

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om »Kommissionens meddelelse til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: Handlingsplan for e-forvaltning under i2010-initiativet: Hurtigere indførelse af e-forvaltning i EU til fordel for alle«

KOM(2006) 173 endelig

(2006/C 325/19)

Kommissionen besluttede den 25. april 2006 under henvisning til EF-traktatens artikel 262 at anmode om Det Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om det ovennævnte emne.

Det forberedende arbejde henvistes til Den Faglige Sektion for Transport, Energi, Infrastruktur og Informationsområdet, som udpegede **Bernardo Hernández Bataller** til ordfører. Sektionen vedtog sin udtalelse den 10. november 2006.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 431. plenarforsamling den 13.-14. december 2006, mødet den 14. december, følgende udtalelse med 114 stemmer for, 1 imod og 2 hverken for eller imod:

1. Konklusioner og henstillinger

1.1 EØSU støtter Kommissionens handlingsplan, da dens gennemførelse vil give de offentlige administrationer i EU bedre mulighed for at fremme en videnbaseret økonomi, der kan skabe en holdbar økonomisk vækst med flere og bedre job og større social samhørighed.

1.2 EØSU mener, at handlingsplanens gennemførelse kan medvirke til at hindre personlig og arbejdsmarkedsmæssig marginalisering af visse grupper i samfundet, forbedre beskæftigelsens kvalitet og stabilitet, forhindre ulighed på det digitale område, fremme adgangen for alle til lokale tjenester, opfylde afhængige gruppers behov og skabe sammenhængskraft i samfundet over for uligheder, som ikke har eksisteret før. Der bør træffes foranstaltninger for at undgå, at nogle bliver til »andenklassesborgere«.

1.3 De offentlige administrationers tilpasning til e-tjenester kræver modernisering, dvs. en forbedring af serviceydelsens kvalitet, fleksibilitet og resultater, effektiv udnyttelse af de offentlige ressourcer, reduktion af omkostningerne, tilfredshed blandt brugerne, koordinering mellem offentlige administrationer og forenkling af forvaltningen.

1.4 EØSU anbefaler på det varmeste, at der fastlægges mål til opfyldelse af kriteriet om fuld dækning hvad angår adgang til bredbåndstjenester, og at anvendelse af internettet som ikt-værktøj fremmes. Borgernes tillid til dette instrument vil afhænge af, hvor sikkert det er at anvende. Dette vil berøre e-forvaltningen og de tjenester, der kan leveres til borgerne.

1.5 EØSU beklager, at handlingsplanen på intet tidspunkt nævner det organiserede civilsamfunds rolle i gennemførelse af målet om borgernes deltagelse i de demokratiske beslutningsprocesser. Det organiserede civilsamfund bør som grundpillen i deltagelsesdemokratiet spille en nøglerolle i fremtidens »e-demokrati«.

2. Kommissionens meddelelse

2.1 I denne meddelelse fremlægger Kommissionen sin handlingsplan for e-forvaltning, der er et led i i2010-initiativet til fremme af beskæftigelse og vækst i informationssamfundet. Målet er at yde et vigtigt bidrag til gennemførelsen af Lissabonstrategien og andre EU-politikker.

2.2 Kommissionen finder det vigtigt at fremskynde indførelsen af e-forvaltning med henblik på modernisering og innovation, eftersom der opstår nye behov og krav, f.eks. om offentlige serviceydelser, der fungerer problemfrit på tværs af grænserne, og muligheder for øget mobilitet blandt borgere og virksomheder i Europa.

2.3 Med handlingsplanen søger Kommissionen at:

- sikre, at e-forvaltning hurtigere medfører konkrete fordele for alle borgere og virksomheder
- sikre, at e-forvaltning på nationalt plan ikke skaber nye hindringer for det indre marked på grund af opsplitning og manglende interoperabilitet
- udbrede fordelene ved e-forvaltning til EU-plan ved at skabe mulighed for stordriftsfordele i medlemsstaternes initiativer og gennem samarbejde om fælles europæiske udfordringer
- sikre, at alle berørte parter i EU samarbejder om at tilrettelægge og gennemføre e-forvaltning.

2.4 Handlingsplanen er koncentreret om fem overordnede mål for e-forvaltning, med specifikke mål for 2010:

- E-forvaltning skal være med til at fremme integrationen i informationssamfundet, så alle borgere i 2010 har nem adgang til pålidelige, innovative serviceydelser.

Dette kræver, at it-kløften udjævnes, og at der føres en ikt-støttet integrationspolitik, således at alle borgere, også socialt dårligt stillede grupper, kan få fuldt udbytte af e-forvaltning.

- Velfungerende og effektive offentlige serviceydelser: der skal gøres en væsentlig indsats frem til 2010 for at øge tilfredsheden blandt brugerne og skabe større åbenhed og ansvarlighed i den offentlige forvaltning samt lette den administrative byrde og øge effektiviteten.

Til dette formål skal der på den ene side etableres en fælles effekt-/udbytteorienteret måleramme, der omfatter benchmarking ved hjælp af fælles indikatorer samt sagsbaseret læring ved hjælp af målelige indikatorer.

På den anden side skal der ske en mere omfattende udveksling af erfaringer for at sikre videreførelsen på langt sigt.

- Indførelse af nøgletjenester med stor effekt for borgere og virksomheder: fra 2010 skal alle offentlige administrationer have mulighed for at foretage alle deres indkøb elektronisk, og i praksis skal 50 % af alle offentlige indkøb foregå elektronisk. Desuden skal der indgås aftale om samarbejde om yderligere elektroniske serviceydelser for borgerne med stor effekt. Det kan være tjenester, der øger borgernes mobilitet (f.eks. jobsøgningstjenester, der dækker hele Europa, og tjenester inden for sundhedssektoren såsom elektroniske patientjournaler og elektroniske recepter), eller momsrefusion for virksomheder.
- Indførelse af udviklingsfremmende nøglevilkår som grundlag for, at borgere og virksomheder i 2010 kan drage fordel af nem, sikker og interoperabel autentificeret adgang til offentlige serviceydelser i hele EU. Eksempelvis harmoniserede nationale id-kort eller fastlæggelse af lovforanstaltninger for at støtte udviklingen af elektronisk identifikation og autentifikation i forbindelse med offentlige serviceydelser.
- Inden 2010 skal der demonstreres redskaber, der sikrer en effektiv offentlig debat og borgernes deltagelse i demokratiske beslutningsprocesser. Der er mange spørgsmål og problemer, der må tages op, fra borgerinddragelse til beslutningsprocessernes kvalitet.

3. Generelle bemærkninger

3.1 EØSU's samlede vurdering af handlingsplanen er positiv. Den har ambitiøse mål, som bør nås. EØSU er enig i de mål, den opstiller, og i det politiske bejle i dens fremlæggelse, da den vil være med til at fremme Lissabon-strategiens mål om at gøre Europa til den mest konkurrencedygtige og dynamiske videnbaserede økonomi i verden.

3.2 EØSU gentager ⁽¹⁾, at Lissabon-målene kun kan nås, hvis EU anlagde en sammenhængende, dynamisk og fremsynet stra-

⁽¹⁾ Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om »Bedre gennemførelse af Lissabon-strategien«. EUT C 120 af 20.5.2005, s.79-88. Vedtaget på EØSU's plenum den 27.10.2004. Ordfører: Bruno Vever. Medordførere: Ernst Ehnmark og John Simpson.

tegi for såvel Unionens mål som for EU-institutionernes dynamik. Det skub fremad, som e-forvaltning repræsenterer, er derfor et nyttigt bidrag til opnåelsen af disse mål.

3.3 Opfyldelse af kriteriet om adgang til bredbåndstjenester for alle er en prioritet, som kræver udbygning af infrastrukturerne i områder, hvor udbuddet ikke dækker efterspørgslen. Målet er at sikre adgang til disse tjenester og fremme anvendelsen af bredbåndet og -tjenester samt mobilnet og -tjenester.

3.4 Gennemførelse af handlingsplanens foranstaltninger på de forskellige territoriale niveauer samt udveksling af erfaringer vil få klare følger for det indre markeds funktionsmåde, især hvad angår offentlige kontrakter, og for nogle af borgernes daglige gøremål, hvilket bidrager til at øge deres livskvalitet og velfærd.

3.4.1 Handlingsplanen berører grundlæggende rettigheder såsom »god forvaltningsskik«, »beskyttelse af personoplysninger«, »retten til arbejdsformidling«, »sundhedsbeskyttelse« og »adgang til tjenesteydelser af almen økonomisk interesse«, som alle er anerkendt i chartret om grundlæggende rettigheder.

3.4.2 EØSU håber, at gennemførelsen af handlingsplanens mål vil sikre det nuværende beskyttelsesniveau og hindre, at der med den videre teknologiske udvikling kan ske en forringelse af beskyttelsen af disse rettigheder.

3.5 For at øge borgernes tillid til forvaltningen må man træffe proportionale og tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger, der er rimelige i pris og tager hensyn til oplysningernes og operationernes art og vigtighed.

3.6 EØSU har tidligere udtalt sig om behovet for en EU-politik for net- og informationssikkerhed ⁽²⁾ ud fra den betragtning, at investeringer i en bedre netsikkerhed skaber samfundsmæssige omkostninger og fordele, der ikke afspejles korrekt i markedspriserne.

3.7 EØSU vil i nærmeste fremtid fremlægge en mere detaljeret analyse af netsikkerheden ⁽³⁾ i 2010-handlingsplanen.

3.8 For at handlingsplanen kan blive operativ i fremtiden skal samarbejdet mellem EU-institutionerne og medlemsstaterne offentlige administrationer styrkes gennem oprettelse af kanaler, der samtidig kan sikre en effektiv evaluering af resultaterne.

3.9 Der bør etableres strukturer for samarbejde mellem de forskellige offentlige administrationer, så borgerne kan anvende nye tjenester, uanset hvilken forvaltning der leverer dem. Dette vil desuden give mulighed for fælles udvikling af løsninger og bedre gennemførelse og integration af eksisterende løsninger.

⁽²⁾ Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om »Meddelelse fra Kommissionen til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om »Net- og Informationssikkerhed: Forslag til en europæisk strategi. EFT C 48 af 21.2.2002, s. 33-41, punkt 3.2.1. og 3.11. Vedtaget på EØSU's plenum den 28.11.2001. Ordfører: Daniel Retureau.

⁽³⁾ Forslag til udtalelse (EUT C 318 af 23.12.2006) (TEN/254). Ordfører: Antonello Pezzini.

3.10 EØSU understreger endnu en gang, at de europæiske offentlige tjenester (*) (told, Galileo, det europæiske sygesikringskort, civilretligt samarbejde om f.eks. bevisførelse, forkyndelse og fremsendelse af dokumenter samt nye tjenester som f.eks. det europæiske bilregistreringsnummer eller det europæiske kørekort) har behov for en ny dynamik, som kan skabes ved at forbinde de offentlige administrationer inden for disse sektorer med hinanden.

3.11 En af handlingsplanens mangler er, at de overnationale økonomiske instrumenter (IST, IDA), der kan lette den forudsete menneskelige og teknologiske forandring, er utilstrækkelige. Dette er især et akut problem for de nye medlemsstater og for de nye tiltrædelseslande.

3.12 For at undgå en situation med forskellige hastigheder på e-forvaltningens område mellem EU's medlemsstater bør der derfor først udarbejdes et institutionelt ad hoc-initiativ, som skal oprette en fond til modernisering af de offentlige administrationer i ovennævnte lande, samt indføres en differentieret juridisk behandling med længere gennemførelsesfrister, så det bliver muligt for dem at opfylde planens mål.

3.13 Også EIB og Europa-Kommissionen bør overveje økonomiske instrumenter til stimulering af den europæiske økonomi i forbindelse med gennemførelsen af handlingsplanen.

4. Særlige bemærkninger

4.1 Øget anvendelse af informationsteknologi i samfundet er en udfordring for dets udvikling og konkurrenceevne, men også for dets sociale og territoriale sammenhængskraft og for princippet om lige muligheder. En af de skævheder, som får størst betydning for enkeltpersoners eller regioners fremtid, er den såkaldte »it-kløft«.

4.2 Det primære mål bør være at forebygge, reducere eller helt udjævne »it-kløften«. Dette kræver en øjeblikkelig, aktiv indsats med henblik på at fremme eller tilvejebringe e-tjenester, især i de regioner, der er mindst tilpasset den nye teknologiske situation. Der bør samtidig udarbejdes intensive it-undervisningsprogrammer for specifikke grupper i samfundet, bl.a. som led i erhvervsrettet efteruddannelse.

4.3 EØSU mener, at man bør tilvejebringe, styre, udvikle og fastholde alle de former for infrastrukturer og ressourcer, herunder de menneskelige, som er nødvendige, for at de forskellige offentlige administrationer kan gennemføre deres uddannelses- og kapacitetsopbyggende aktiviteter på it-området. Målet er en effektiv organisering i hele EU, som kan fremme og øge den digitale kompetence samt tilslutningen til internettet.

4.3.1 Dette kræver tiltag som etablering og drift af fuldt udstyrede undervisningslokaler, hvor der skal undervises i digital kompetence, uddannes lærere, ydes hjælp til opkobling eller uddeles checks til internetbrugere, som har gennemført kurserne

med godt resultat. Checken skal være med til at finansiere deres anskaffelse af og adgang til ikt-varer og -tjenester, især internettet.

4.3.2 Indholdet og omfanget af it-undervisningen skal baseres på udformning, iværksættelse, opfølgning og kontrol af uddannelses- og støtteindsatsen i forbindelse med gennemførelse af internetbrugerkurser.

4.3.3 Man bør støtte foranstaltninger som udvikling af »virtuelle campusser« for internetbrugere på middelniveau samt tilbyde undervisningsmateriale på flere sprog til denne målgruppe. Den offentlige forvaltnings e-tjenester kan styrke den sproglige mangfoldighed og indlæring af sprog samt gavne flersprogetheden i EU.

4.4 De offentlige administrationers webportaler bør tilpasses de højeste internationalt anerkendte standarder for tilgængelighed, det vil primært sige de højeste WAI-standarder (Web Accessibility Initiative). Desuden bør man fremme alle former for lovgivningsmæssige, teknologiske og organisatoriske foranstaltninger, som sikrer informations- og kommunikationsteknologiernes tilgængelighed og de offentlige administrationers interoperabilitet.

4.5 Fjernelsen af de »mentale barrierer«, der kan skille folk, bør gå hånd i hånd med fjernelsen af de fysiske barrierer. EØSU mener, at adgangen til såvel fysiske rum som kommunikationssystemer og -medier, eller juridisk anerkendelse af tegnsprog, er afgørende skridt i den proces, som er ved at åbne forvaltningen for alle borgere i EU.

4.6 Gennemsigtighed indebærer, at man fremmer informationernes frie bevægelighed, sikrer objektivitet, leverer informationer sandfærdigt og på rette tidspunkt, og at man gør det umuligt for administrationerne at tilsløre deres aktiviteter.

4.7 Relevant og opdateret offentlig information er central for den demokratiske forbindelse mellem forvaltning og borgere. Kun derigennem kan borgerne få kendskab til det offentlige, deltage i beslutninger og evaluere forvaltningen og dens praksis.

4.8 Endemålet er at bruge hele ikt-potentialet til at skabe en bedre og mere effektiv administration, der er tættere på borgerne, leverer nyttige offentlige e-serviceydelser af høj kvalitet og inddrager borgerne og virksomhederne i informationsindsatsen.

4.9 Denne indsats skal som mindstemål nå følgende resultat i alle medlemsstaterne inden for en overskuelig periode:

- sikring af borgernes og virksomhedernes ret til at tage elektronisk kontakt til offentlige administrationer,
- fastlæggelse af ordninger, som sikrer, at udbuddet af online-tjenester svarer til efterspørgslen, og oprettelse af et overskueligt katalog over e-serviceydelser,

(*) Udtalelse (EUT C 318 af 23.12.2006). Vedtaget på EØSU's plenum den 14.9.2006. Ordfører: Bruno Veveř.

— garanti for, at der findes kanaler, som sikrer, at enhver borger eller virksomhed kan anvende de serviceydelser, som de offentlige administrationer tilbyder.

4.10 I mange tilfælde vil det være nødvendigt at tilbyde virksomheder i EU, især SMV'er, en grundig indførelse i den nødvendige teknologi. De enkelte virksomhedssektorer i EU, især dem med de største ikt-lakuner, skal tilbydes tekniske foranstaltninger og faglig, individuel rådgivning af særlige rådgivere i teknologiudvikling og gennem teknologiudviklingskontorer, der skal oprettes på statsligt, regionalt og lokalt niveau.

4.11 Denne indsats skal suppleres med andre oplysende og formidlende aktiviteter, med uddannelse og kapacitetsopbygning i ikt samt med incitamenter for SMV'er til at anvende en internettilslutning af høj kvalitet og generelt at gøre brug af informations- og kommunikationsteknologier.

4.12 Ikt-fremmende foranstaltninger kan være med til at integrere SMV'er i EU i den videnbaserede økonomi ved at fremme tilvejebringelsen af et innovativt produktionsmiljø, gøre virksomhedsnetværkene mere dynamiske og ved effektivt at skabe, dele og overføre teknologi og viden.

4.13 Konkret kan man fremme teknologiske eller administrative løsninger for EU's produktionssektorer; anvende benchmarking til evaluering af graden af ikt-udvikling i de forskellige produktionssektorer; etablere fælles teknologi- eller procesudviklingscentre (sektorparker for ikt-løsninger); oprette centre for serviceydelser til SMV'er fra forskellige produktionssektorer — som er forbundet med centre for forskning, udvikling og innovation af ikt (ikt-sektorworkshops); støtte B2B- og B2C-virksomhedsnetværk; støtte finansieringsordninger for ikt med risikovillig kapital og lignende instrumenter; oprette websteder med en oversigt over tjenester, der står til rådighed for sektorer og virksomheder, som tilmelder sig; samt oprette elektroniske fora og onlinefortegnelser for SMV'er.

4.14 For at styrke sikkerheden bør der oprettes centre specialiseret i forebyggelse, løsning, tidlig erkendelse og proaktiv behandling af sikkerhedsproblemer samt i forskning, udvikling og innovation inden for computersikkerhed og på ikt-området. De skal primært finde skræddersyede løsninger til virksomheder og forvaltninger i EU med henblik på at skabe tillid til nettet og stimulere e-handel og innovativ administration.

4.15 Politiske partier og civilsamfundsorganisationer kan allerede i dag kommunikere hurtigt og effektivt med borgerne. De

forlanger af deres respektive regeringer, at de nye kommunikationsmedier, især internettet, bliver en normal måde at få adgang og kontakt til den offentlige administration på, at de derigennem kan deltage direkte i udformningen af de kollektive beslutninger, udøve deres politiske rettigheder og, afhængigt af omstændighederne, eventuelt selv afgive deres stemme.

4.16 EØSU beklager, at handlingsplanen ikke nævner det organiserede civilsamfunds rolle i gennemførelse af dens mål, især målet om at styrke borgerdeltagelse og demokratiske beslutningsprocesser i Europa.

4.17 EØSU ønsker at støtte, følge op på og på EU-niveau evaluere initiativet om inddragelse og tilgængelighed for at bygge bro over it-kløften og modvirke det teknologiske efterslæb, der kan opstå i visse dele af samfundet efter indførelse af e-forvaltning.

4.18 Målet kan kun opfyldes, hvis man fremmer reformer, der sikrer en jævn strøm af oplysninger, netkommunikation og direkte dialog mellem borgerne og de offentlige myndigheder, og som styrker den sociale og demokratiske kapital og de offentlige digitale rum.

4.19 Demokratiets kvalitet afhænger i høj grad af, hvor godt de offentlige administrationer fungerer. Vi har brug for moderne og fleksible administrationer, som er opbygget efter borgernes behov, så de kan foregribe og løse deres problemer. Administrationernes arbejdsgang skal være gennemsigtig, så borgerne får tillid til dem og føler sig tæt på dem.

4.19.1 Som fortaler for deltagelsesdemokratiet mener EØSU, at deltagelse støtter udviklingen af samfundsborgere, gør det lettere at regere og højner det politiske systems sundhedstilstand.

4.19.2 Der bør gennemføres en analyse og opfølgning af det teknologi- og videnbaserede samfunds aktuelle situation og udvikling i EU baseret på strenge videnskabelige og statistiske metoder og analyser. Især skal opmærksomheden rettes mod grundig teknologiformidling til grupper med specifikke behov, så det med vished kan fastslås, hvilke tiltag der effektivt kan bidrage til at udjævne »it-kløften«, bidrage til intensiv anvendelse og installering af ikt i det europæiske samfund som helhed og i disse målgrupper i særdeleshed.

Bruxelles, den 14. december 2006

Dimitris DIMITRIADIS

Formand for

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg