelserne i sig selv er sikre. Personligt tilpassede serviceydelser kræver imidlertid integration og fælles adgang til processer og viden på tværs af afdelinger og instanser. Dette kræver, at IT-systemerne hos de forskellige involverede administrative instanser kobles sammen, og at information og administrative processer hænger sammen og kan fungere sammen.

Interoperabilitet er midlet til at tilvejebringe denne sammenkobling af systemer, information og arbejdsmetoder: inden for og på tværs af administrationer, nationalt og på europæisk plan eller med erhvervslivet.

På det tekniske plan kan åbne standarder medvirke til at opnå en sådan integration. Desuden er administrationerne ved at opbygge erfaring med åben kildekode og gør sig overvejelser om aspekter som omkostninger og sikkerhed, samt fordelene ved eksterne faktorer, herunder gode integrationsmuligheder.

Udveksling af erfaringer i brugen af åbne standarder og åben kildekode blandt administrationerne bør fremmes, bl.a. gennem de relevante EU-programmer.

Men interoperabilitet er ikke kun et teknisk spørgsmål om at sammenkoble computernet: det omfatter også organisatoriske aspekter, såsom koordinering af processer, der ikke blot spænder over skel internt i organisationen, men som også indgår i et samspil med partnerorganisationer, der meget vel kan have en anden intern organisation og driftsform.

Hvis det ikke lykkes at etablere interoperable e-forvaltningssystemer, vil det medføre både økonomiske og sociale omkostninger, blandt andet i form af statiske, ufleksible offentlige

⁴² KOM(2003) 406, Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse om interoperabel levering af paneuropæiske e-forvaltningstjenester til offentlige myndigheder, virksomheder og borgere (Idabc), 8. juli 2003. Der vil blive nedsat et rådgivende udvalg under IDA, med repræsentanter for den private og den offentlige sektor, som skal yde bistand i forbindelse med fastlæggelsen og indførelsen af europadækkende serviceydelser.

⁴³ Det vil sige, at serviceydelserne leveres uden brudpunkter, uanset hvor mange forskellige administrative systemer eller instanser der er involveret.

administrationer, der er dyre i drift og ude af stand til at gennemføre en politik hurtigt, manglende evne til at udvikle e-forvaltningsydelser med merværdi, højere omkostninger, større administrative byrder og ringere konkurrencevilkår i forhold til lokale virksomheder (dvs. manglende mulighed for at deltage i offentlige udbud på nettet) og hindrer et velfungerende indre marked.

For at sikre, at udviklingen af europadækkende e-forvaltningsydelser bliver en succes, bør der formuleres en politik, der omfatter den europæiske dimension af interoperabilitet⁴⁴. Det er afgørende, at man når til enighed om fælles standarder og specifikationer som grundlag for e-forvaltningsydelser, der bygges op omkring livsbegivenheder og baseres på fælles adgang til information, såvel som for F&U inden for interoperabilitet for netforbundne organisationer, der vil tilbyde nye og innovative offentlige serviceydelser i fremtiden. De fleste medlemsstater har allerede taget denne udfordring op ved at indføre nationale rammer for interoperabilitet i e-forvaltning. Disse tiltag suppleres på europæisk plan af udviklingen af en europæisk interoperabilitetsramme⁴⁵ og på politisk plan af Kommissionens interne arbejdsdokument 'Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services'.

Den interoperabilitetsramme for europadækkende e-forvaltningsydelser, der er omtalt i eEurope 2005-handlingsplanen, skal vedtages i en første udgave inden udgangen af 2003.

4.2.7. Organisatoriske forandringer

Indførelse af IKT er blot en af ingredienserne i e-forvaltning. Organisatoriske forandringer og tilegnelse af nye kvalifikationer kombineret med en mentalitetsændring er mindst lige så vigtige elementer. E-forvaltning kræver ofte væsentlige ændringer i den måde, de offentlige administrationer arbejder på, i afviklingen af administrative processer, udviklingen af politikker og budgetstyringen.

Udviklingen mod en organisation ifølge princippet om, at brugeren står i centrum (kundeorientering), som allerede var kernen i den nye strategi for offentlig forvaltning, styrkes af e-forvaltning og synliggøres udadtil ved en personligt tilpasset service, etstedsbehandling, og en struktur, der er bygget op omkring livs- (eller virksomheds-) begivenheder. Fremtidige organisationsformer må muligvis være endnu mere smidige og fleksible for bedre at opfylde borgernes behov.

Omstrukturering inden for administrationerne kan kræve omlægning af processer og procedurer, uddannelse af personale, udvikling af nye færdigheder og kvalifikationer, tilpasning af lokale regler og bestemmelser og nye modeller for personaleforvaltning. IKT er et vigtigt middel til at forbedre adgangen til og kvaliteten af almen og faglig uddannelse. For at støtte denne proces er der fremsat forslag om programmet eLearning for perioden 2004-2006.

⁴⁴ En medlemsstats administration bør kunne få adgang til en informationsressource i en anden medlemsstats administration, f.eks. for at kontrollere en virksomheds status eller undersøge, om en borger fra en anden medlemsstat er berettiget til social understøttelse. Det bør være lige så let at foretage sådanne undersøgelser på tværs af grænserne som inden for landets grænser. Ligeledes vil teknisk og semantisk interoperabilitet mellem f.eks. geografiske oplysninger styrke samarbejdet mellem offentlige instanser på tværs af grænserne, miljøovervågning og koordinering af nødhjælp i katastrofesituationer.

⁴⁵ Et udkast vil blive offentliggjort på IDA-webstedet.

En god forvaltning af forandringerne er en forudsætning for at tilvejebringe den serviceorienterede mentalitet, som de fleste borgere og virksomheder ønsker, uden at den aktuelle service forstyrres. Derfor bør der foretages en vurdering af forandringsprocessen: hvordan offentlige organisationer bevæger sig fra de tidlige faser af e-forvaltning (information og interaktiv kommunikation) til de mere avancerede faser (transaktion og transformation).

De europæiske offentlige administrationers netværk (ministrene for offentlig forvaltning) vil fremsætte organisatoriske anbefalinger og bane vej for udveksling af bedste praksis⁴⁶.

EU's sjette rammeprogram vil støtte F&U inden for kombination af teknologisk og organisatorisk innovation i offentlige administrationer, som et skridt på vej mod et europæisk forskningsrum for e-forvaltning.

4.2.8. Resultater og fordele ved e-forvaltning

E-forvaltning kan medvirke til at forbedre de offentlige administrationers produktivitet. Produktivitetsstigning kan defineres som mere eller bedre eller hurtigere output med et givet input. I den offentlige sektor er definition og måling af input og output imidlertid problematisk.

Et problem er prissætningen af offentlige serviceydelser, der ofte ikke hænger direkte sammen med inputtet (beskatning har ingen specifik sammenhæng med den service, der ydes). Da mange online-serviceydelser desuden i vid udstrækning er informationsbaserede, følger de informationsøkonomiens love, hvor marginalpriserne nærmer sig nul og således ikke er en indikator for serviceydelsernes værdi. Samtidig skal driftsomkostningerne ved informationsudvikling og -vedligeholdelse i løbet af hele livscyklussen, som kan være anseelige, også dækkes.

Endnu et problem er, at priserne ikke bestemmes af markedsmekanismer, da der generelt ikke er nogen konkurrence på udbuddet af serviceydelserne. I informationsøkonomien er der dog andre mekanismer, der kan sikre resultater og til en vis grad fungere som erstatning for prisen. Det drejer sig bl.a. om kontraktmekanismer og kvalitetsindikatorer, f.eks. i form af brugertilfredshed, som kan gengives ved hjælp af tillidsmærker.

Under forhold, hvor der ikke er nogen konkurrence på udbuddet af serviceydelser til offentligheden, eller hvor der ligefrem hersker monopoltilstande, kan offentligt tilsyn også være en erstatning.

Hvad angår indikatorer, har hovedvægten hidtil ligget på udbudsindikatorer (såsom antallet af online-serviceydelser) snarere end på brugerne og brugen.

Der må fastlægges nye metoder til benchmarking inden for e-forvaltning samt forskning i de økonomiske aspekter af e-forvaltning, for at man bedre kan vurdere fordelene ved og resultaterne af e-forvaltning.

⁴⁶ Generaldirektørerne for de offentlige administrationer i EU har også fremlagt en fælles bedømmelsesramme (Common Assessment Framework), der er et redskab til organisatorisk selvevaluering med henblik på kvalitetsstyring.

Derved kan man også bedre fastlægge fremtidige konkrete mål for modernisering af offentlige administrationer og forbedrede offentlige serviceydelser samt vurdere resultaterne og virkningerne af de ovenfor skitserede tiltag.

5. EN PLAN FOR E-FORVALTNING

E-forvaltning kan give mange fordele, men der er mange hindringer, der først skal overvindes. At gennemføre e-forvaltning i fuld skala er ikke nemt, og det kræver et klart engagement fra toppen i de offentlige administrationer og naturligvis på politisk plan.

Den plan for e-forvaltning, der foreslås her, omfatter de ovenfor nævnte tiltag. Disse tiltag skal suppleres af to horisontale tiltag, der går ud på at styrke udvekslingen af god praksis inden for alle de forskellige aspekter af e-forvaltning, og give investeringerne i e-forvaltning i Europa størst mulig effekt. Planen sigter mod at styrke og gennemføre eEurope-handlingsplanen og udgør dermed et væsentligt bidrag til gennemførelsen af Lissabonstrategien.

5.1. Styrket udveksling af god praksis

For at uddybe og styrke eEurope-strategien for udnyttelse af god praksis er det nødvendigt at styrke udvekslingen af god praksis inden for e-forvaltning yderligere⁴⁷.

Udveksling af god praksis har allerede vist sig nyttig. Bedste praksis omfatter teknologiske, organisatoriske, retlige og uddannelsesmæssige elementer, kræver et langsigtet engagement fra alle centrale involverede parter og medfører konkrete fordele og resultater. Udveksling af erfaringer og overtagelse af eksempler på bedste praksis kan betyde besparelser, når man går i gang med at indføre e-forvaltning i fuld skala. Desuden baner man derigennem vej for fremtidig interoperabilitet og samspil mellem administrationerne.

Bedste praksis er et udtryk for det gældende topniveau, men peger samtidig frem mod nye krav til lovrammer, styring af ændringer og tilrettelæggelse af arbejdet i administrationerne. Endvidere medvirker bedste praksis til at udpege udfordringer for forskningen og til at skabe et europæisk forskningsrum for e-forvaltning.

eEurope-priserne for e-forvaltning har stimuleret udvekslingen af bedste praksis. Programmerne eTEN og IDA lægger særlig vægt på at kopiere god praksis på transeuropæisk niveau. En nøgelfaktor i udvekslingsprocessen er kontinuitet.

Det er imidlertid vigtigt, at man undgår en simpel kopiering af en prisbelønnet praksis, der muligvis ikke er egnet i en anden samfundskulturel sammenhæng. Der er behov for rammer, der bl.a. skaber kontinuitet og samspil mellem de aktuelle EU-programmer og -initiativer vedrørende e-forvaltning. Rammerne må også omfatte retlige og andre aspekter af genbrug af god praksis og ejendomsret til e-forvaltningssystemer, så der skabes grundlag for konkrete løsninger.

Et sæt omfattende rammer vil styrke udvekslingen af god praksis inden for e-forvaltning.

⁴⁷

Se også ministerklæringen fra konferencen om e-forvaltning i Como, 2003.

Rammer, der er åbne for en bredere deltagelse, kan også stimulere formidling af god praksis på internationalt plan. Derved kan de bidrage til et globalt samarbejde om e-forvaltning, der er en af hovedmålsætningerne for verdenstopmødet om informationssamfundet⁴⁸. I den forbindelse kunne man fremover drøfte økonomisk samarbejde og udviklingshjælp med EU's partnere, navnlig på området kapacitetsopbygning.

5.2. Investeringer med øget virkning

Der er en række europæiske initiativer og programmer, der kan tage emnet e-forvaltning op på forskellige niveauer, fra forskning til gennemførelse. Det drejer sig bl.a. om dele af det sjette rammeprogram, eTEN og IDA samt investeringen i regionale indsatsområder gennem strukturfondene.

Alt i alt er denne investering på europæisk plan lille sammenlignet med den samlede investering, der foretages - eller burde foretages - i e-forvaltning.

Som tidligere nævnt bruges der årligt i EU ca. 30 mia. EUR på IKT i den offentlige administration. Heraf anvendes en hurtigt voksende andel, i dag ca. 5 mia. EUR, på IKT til e-forvaltning. Denne investering i IKT bør ledsages af en meget større investering i organisation og menneskelige ressourcer. Til sammenligning kan nævnes, at forskning i virksomheder har vist, at den samlede investering i 'organisationskapital' kan nå op på det tidobbelte af den oprindelige investering i IKT, før det fulde udbytte høstes.

Det vil derfor sandsynligvis være nødvendigt at investere flere snese milliarder årligt. En sådan investering er nødvendig for at udnytte potentialet i e-forvaltning, således at Europa udrustes med en offentlig sektor i verdensklasse, der bidrager fuldt ud til Lissabon-målene ved hjælp af nye og bedre offentlige serviceydelser for borgere og virksomheder.

Støtten på europæisk plan bør derfor sigte mod at give den meget større investering på nationalt plan størst mulig virkning. Ved at skabe synergivirkninger på tværs af medlemsstaterne kan man undgå overlappende investeringer. Det er imidlertid vigtigt at måle, hvor stor en effektivitetsstigning der opnås.

Det første skridt for at øge samspillet mellem og virkningen af EU-programmerne bliver at tilbyde en fælles indgang til samtlige programmer for de potentielle brugere.

Dvs. en fælles portal for information og spørgsmål vedrørende EU-programmer, der kan støtte e-forvaltning. På længere sigt kan man undersøge yderligere muligheder for at skabe synergivirkninger, f.eks. gennem livscyklusstøtte til projekter, samarbejde om udarbejdelse af arbejdsprogrammer og fælles brug af input fra rådgivende organer.

På denne måde kan de nuværende aktiviteter på EU-plan bane vej for større sammenhæng og besparelser i medlemsstaternes samlede udgifter.

Det bør undersøges, hvilken rolle en fælles strategi for medlemsstaterne kan spille med hensyn til at støtte og stimulere investering i e-forvaltning.

5.3. Opfyldelse af målene for eEurope 2005

⁴⁸ KOM(2003) 271, Meddelelse om verdenstopmødet om informationssamfundet, 19. maj 2003. Ministererklæring fra konferencen om e-forvaltning i Como, 2003.

Handlingsplanen eEurope 2005 er referencegrundlaget for indsatsen for at fremme informationssamfundet på europæisk plan.

Hvad angår midlerne, bygger handlingsplanen på udveksling af bedste praksis, initiativer i den private sektor og i medlemsstaterne på samtlige niveauer samt på løftestangseffekten af de eksisterende ressourcer og programmer på EU-plan - alt sammen under overordnet strategisk tilsyn af styringsgruppen for eEurope.

eEurope 2005 har formuleret specifikke e-forvaltningsmål for:

- bredbåndsforbindelser til offentlige administrationer
- interoperabilitetsrammer for europadækkende tjenester
- interaktive offentlige serviceydelser (tilgængelige for alle, via forskellige platforme)
- elektroniske offentlige indkøb
- offentlige internetadgangspunkter.
- e-serviceydelser inden for kultur og turisme.

Indsatsen på de fleste af disse områder vil blive støttet af de ovenfor nævnte tiltag. I 2004 vil der blive aflagt rapport om resultaterne i forbindelse med midtvejsvurderingen af eEurope. For at opretholde og sætte fart i udviklingen mod disse mål og kunne udstikke strategiske retningslinjer for e-forvaltning i overensstemmelse med nærværende meddelelse vil Kommissionen fortsat rådføre sig med aktører i den offentlige og den private sektor.

5.4. Konklusion

Allerede i dag står det klart, at e-forvaltning kan hjælpe offentlige administrationer til at blive mere produktive og tilbyde personligt tilpassede serviceydelser for alle, på en åben og gennemskelig måde.

Fordelene ved e-forvaltning kan række langt ud over de første resultater af offentlige serviceydelser på nettet. Her er det afgørende, at den offentlige sektor tilpasser sin organisation og sine kvalifikationer til en brugerorienteret fremgangsmåde, hvor teknologien står i menneskets tjeneste.

Der er imidlertid mange hindringer, der må overvindes, og der er behov for betydelige investeringer. Organisatoriske og kulturelle forandringsprocesser tager tid: det kan tage adskillige år, før den kombinerede investering i IKT, organisation og nye kvalifikationer giver det fulde afkast. Den forvandling af offentlige administrationer, som e-forvaltning indebærer, vil møde modstand.

Derfor er der brug for stærkt politisk lederskab og engagement, styret af en langsigtet vision for den offentlige sektors bidrag til Europa i vidensamfundet.

I denne meddelelse forelægges en sammenhængende plan, der omfatter tiltag inden for e-forvaltning, der allerede er i gang eller planlagt, såvel som nye tiltag. De sidstnævnte, f.eks. vedrørende identitetsstyring, det næste skridt inden for europadækkende serviceydelser, styrkelse af bedste praksis, udforskning af fælles strategier mv., forventes at bygge videre på

og styrke det igangværende arbejde og åbne nye perspektiver for fremtidige initiativer inden for e-forvaltning.

Fremsynethed og innovation bør kombineres med konkrete resultater på kortere sigt. Udveksling af god praksis og samarbejde mellem administrationer på alle niveauer kan fremskynde indførelsen af e-forvaltning og medføre besparelser, idet man genbruger ideer og løsninger, der allerede har vist deres værdi.

Der bør følges en sammenhængende strategi for e-forvaltning i de nuværende EU-initiativer og -programmer for at give nationale, regionale og lokale investeringer størst mulig effekt og sætte fart i udbredelsen af europadækkende serviceydelser for borgere og virksomheder.

Navnlig medlemsstaterne opfordres til at udvise politisk lederskab og øge deres engagement på alle niveauer i den offentlige administration og derved bidrage til at udruste Europa med en offentlig administration i verdensklasse, der yder sit fulde bidrag til Lissabon-målene i form af høj kvalitet og innovative offentlige serviceydelser for alle.

6. BILAG – OVERSIGT OVER TILTAG

Tiltag	Tidsplan	Ansvarlig aktør
(1) Multiplatforms adgang for alle skal have en styrket rolle i de nationale e-forvaltningsplaner, støttet af udveksling af bedste praksis.	Slutningen af 2003	Rådet
(2) Nye avancerede former for interaktivitet i offentlige serviceydelser, baseret på bredbånds- og multiplatforms adgang, skal undersøges nærmere som led i EU's F&U-programmer samt pilot- og gennemførelsesprogrammerne.	2004	Kommis-sionen
(3) Privatlivsbeskyttende teknologier skal styrkes i forbindelse med e-forvaltning, bl.a. gennem de relevante EU-programmer.	2003-	Rådet + Kommi-ssionen
(4) E-forvaltningsstrategier på alle niveauer skal styrke tilliden til offentlige serviceydelser og fremme online-deltagelsen i de demokratiske processer.	2004	Rådet
(5) Identitetsstyring skal fremmes i EU: interoperabilitetsspørgsmål og fremtidige behov skal undersøges, idet forskelle i retspraksis og kulturelt betinget praksis tages i betragtning. RP6, eTEN og IDA bør bidrage på en sammenhængende måde.	2004	Kommis-sionen
(6) Direktivforslaget om anvendelse af den offentlige sektors dokumenter skal vedtages og omsættes i national ret hurtigst muligt. Pilotprojekter, der medvirker til at nedbryde hindringer for udnyttelse af offentlig information på tværs af grænserne og til at udbrede god praksis over hele EU, skal støttes.	2003	EP + Rådet
(7) Der skal udarbejdes forslag til en omfattende treårig handlingsplan, der skal ledsage gennemførelsen af de nye	2004	Kommis-sionen

	bestemmelser om elektroniske offentlige indkøb.		
(8)	E-forvaltningsydelser skal udformes, så de er tilgængelige for brugere i andre medlemsstater uden problemer.	2003-	Rådet

(9)	Medlemsstaterne og EU-institutionernes skal sørge for, at der defineres europadækkende serviceydelser, og at de udvikles, implementeres, tages i brug, beriges med indhold og fremmes.	Slutningen af 2003 (definition)	Rådet + Kommissionen
(10)	Forslaget til afgørelse om en efterfølger til IDA-programmet, IDAabc, til støtte for indførelse af europadækkende serviceydelser i de europæiske offentlige administrationer, skal vedtages.	Slutningen af 2003	Rådet + EP
(11)	Forslaget om ændring af forordningen om finansiering af eTEN-programmet (finansieringsloft på 30%) for at fremskynde indførelsen af europadækkende tjenester skal vedtages hurtigst muligt.	Inden juli 2004	Rådet + EP
(12)	Udveksling af erfaringer i brugen af åbne standarder og åben kildekode mellem administrationerne skal fremmes, bl.a. gennem de relevante EU-programmer.	2003-	Kommissionen
(13)	Den interoperabilitetsramme for europadækkende e-forvaltningsydelser, der er omtalt i eEurope 2005-handlingsplanen, skal vedtages i en første udgave.	Slutningen af 2003	Kommissionen
(14)	EU's sjette rammeprogram skal støtte F&U inden for kombination af teknologisk og organisatorisk innovation i offentlige administrationer, som et skridt på vej mod et europæisk forskningsrum for e-forvaltning.	2003-	Kommissionen
(15)	Der skal fastlægges nye metoder til benchmarking og forskning i de økonomiske aspekter af e-forvaltning med henblik på at kunne foretage en bedre vurdering.	2003-	Rådet + Kommissionen
(16)	Udvekslingen af god praksis inden for e-forvaltning skal styrkes af et sæt omfattende rammer.	Slutningen af 2003	Kommissionen
(17)	Første fase i strategien for en fælles indgang til e-forvaltningsaktiviteter i Kommissionen skal sættes i værk.	Slutningen af 2003	Kommissionen
(18)	Det skal undersøges, hvilken rolle en fælles strategi for medlemsstaterne kan spille med henblik på at støtte og stimulere investering i e-forvaltning.	2003-	Rådet + Kommissionen