



Europa-
Kommissionen

Your
Europe



DEN FÆLLES DIGITALE PORTAL

VEJLEDNING TIL LOKALE MYNDIGHEDER



Lovgivning



Your Europe -portal



Webside for tekniske krav



Wiki-plattform

Kun tilgængelig for registrerede brugere



Instrumentbræt

Kun tilgængelig for registrerede brugere

Den fælles digitale portal og dens politiske kontekst



[Forordningen om den fælles digitale portal](#) (SDG) trådte i kraft i december 2018. SDG bruger den eksisterende portal [Your Europe](#) som offentlig brugergrænseflade. Brugere er europæiske borgere og virksomheder. Portalen har til formål at hjælpe dem med at navigere i det indre markeds komplekse regler. Den vil hjælpe dem med at finde og forstå rettigheder og regler på EU-plan og nationalt plan, gennemføre onlineprocedurer og få hjælp, hvor det er nødvendigt. Portalen vil også opfordre brugerne til at give feedback om kvaliteten af de offentlige tjenester.

Gennemførelsen af SDG er et ambitiøst program for digitalisering af offentlige tjenester og for at gøre disse tjenester fuldt tilgængelige for brugere fra hele EU.

Nogle af disse tjenester leveres af regionale og lokale myndigheder. Senest i december 2022 skal de forbinde og kvalitetskontrollere deres websider med oplysninger om rettigheder, regler, procedurer og begynde at indsamle brugsdata.

Dette dokument forklarer, hvad de skal gøre.

Opbygning og drift af tjenester på SDGI — det store billede

[Se videoen](#) for at få det store billede af gennemførelsesprocessen: Forstå hvem der skal gøre hvad hvornår. Videoen er beregnet til alle myndigheder eller organisationer, der skal træffe foranstaltninger. Der er mulighed for undertekster på de fleste europæiske sprog.





Og [denne video](#) viser, hvordan SDGI blev præsenteret ved lanceringen af det første sæt tjenester i december 2020; set fra slutbrugernes perspektiv:

TRIN-FOR-TRIN TJEKLISTE

1. Tjek, om du (udelukkende) tilbyder oplysninger til brugere fra andre EU-lande (bilag I)



HVORFOR?

Et bilag til forordningen om SDG ([bilag I](#)) indeholder en liste over de områder af grænseoverskridende aktiviteter, som EU's medlemsstater skal fremlægge oplysninger om.

HVAD?

Hvis din administration tilbyder onlineoplysninger om, hvordan disse aktiviteter kan udøves, kan du blive nødt til at træffe en række foranstaltninger. Hvis andre myndigheder i dit land tilbyder de samme oplysninger, kontakt venligst din nationale koordinator for at vurdere, hvem og hvilket myndighedsniveau der skal forbindes til SDG.

2. Anvend kvalitetskriterierne for onlineinformation

HVORFOR?

Oplysninger på websteder, der er en del af SDG, skal være af høj kvalitet.



Hvad dette konkret betyder, er nærmere beskrevet i forordningen ([artikel 9](#)); Oplysningerne skal navnlig...

- være brugervenlige og omfattende
- være opdateret
- indeholde henvisninger til juridiske dokumenter og andre baggrundsdokumenter
- angive kontaktoplysninger for de ansvarlige myndigheder



- oversættes til engelsk ([art. 9, stk. 2](#))

3. Indsæt logoet for og linket til Your Europe på dine websider

HVORFOR?

SDG sigter mod at blive betragtet som en informationskilde af høj kvalitet af europæiske borgere og virksomheder. Desuden bruger den "Your Europe" som vigtigste offentlige grænseflade og varemærke.

HVAD?



Your Europe-logoet er udformet som et visuelt element, der skal være integreret på alle websider, der indgår i SDG. Logoet skal indeholde et link til [startsidens Your Europe](#). På denne måde danner alle websider, der er knyttet til Your Europe, et genkendeligt netværk.



[Your Europe Håndbogen om visuel identitet](#) beskriver alle logoets tilgængelige former, og hvordan det skal integreres på websider.

4. Oversæt dine websider til engelsk

HVORFOR?

Målet med SDG er at tilbyde slutbrugere adgang til søgbare og tilgængelige onlinetjenester. Portalen Your Europe, som forvaltes af Kommissionen, indeholder derfor oplysninger på alle EU-sprog.

HVAD?



For at hjælpe udenlandske brugere skal nationale tjenesteudbydere oversætte deres websider, der er knyttet til SDG, til engelsk¹ ([artikel 12](#)). Kommissionen tilbyder en [oversættelsestjeneste](#), hvorigennem medlemsstaterne kan modtage oversættelser af de tekster, de indsender— op til en årlig budgetgrænse — Oversættelserne forvaltes af den nationale oversættelseskoordinator, som arbejder sammen med den nationale koordinator for SDG. Tekster skal leveres i Microsoft Word-format med højst 1 500 tegn pr. side. Oversættelse tager to til fire uger.



¹ I behørigt begrundede tilfælde kan der anmodes om oversættelse til et andet sprog [artikel 12, stk. 3 og 4](#)

5. Tjek, om du tilbyder onlineprocedurer inden for rammerne af SDG

HVORFOR?

Når en borger eller virksomhed har fundet ud af, hvilke regler der gælder for vedkommendes grænseoverskridende aktivitet, er det ofte nødvendigt, at de tager kontakt til offentlige myndigheder for at få en eller anden form for beslutning eller tjenesteydelse, f.eks. et momsnummer, en licens, en emissionsmærkat, et studiested eller en fødselsattest. Målet med SDG er at gøre disse procedurer søgbare, tilgængelige online og tilgængelige for ikke-nationale brugere.

HVAD 1), OPLYSNINGER OM PROCEDURER

1. Hvilke procedurer er omfattet? Hvilke kvalitetskriterier skal de opfylde?



Enhver procedure, der er knyttet til et emne i [bilag I](#) er berørt. Hvis din myndighed forvalter en sådan procedure, skal du informere brugerne online ([artikel 10](#)) om:

- ▶ hvilke skridt der skal tages,
- ▶ hvor længe det tager,
- ▶ hvilke dokumenter der skal fremlægges,
- ▶ hvilken myndighed der er ansvarlig,
- ▶ hvordan en bruger kan identificere sig selv,
- ▶ hvor meget det kan koste, og hvordan du kan betale.

Disse oplysninger skal være der, uanset om proceduren (helt eller delvist) er online eller ej.

Frist (for lokale myndigheder): December 2022

HVAD 2), TILBYDER PROCEDURER ONLINE:



For en liste over særligt hyppigt anvendte procedurer ([bilag II](#)) og 4 direktiver om tjenesteydelser og offentlige udbud ([artikel 1](#)) går forordningen endnu videre.



[Denne vejledning](#) forklarer præcist, hvad bilag II dækker. Disse procedurer skal være fuldt online senest i december 2023 ([artikel 6](#)). Det betyder, at en bruger kan gøre alle trin online på afstand.²



2. Hvad betyder "tilgængelig for grænseoverskridende brugere"?

Desuden skal medlemsstaterne sikre, at grænseoverskridende brugere har adgang til og kan gennemføre trinnene i en procedure lige så nemt som



² Medlemsstater skal retfærdiggøre det, når brugerne stadig skal møde op fysisk på et kontor. Sådanne undtagelser skal opføres i et særligt register, så de kan kontrolleres [artikel 6, stk. 3](#)

nationale brugere. Det betyder bla.,

- ▶ at instrukserne også skal foreligge på engelsk,
- ▶ at brugerne kan logge ind med deres nationale e-ID,
- ▶ at de kan betale elektronisk, og
- ▶ at resultatet af proceduren leveres på samme måde som for nationale brugere ([artikel 13](#)).



[Denne vejledning](#) hjælper medlemsstaterne med at identificere og forebygge typiske hindringer for grænseoverskridende brugere i onlineprocedurer, der fører til forskelsbehandling.

Desuden vil der blive indført en ordning for overførsel af dokumenter direkte mellem offentlige myndigheder i forskellige EU-lande, f.eks. et eksamensbevis, der er erhvervet i ét land for at udøve et erhverv i et andet. De tekniske detaljer i dette "tekniske engangssystem" ([artikel 14](#)) vil blive offentliggjort i 2022.



6. Indsamling af brugerstatistikker

HVORFOR?



SDG sigter mod at være brugercentreret ([betragtning 13](#)). Derfor skal lederne af dets tjenester kunne overvåge, hvordan tjenesterne anvendes, og hvordan de fungerer. Forordningen ([kapitel VI](#)) indeholder to mekanismer til dette formål: Indsamlingen og analysen af 1) brugerstatistikker og 2) brugerfeedback.



HVAD?

Hvis din webside bliver forbundet til Your Europe, skal du indsamle oplysninger om hyppigheden og typen af brug af tjenesterne. Dette omfatter:

- ▶ antal besøg på websider
- ▶ brugernes oprindelsesland
- ▶ de anvendte enheder.



Du skal overføre disse statistikker til et fælles datalager, der er tilgængeligt via [resultattavlen](#). Her kan Kommissionen, nationale koordinatore og du som tjenesteyder filtrere, visualisere og udtrække data i overensstemmelse med dine behov og kompetencer. [Bilag I](#) til gennemførelsesretsakten indeholder nærmere oplysninger om de tags, der skal indgå i metadata på SDG-websider.



[Denne webside](#) indeholder dokumentation for tekniske specifikationer såsom API-nøgler og URL'er for datatransmission.

7. Indsamling af brugerfeedback

HVORFOR?



Alle tjenesteudbydere af SDG-websider bruger feedback til løbende at overvåge og forbedre servicekvaliteten. (Se [kapitel III i gennemførelsesretsakten](#)).

HVAD OG HVORDAN:

Du kan vælge mellem to typer feedbackværktøjer.



1. Det fælles brugerfeedbackværktøj ([artikel 6 i gennemførelsesretsakten](#)) tilbydes af Kommissionen og har følgende egenskaber:



- Indeholder enkle spørgsmål, ratings og fritekstfelter (nogle af dem er formuleret i [bilag III](#) til gennemførelsesretsakten) Fritekstfelter er valgfrie for sider om oplysninger eller procedurer.
- Undersøgelser (f.eks. [om onlineinformation](#)) med detaljerede spørgsmål om servicekvalitet, som brugeren opfordres til efter at have indsendt den grundlæggende feedback



- Automatisk indsendelse af brugerfeedback til [det fælles dataregister](#);

- Automatisk indsendelse af URL'en på den webside, som feedbacken vedrører, som er nødvendig for at kunne reagere på den

- Findes på alle EU-sprog



Via [resultattavlen](#) kan du filtrere, visualisere og downloade den feedback, dine sider har modtaget ([artikel 11](#) i gennemførelsesretsakten).



2. Alternativt kan du bruge dit eget feedbackværktøj, hvis det opfylder adskillige kriterier ([artikel 7 i konsekvensanalysen](#)), f.eks. at det

- indeholder lignende spørgsmål og vurderinger
- linker til undersøgelserne af det fælles feedbackværktøj med detaljerede spørgsmål om "feedback på andet niveau"
- sender feedback til det fælles datalager (bortset fra fritekstfeedback) i realtid eller i sammenfatning hver måned
- automatisk indsender de relevante URL'er med feedback (yderligere oplysninger om indsendelse i [artikel 10](#) i gennemførelsesretsakten).



[Bilag II](#) til gennemførelsesretsakten fastlægger de tekniske detaljer for fremsendelse af feedback fra alternative feedbackværktøjer. Yderligere oplysninger om f.eks. API'er og tekniske URL'er, der er nævnt i bilag II, findes på [denne webside](#).



8. Tilføj links og tags

HVORFOR?



Dine websider skal kunne findes via søgefunktionen på [Your Europe](#). For at kunne fungere godt, er der brug for links og nogle metadata fra dig som tjenesteudbyder.

HVAD?



Du eller din nationale SDG-kordinator skal sende links (URL) til Europa-Kommissionen ved at uploade dem til [linkfortegnelsen](#) ([artikel 19](#)) og holde dem ajour.



[This user manual](#) forklarer linkfortegnelsens funktioner.



Linkene kan meddeles manuelt i brugergrænsefladen, uploades i større mængder ved hjælp af en Excel-fil, ved hjælp af en webtjeneste eller ved hjælp af en crawler, der forvaltes af Kommissionen. Hvis du vælger at registrere dine links i systemet ved hjælp af crawleren, indeholder [denne vejledning](#) de tekniske detaljer om de metadata-tags, der skal medtages på dine sider for at blive anerkendt af crawler.



WEBMAPPE ELLER WEBSITE?

Du skal beslutte — eventuelt sammen med forvalteren af en større portal/domæne, du tilhører — om du anmelder enkelte websider eller en webmappe. En webmappe er en slags paraply, hvorunder websider indsamles i linkfortegnelsen. En webmappe kan lede til en URL, som er tom for brugerne eller usynlig. Webmapper behøver ikke opfylde kvalitetskravene til SDG eller vise Your Europe-logoet. Du behøver heller ikke at indsamle og sende statistikker og feedback. Det er muligt at have flere webmapper, f.eks. en for engelske sider og en for sider på det nationale sprog. Du kan også kun anmelde domænenavnet som en webmappe. Der er ingen specifikke regler herfor. Alle de websider, du anmelder, og som brugerne kan se skal opfylde alle de nævnte kriterier.



© Den Europæiske Union, 2022
Eftertryk tilladt med kildeangivelse

Image credits:
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)



Den Europæiske Union
Publikationskontor

ISBN 978-92-76-48295-6
doi 10.2873/982360