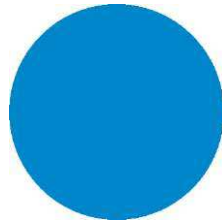


EU2017.EE



Talinska deklaracija o e-upravi

z ministrskega zasedanja 6. oktobra 2017 med estonskim
predsedovanjem Svetu Evropske unije

Ministri,¹ pristojni za politiko in koordinacijo e-uprave, iz 32 držav Evropske unije (EU) in evropskega območja proste trgovine (EFTA) smo soglasno odobrili to deklaracijo pod predsedstvom ministrice Urve Palo, ki zastopa estonsko predsedstvo Svetu EU, in ob prisotnosti Andrusa Ansipa, podpredsednika Evropske komisije (v nadaljnjem besedilu: Komisija), odgovornega za enotni digitalni trg.

Zavedamo se:

- Svetovne razmere se hitro spreminjajo in Evropa je, kakor je navedeno v Rimski deklaraciji,² pred resnimi družbenimi, okoljskimi, gospodarskimi in političnimi izzivi.
- Digitalni napredek korenito spreminja našo družbo in gospodarstvo ter preizkuša učinkovitost že oblikovanih politik na številnih področjih ter vlogo in funkcijo javne uprave na splošno. Naša dolžnost je predvideti in obvladati te izzive, da se izpolnijo potrebe in pričakovanja državljanov in podjetij.
- Sedanje delo Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD), Združenih narodov (ZN) in G-20 v zvezi z globalizacijo in digitalno preobrazbo je pokazalo več priložnosti za preoblikovanje sedanjih političnih okvirov v prihodnjih letih v povezavi z digitalnim razvojem.
- Razvoj e-uprave ima osrednjo vlogo pri spopadanju s temi izzivi in pri uporabi nastajajočih digitalnih priložnosti. Digitalna preobrazba med drugim lahko okrepi zaupanje v vlade, ki je nujno za učinkovitost politik: s povečanjem transparentnosti, odzivnosti, zanesljivosti in integriteto javne uprave.
- E-uprava je pomembna za razvoj podatkovno naravnane gospodarstva in enotnega digitalnega trga, zlasti za zagotavljanje varnega in prostega pretoka podatkov, saj omogoča digitalne inovacije v Evropi ter zmanjšanje stroškov in ovir za nemoteno delovanje enotnega trga.
- Od sprejetja deklaracije iz Malmöja³ leta 2009 smo že veliko storili za posodobitev opravljanja javnih storitev na digitalni način v EU na državni in čezmejni ravni. Vendar še nismo izkoristili vseh možnosti digitalne preobrazbe svojih uprav in na ravni EU.
- Evropski akcijski načrt za e-upravo za obdobje 2016–2020⁴ je bil pomemben korak na tej poti preobrazbe. Treba pa je storiti še več in hitreje, da se zagotovi njegovo izvajanje, vključno s širitvijo digitalizacije na vseh področjih politike in postavitvijo končnih uporabnikov – državljanov, podjetij, delavcev v javnem sektorju – resnično v središče storitev (osredotočenost na uporabnika).
- Čas je, da začnemo postavljati temelje za nadaljnji digitalni razvoj in skupne ukrepe po letu 2020 ter hkrati zagotovimo trajnost sedanjih dosežkov in pobud. Na ravni EU to ne pomeni, da bi bilo treba povečati skupni proračun EU, temveč bi bilo bolje preusmeriti in jasno opredeliti prednostne izdatke za podporo ciljem in usmeritvam političnega ukrepanja, določenim v tej deklaraciji.
- Digitalna preobrazba javne uprave je cilj naših skupnih prizadevanj na državni, regionalni in lokalni ravni v naših državah ter institucijah EU,⁵ ob upoštevanju delitve pristojnosti. Našim prizadevanjem lahko zelo pomagajo sodelovanje, interoperabilne rešitve in izmenjava dobrih praks v celotni javni upravi in prek meja.
- Razvoj e-uprave mora spoštovati, podpirati in krepiti temeljne svoboščine ljudi, kot so svoboda izražanja, zasebnost in pravica do varstva osebnih podatkov, ter biti v skladu z ustreznimi zakonodajami EU, zlasti Splošno uredbo o varstvu podatkov.

¹ V nekaterih državah funkcionarji, ki imajo v skladu z ureditvijo svoje državne uprave podobno vlogo pri vodenju politike in usklajevanja e-uprave v svoji vladi kot ministri.

² <http://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/03/25-rome-declaration/>

³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>

⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation>

⁵ Pomen v tej deklaraciji: institucije po 13. členu Pogodbe o EU in vsi organi EU.

Na podlagi prejšnjih pobud, kot so Sklepi Sveta EU o Evropskem akcijskem načrtu za e-upravo za obdobje 2016–2020,⁶ in ob upoštevanju izjave nacionalnih glasnikov digitalizacije o e-upravi, podpisane v Bratislavi,⁷ **potrjujemo svojo zavezo viziji, določeni v Evropskem akcijskem načrtu za e-upravo za obdobje 2016–2020 in evropskem okviru interoperabilnosti.**⁸ Splošna vizija je tako še vedno **prizadevati se, da bomo odprti, učinkoviti in vključujoči ter da bomo zagotavljali čezmejne, interoperabilne, posamezniku prilagojene, uporabniku prijazne in celovite digitalne javne storitve vsem državljanom in podjetjem** na vseh ravneh javne uprave.

Da bi dosegli to vizijo in uresničili načela evropskega akcijskega načrta za e-upravo, **bomo v naslednjih petih letih (2018–2022) sprejeli ukrepe za uresničevanje teh ciljev v naših javnih upravah:**

- za načela **"praviloma digitalno", vključenosti in dostopnosti bomo:**
 - **zagotovili, da bodo evropski državljani in podjetja lahko digitalno komunicirali z javno upravo**, če bodo to želeli ter kadar koli bo to izvedljivo in primerno z vidika stroškov in koristi ter osredotočenosti na uporabnika;
 - skušali zagotoviti dosledno kakovost uporabnikove izkušnje pri digitalnih javnih storitvah, kakor je določeno v prilogi k tej deklaraciji z naslovom **"Načela osredotočenosti na uporabnika pri oblikovanju in opravljanju digitalnih javnih storitev"**;
 - skušali povečati usposobljenost evropskih državljanov in podjetij na digitalno komunikacijo z javno upravo;
- načelo **"samo enkrat"** bomo skušali uveljavljati **pri ključnih javnih storitvah, vsaj kot možnost** za državljane in podjetja;
- za načelo **zanesljivosti in varnosti** bomo:
 - zagotovili, da se **pri oblikovanju informacijsko-komunikacijskih tehnoloških (IKT) rešitev za javne storitve in javno upravo upoštevajo potrebe varnosti in zasebnosti**, z uporabo na oceni ogroženosti temelječih metod in najnovejših tehničnih rešitev;
 - skušali **povečati uporabo nacionalnih shem e-identitet**, vključno z zagotovitvijo, da bodo uporabnikom prijaznejše in zlasti primerne za mobilne platforme, ter pri tem zagotovili ustrezno raven njihove varnosti;
- za načelo **odprtosti in transparentnosti** bomo **državljanom in podjetjem omogočili boljše upravljanje** (npr. dostop, preverjanje in poizvedovanje o uporabi, predložitve sprememb, odobritev (ponovne) uporabe) **njihovih osebnih podatkov, ki jih ima javna uprava**, vsaj tistih v osnovnih registrih in/ali podobnih podatkovnih zbirkah, kadar je to izvedljivo;
- za načelo **"praviloma interoperabilno"** bomo **izpopolnjevali nacionalne okvire interoperabilnosti** na podlagi evropskega okvira interoperabilnosti (EIF), pri čemer bomo upoštevali tudi ustrezne nacionalne standarde in EIF za čezmejne digitalne javne storitve.

Politične usmeritve

V nadaljevanju navedene usmeritve političnega ukrepanja se bodo uporabljale v obsegu in na način, ki sta primerna in izvedljiva v posamezni državi in za posamezni okvir digitalnih javnih storitev, ob upoštevanju, na primer, vidikov osredotočenosti na uporabnika, stroškov in koristi, varstva osebnih podatkov ali varnosti ali načela subsidiarnosti.

⁶ <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-12359-2016-INIT/en/pdf>

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-champions-bratislava-statement-egovernment>

⁸ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

Podpisniki prevzemamo v svojih državah in pozivamo institucije EU, da prevzamejo te usmeritve za uresničevanje petletnih ciljev:

1) "Praviloma digitalno", vključenost in dostopnost

V svojih državah bomo:

- državljanom in podjetjem zagotovili možnost, da digitalno komunicirajo z javno upravo, če to želijo, ob upoštevanju načel osredotočenosti na uporabnika pri oblikovanju in opravljanju digitalnih javnih storitev, kakor so določena v prilogi k tej deklaraciji;
- z ustreznimi ukrepi zmanjšali nepotrebno komuniciranje državljanov in podjetij z javno upravo, na primer z zagotavljanjem (ponovne) uporabe podatkov;
- z ustreznimi ukrepi dodatno povečali pripravljenost državljanov in podjetij na digitalno komunikacijo z javno upravo z razvijanjem njihovih digitalnih veščin in spodbujanjem uporabe razpoložljivih digitalnih javnih storitev (vključno s čezmejnimi);
- zagotovili boljšo digitalno dostopnost javnih storitev in informacij za vse državljane in podjetja, vključno z izboljšanjem dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij javne uprave;⁹
- z ustreznimi ukrepi omogočili nemoteno digitalno opravljanje storitev v vseh sektorjih in sodelovanje pri zagotavljanju javnih storitev, z omogočanjem institucijam EU, zasebnemu sektorju in civilni družbi, da imajo povezave do informacij v podatkovnih zbirkah in sistemih javnih uprav na ustreznih področjih politik.

Pozivamo:

- **Komisijo in druge institucije EU**, da sprejmejo načelo "praviloma digitalno" in zaveze, podobne "Načelom osredotočenosti na uporabnika pri oblikovanju in opravljanju digitalnih javnih storitev" iz priloge, za vso storitveno komunikacijo z institucijami EU – do leta 2019.

2) Samo enkrat

V svojih državah bomo:

- z ustreznimi ukrepi določili odvečna administrativna bremena v javnih storitvah ter uvedli možnosti "samo enkrat" pri digitalnih javnih storitvah za državljane in podjetja s sodelovanjem in izmenjevo podatkov med svojimi upravami na državni, regionalni in lokalni ravni ter z drugimi državami za čezmejne digitalne javne storitve;
- z ustreznimi ukrepi olajšali iskanje ter povečali kakovost in tehnično dostopnost podatkov v ključnih osnovnih registrih in/ali podobnih podatkovnih zbirkah, da se okrepi pripravljenost na uporabo načela "samo enkrat" pri državnih ali čezmejnih digitalnih javnih storitvah;
- skušali ustvariti kulturo ponovne uporabe, vključno z odgovorno in transparentno ponovno uporabo podatkov v svojih upravah;
- uporabili razpoložljiva sredstva za digitalizacijo vseh potrebnih ključnih podatkov in uporabili storitve izmenjave podatkov med upravami za uporabo načela "samo enkrat" na državni in/ali čezmejni ravni.

Pozivamo:

- **Komisijo**, da pospeši delo ter opredeli organizacijske in tehnične ukrepe, potrebne za uporabo načela "samo enkrat" pri ključnih čezmejnih digitalnih javnih storitvah v podporo enotnemu trgu, na podlagi izidov pilotnih projektov in programov;
- **Komisijo**, da dodatno prouči možnosti standardiziranega poslovnega poročanja v zvezi z uporabo evropskega enotnega elektronskega formata ESMA, da bodo podatki podjetij primerljivi, pregledni in digitalno dostopni ter se zmanjšajo administrativne ovire;

⁹ Ob upoštevanju Direktive o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij organov javnega sektorja (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.327.01.0001.01.ENG&toc=OJ.L:2016:327:TOC), zlasti njenega izvajanja.

- **institucije EU**, da uporabljajo načelo "samo enkrat" pri digitalnih javnih storitvah na ravni EU, ki jih imajo v lasti in jih usklajujejo, na vseh področjih politik – do leta 2022.

3) Zanesljivost in varnost

V svojih državah bomo:

- pospešili priprave za zagotovitev pravočasnega izvajanja Uredbe o elektronski identifikaciji (eID) in storitvah zaupanja za elektronske transakcije na notranjem trgu (eIDAS)¹⁰ ter spodbujanje njene široke uporabe v vseh sektorjih, vključno s čimprejšnjo prostovoljno priglasitvijo shem elektronske identifikacije, ki se uporabljajo za dostop do javnih storitev;
- skušali zagotoviti, da bodo naše digitalne javne storitve varne in ustrezno določljive z uporabo okvira eIDAS za kvalificirane elektronske storitve zaupanja, vključno s pospešitvijo uporabe kvalificiranih potrdil za avtentifikacijo spletišč in kvalificiranih elektronskih žigov;
- zasebnemu sektorju omogočili uporabo nacionalnih shem eID in storitev zaupanja pri varovanju opravljanja njihovih digitalnih storitev, kadar je to koristno za državljane, vključno z nadaljnjim razvojem enkratne prijave, pooblaščenja in delegiranja;
- okrepili medsebojno usklajevanje, izmenjavo in sodelovanje, da povečamo svoje strateške, operativne, raziskovalne in razvojne zmogljivosti na področju kibernetске varnosti, zlasti z izvajanjem direktive o varnosti omrežij in informacijskih sistemov (NIS),¹¹ da se okrepi varnost in zaščita naših javne uprave in storitev.

Pozivamo:

- **Komisijo**, da v sodelovanju z našimi državami pripravi predloge za boljšo uporabo sredstev za raziskave in razvoj pri razvijanju orodja in tehnologije za kibernetско varnost in zasebnost ter njuno uporabo v javni upravi – v letu 2018;
- **Komisijo**, da z ustreznimi ukrepi poveča priznavanje rešitev, skladnih z eIDAS, pri akterjih na svetovnem trgu, zlasti za priglašena sredstva elektronske identifikacije in kvalificirana potrdila za avtentifikacijo spletišč, ter zagotovi podporo za pospešitev uporabe teh storitev pri čezmejnih dejavnostih;
- **Komisijo**, da še naprej spodbuja razvoj in uporabo standardov, ki zagotavljajo enotne pogoje za izvajanje uredbe eIDAS.

4) Odprtost in transparentnost

V svojih državah bomo:

- državljanom in podjetjem omogočili digitalno upravljanje njihovih osebnih podatkov, ki jih ima javna uprava (npr. dostop, preverjanje in poizvedovanje o uporabi, predložitve sprememb, odobritev (ponovne) uporabe), vsaj fistic v osnovnih registrih in/ali podobnih podatkovnih zbirkah;
- povečali razpoložljivost in kakovost odprtih podatkov javne uprave, ki so pomembni za gospodarstvo in družbo, vključno z uporabo načina "praviloma odprto" in omogočanjem več samodejnih povezav do podatkovnih zbirk (na primer z uporabo vmesnikov za programiranje);
- z ustreznimi ukrepi zagotovili dolgoročno ohranitev virov javnih informacij na stroškovno učinkovit način z upoštevanjem njihovega ohranjanja pri oblikovanju rešitev IKT za javno upravo.

¹⁰ http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.257.01.0073.01.ENG

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

Pozivamo:

- **institucije EU**, da državljanom in podjetjem olajšajo popolno digitalno upravljanje (npr. dostop, preverjanje in poizvedovanje o uporabi, predložitev sprememb, odobritev (ponovne) uporabe) njihovih osebnih podatkov, ki jih imajo institucije EU – do konca leta 2020;
- **Komisijo**, da prevzame vodilno vlogo in vključi države članice v pripravo pobude za dostopnost in ponovno uporabo javnih in javno financiranih podatkov na podlagi vrednotenja veljavne zakonodaje in ocene vplivov ter dodatno razišče možnosti za odprtje zasebno hranjenih podatkov javnega interesa, kakor je predloženo v vmesnem pregledu enotnega digitalnega trga – do pomladi 2018;
- **Komisijo**, da postane dejavnejša na področju odprtega upravljanja na svetovni ravni ter da pospeši to preobrazbo in ustrezno vzajemno učenje v svetovnem merilu.

5) Praviloma interoperabilno

V svojih državah bomo:

- okrepili ponovno uporabo nastajajočih skupnih rešitev po programu instrumenta za povezovanje Evrope (IPE) ali drugih skupnih okvirih¹² – zlasti e-identifikacije, e-podpisa, e-dostave, e-javnih naročil in e-računa – in spodbujali njihovo uporabo na več področjih ob preprečevanju sektorskega podvajanja infrastrukture za storitve;
- pri (ponovni) graditvi sistemov in rešitev IKT povečali uporabo odprtokodnih rešitev in/ali odprtih standardov (med drugim, da se prepreči odvisnost od ponudnika), vključno s tistimi, ki jih razvijajo ali pospešujejo programi EU za interoperabilnost in standardizacijo, kot je ISA²;
- zagotovili boljšo razpoložljivost rešitev IKT, katerih lastniki so ali ki so jih razvile javne uprave, za ponovno uporabo v zasebnem sektorju in civilni družbi, na primer z oblikovanjem in objavo pogojev, pod katerimi tretje osebe lahko te rešitve znova uporabijo.

Pozivamo:

- **institucije EU**, da izvajajo evropski okvir interoperabilnosti in akcijski načrt interoperabilnosti (tudi v vseh službah Komisije), zlasti za čezmejne storitve na enotnem trgu – do konca leta 2021;
- **Komisijo**, da obravnava načela čezmejne interoperabilnosti in si prizadeva za ustrezne sporazume s svetovnimi partnerji, zlasti glede okvira eIDAS za svetovno interoperabilnost ter vzajemnega priznavanja elektronskih identitet in storitev zaupanja;
- **Komisijo**, da na podlagi Sklepov Sveta o upoštevanju digitalnih rešitev in tehnologij v razvojni politiki EU pripravi predloge za popolno vključitev digitalnih vidikov v zunanje instrumente EU za podporo razvojni politiki, da se zagotovi interoperabilnost z okviri in standardi EU, kadar tretje države vlagajo v digitalno infrastrukturo in storitve s pomočjo EU – do konca leta 2019;
- **Komisijo**, da razmisli o krepitvi zahtev za uporabo odprtokodnih rešitev in standardov pri (ponovni) graditvi sistemov in rešitev IKT s sredstvi EU, vključno s politiko odprtega dovoljenja – do leta 2020.

6) Horizontalni podporni ukrepi

V svojih državah bomo:

- z ustreznimi ukrepi povečali veščine digitalnega vodenja med najvišjimi civilnimi državnimi in javnimi uslužbenci ter digitalne veščine širše na vseh ravneh javne uprave kot potreben predpogoj za uspešno digitalno preobrazbo javnih uprav;

¹² Npr. tistih, ki jih izvajata programa ISA² in IPE.

- pripravili in izvedli pobude za razširitev in poglobitev uporabe podatkov in analitik (vključno z obsežnimi podatki, angl. »big data«) za prehod na podatkovno usmerjene javne storitve in popolno uporabo podatkov za boljše odločanje;
- skušali razširiti in poglobiti izmenjavo in delitev dobrih praks e-uprave in uspešnih domačih rešitev, da se pospeši digitalna preobrazba na vseh ravneh uprave – vključno s krepitvijo skupnih struktur upravljanja z lokalnimi in regionalnimi oblastmi;
- skušali zagotoviti zadostne in pravočasne vire financiranja za prednostno digitalno preobrazbo v svojih javnih upravah na vseh ravneh;
- zagotovili vire za okrepitev in pospešitev eksperimentiranja z nastajajočo IKT v javni upravi, vključno z zagotavljanjem testnih okolij za raziskovalce in podjetja;
- skušali posodobiti oblikovanje javnih storitev, javnih naročil in sklepanja pogodb, da bodo skladne s sodobnimi in agilnimi načini razvijanja in uporabe digitalne tehnologije.

Pozivamo:

- **institucije EU**, da izboljšajo medinstitucionalno sodelovanje in pospešijo posamezna prizadevanja za temeljito digitalno preobrazbo svojih organizacij po evropskem akcijskem načrtu za e-upravo in načelih evropskega okvira interoperabilnosti;
- **Komisijo**, da na podlagi Skleпов Sveta o upoštevanju digitalnih rešitev in tehnologij v razvojni politiki EU popolnoma vključi digitalne vidike v sedanje in prihodnje politične in ureditvene pobude;
- **Komisijo**, da pripravi načrt za popolno sprejetje digitalne preobrazbe pri vseh postopkih razdeljevanja sredstev, ki jih vodi komisija, kar je zdaj ključno področje upravnih ovir – do leta 2018;
- **Komisijo**, da sproži pobude za izboljšanje digitalnih veščin širše v svojih službah, zlasti veščin digitalnega upravljanja pri vodstvu – do konca leta 2018;
- **Komisijo**, da z ustreznimi ukrepi harmonizira in konsolidira kazalnike napredka e-uprave v EU na vseh političnih področjih, vključno z okrepitvijo usklajevanja s statističnim delom Eurostata;
- **Komisijo**, da pripravi predloge za prihodnost (po letu 2020) in trajnost obstoječih infrastrukture in gradnikov čezmejnih digitalnih storitev na ravni EU, vključno z njihovim financiranjem in upravljanjem, v pričakovanju zaključka sedanjega programa instrumenta za povezovanje Evrope ter na podlagi izkušenj in vrednotenja obsežnih projektov – v okviru priprave naslednjega večletnega finančnega okvira EU;
- **Komisijo**, da skliče skupine zainteresiranih držav in drugih zainteresiranih strani ter podpre njihovo delo, da si izmenjajo prakse ter oblikujejo referenčne smernice in standarde za uvedbo nastajajočih IKT v javni upravi, najprej, na primer, s podatkovno analitiko, umetno inteligenco in veriženjem podatkovnih blokov;
- **Komisijo**, da podpre naše države pri digitalni preobrazbi naših javnih uprav, vključno s povečanjem in olajšanjem dostopa do virov z instrumenti EU za raziskave in praktično uporabo nastajajočih IKT v javni upravi, ob ustreznem upoštevanju povezanih etičnih vprašanj.

Pozivamo Komisijo, da upošteva to deklaracijo pri dodajanju ukrepov akcijskemu načrtu za e-upravo za obdobje 2016–2020.

Vsako leto bomo predstavili svoj napredek pri izvajanju te deklaracije v naših državah prek usmerjevalnega odbora za akcijski načrt za e-upravo. **Avstrijsko predsedstvo Sveta EU tudi pozivamo, da jeseni 2018 pregleda izvajanje te deklaracije.**

Priloga: Načela osredotočenosti na uporabnika pri oblikovanju in opravljanju digitalnih javnih storitev

Ministri, pristojni za politiko in usklajevanje digitalnih javnih storitev v državah Evropske unije (EU) in evropskega območja proste trgovine (EFTA), se zavedamo potreb in pričakovanj svojih državljanov in podjetij pri komuniciranju z javno upravo. Zavezujemo se, da bodo oblikovanje in opravljanje naših storitev vodila ta načela osredotočenosti na uporabnika.

Državljeni in podjetja pri komuniciranju z javnimi upravami in uporabi digitalnih javnih storitev lahko pričakujejo:

Digitalna komunikacija

- da imajo možnost digitalno komunicirati s svojo upravo;

Dostopnost, varnost, razpoložljivost in uporabnost

- da so storitve dostopnejše (tudi, da se jih lažje najde) in varne ter jih lahko uporabljajo vsi brez razlik, po potrebi je na voljo ustrezna pomoč,
- da so se pri vzpostavitvi storitev uporabila načela univerzalnega oblikovanja ter so spletišča lahko berljiva in razumljiva,
- da je avtentičnost digitalnih javnih storitev zavarovana in se lahko jasno in dosledno prepozna;

Zmanjšanje administrativnih ovir

- da si javne uprave prizadevajo zmanjšati administrativne ovire za državljane in podjetja, tako da optimizirajo in/ali ustvarijo digitalne procese in storitve, kadar je ustrezno in mogoče, ter nudijo posamezniku prilagojene in proaktivne storitve,
- da se od njih ne bo zahtevala večkratna predložitev istih podatkov pri javnih storitvah, ob ustreznem upoštevanju pravil in predpisov o varstvu podatkov;

Digitalno opravljanje javnih storitev

- da se javne storitve, kolikor je mogoče in primerno in zlasti na zahtevo uporabnika, opravljajo povsem po spletu, vključno s predložitvijo kakršnih koli dokazil, potrebnih za pridobitev pravice ali izpolnitev obveznosti,
- da se stanje napredka opravljanja storitve lahko preveri na spletu, kadar je primerno;

Vključenost državljanov

- da se digitalna sredstva uporabljajo za državljane in podjetja, da izrazijo svoja mnenja, in oblikovalcem politik, da zbirajo nove zamisli, povečajo vključevanje državljanov v ustvarjanje javnih storitev in zagotavljajo boljše digitalne javne storitve;

Spodbude za uporabo digitalnih storitev

- da se ovire pri uporabi digitalnih javnih storitev učinkovito odpravijo, vključno z razširitvijo in spodbujanjem koristi za posameznike, ki so jih zmožni uporabljati, na primer večja zaupanje, hitrost, učinkovitost in nižji stroški;

Varstvo osebnih podatkov in zasebnosti

- da ravnanje z osebnimi podatki spoštuje plošno uredbo o varstvu podatkov ter zahteve glede zasebnosti v EU in na državni ravni ter se, kadar je izvedljivo, državljane obvesti o uporabi in shranjevanju njihovih osebnih podatkov ter se jim omogoči, da dostopajo do njih in prosijo za popravek in izbris osebnih podatkov, kadar je primerno;

Mehanizmi za povrnitev škode in pritožbe

- da so mehanizmi za povrnitev škode na voljo na spletu ter imajo državljani in podjetja dostop do pritožbenih postopkov na spletu, pri čemer so na voljo tudi druge poti po njihovem izboru.