



Europeiska
kommissionen

Your
Europe



DEN GEMENSAMMA DIGITALA INGÅNGEN

RIKTLINJER FÖR LOKALA MYNDIGHETER



Lagstiftning



Portalen "Your Europe"



Webbplats för tekniska krav



Wiki plattform

Endast tillgängligt för registrerade användare



Instrumentpanel

Endast tillgängligt för registrerade användare

Den gemensamma digitala ingången och dess politiska sammanhang



[Förordningen om den gemensamma digitala ingången](#)

(SDG – Single Digital Gateway) trädde i kraft i december 2018. Den gemensamma digitala ingången (SDG) använder den befintliga portalen [Your Europe portal](#) som sitt offentliga användargränssnitt. Användarna är personer och företag i EU. Syftet med SDG är att hjälpa användarna att navigera bland den inre marknadens komplexa regler. SDG ska vara en hjälp för dem att hitta och förstå rättigheter och regler på såväl EU-nivå som nationell nivå, att använda förfaranden på nätet och få hjälp där det behövs. I SDG uppmanas användarna också att lämna feedback om de offentliga tjänsternas kvalitet.



Genomförandet av SDG är ett omfattande program för att digitalisera offentliga tjänster och göra dem fullt tillgängliga för användare i hela EU.

En del av dessa tjänster tillhandahålls av regionala och lokala myndigheter. Senast i december 2022 ska dessa ha anslutit och kontrollerat kvaliteten på sina webbplatser med information om rättigheter, regler och förfaranden. Då ska de också påbörja insamlingen av användardata.

I det här dokumentet finns information om vad de måste göra.

Uppbyggnad och drift av SDG:s tjänster – en helhetsbild

I [den här videon](#) får du en översikt av genomförandeprocessen och information om vem som ska göra vad och när det ska vara gjort. Videon är avsedd för alla myndigheter och organisationer som ska vidta någon åtgärd. Det finns undertexter på de flesta europeiska språk.



10:26



Och i [den här videon](#) visas hur SDG presenterades vid lanseringen av de första tjänsterna i december 2020, ur slutanvändarnas perspektiv:

CHECKLISTA STEG FÖR STEG

1. Kontrollera om ni (uteslutande) ger information för användare från andra EU-länder (bilaga I)



VARFÖR?

I en bilaga till förordningen ([bilaga I](#)) finns en förteckning över gränsöverskridande verksamhetsområden som EU:s medlemsländer ska lämna information om.

VAD?

Om er förvaltning tillhandahåller onlineinformation om hur dessa verksamheter kan utövas kan ni bli tvungna att vidta ett antal åtgärder. Om andra förvaltningar i ert land erbjuder samma information bör ni kontakta den nationella samordnaren för att besluta om vem och vilken förvaltningsnivå som ska ansluta sig till SDG.

2. Använda kvalitetskriterierna för onlineinformation

VARFÖR?

Informationen på webbsidorna som ingår i SDG måste vara av hög kvalitet.



VAD det betyder rent konkret beskrivs i förordningen ([artikel 9](#)); Informationen ska bland annat

- vara användarvänlig och utförlig,
- vara uppdaterad,
- omfatta hänvisningar till rättsakter och andra bakgrundsdokument,
- innehålla kontaktuppgifter till ansvariga myndigheter,



- finnas översatt till engelska ([artikel 9.2](#))

3. Lägga in logotypen för och länken till Your Europe på webbsidorna

VARFÖR?

Syftet med SDG är att den ska betraktas som en källa till kvalitetsinformation bland personer och företag i EU, och SDG använder Your Europe som sitt huvudsakliga offentliga gränssnitt och varumärke.

VAD?



Logotypen för Your Europe är utformad som ett visuellt element som måste läggas in på alla webbsidor som ingår i SDG. Logotypen ska innehålla en länk till [startsidan Your Europe](#). På så sätt bildar alla webbsidor som är länkade till Your Europe ett identifierbart nätverk. [I manualen för den visuella identiteten för Your Europe](#) beskrivs alla format som finns tillgängliga för logotypen och hur den ska läggas in på webbsidor.

4. Översätta webbsidorna till engelska

VARFÖR?

Målet med ingången är att tillhandahålla sökbara och tillgängliga onlinetjänster till slutanvändarna. Portalen Your Europe som förvaltas av kommissionen tillhandahåller därför information på alla EU-språk.

VAD?



För att hjälpa utländska användare måste nationella tjänsteleverantörer översätta de webbsidor som ingår i SDG till engelska¹ ([artikel 12](#)). Kommissionen erbjuder en [översättningstjänst](#) genom vilken medlemsländerna upp till en viss budgetgräns per år kan få texter översatta. Översättningarna hanteras av den nationella översättningskoordinatör som arbetar tillsammans med den nationella samordnaren. Texterna ska levereras i Microsoft Word-format med högst 1 500 tecken per sida. Översättningen tar två till fyra veckor.



¹ I vederbörligen motiverade fall kan översättning till något annat språk begäras ([artikel 12.3 och 4](#))

5. Kontrollera om ni tillhandahåller onlineförfaranden inom ramen för SDG.

VARFÖR?

När personer eller företag har fått fram vilka regler som gäller för deras gränsöverskridande verksamhet måste de ofta ta kontakt med myndigheter för att få något slags beslut eller tjänst, till exempel momsregistreringsnummer, licens, klistermärke för utsläpp, en studieplats eller ett personbevis. Målet med SDG är att dessa förfaranden ska bli sökbara, tillgängliga online och åtkomliga för utländska användare.

VAD 1? INFORMATION OM FÖRFARANDEN:

1. Vilka förfaranden omfattas?

Vilka kvalitetskriterier måste de uppfylla?



Alla förfaranden som är kopplade till ett ämne i [bilaga I](#) berörs. Om er myndighet förvaltar ett sådant förfarande måste ni tillhandahålla information till användarna online ([artikel 10](#)) om följande:

- Vilka åtgärder som ska vidtas.
- Hur lång tid det tar.
- Vilka handlingar som ska lämnas in.
- Vilken myndighet som är ansvarig.
- Hur användaren kan identifiera sig.
- Hur mycket det kan kosta och hur man kan betala.

Den här informationen måste finnas med oavsett om förfarandet (helt eller delvis) sker online eller inte.

Frist (för lokala myndigheter): December 2022

VAD 2? TILLHANDAHÅLLA FÖRFARANDEN ONLINE:

För ett antal förfaranden som används särskilt ofta ([bilaga II](#)) och fyra direktiv om tjänster och offentlig upphandling ([artikel 1](#))) sträcker sig förordningen ännu längre. I [den här vägledningen](#) förklaras närmare vad bilaga II omfattar. Dessa förfaranden måste vara helt online senast december 2023 ([artikel 6](#)). Det innebär att en användare ska kunna genomföra alla steg online på distans².

2. Vad betyder "tillgängliga för användare i gränsöverskridande situationer"?

Dessutom ska medlemsländerna se till att användare i gränsöverskridande situationer får tillgång till och

kan genomföra stegen i ett förfarande lika enkelt som inhemska användare. Det innebär bland annat att

- instruktionerna måste finnas tillgängliga även på engelska,
- användarna kan logga in med sitt nationella eID,
- de kan betala elektroniskt och
- resultatet av förfarandet levereras på samma sätt som för inhemska användare ([artikel 13](#)).



[Den här vägledningen](#) får medlemsländerna hjälp att identifiera och förebygga typiska hinder i onlineförfaranden för användare i gränsöverskridande situationer, hinder som annars kan leda till diskriminering.

Dessutom ska ett system inrättas för överföring av dokument direkt mellan offentliga förvaltningar i olika EU-länder, till exempel om ett examensbevis har erhållits i ett land men yrket ska utövas i ett annat. De tekniska detaljerna i detta tekniska engångssystem ([artikel 14](#)) kommer att offentliggöras under 2022.



6. Samla in användarstatistik

VARFÖR?

Målet med SDG är att den ska vara användarcentrerad ([skäl 13](#)). De som förvaltar tjänsterna måste därför kunna övervaka hur tjänsterna används och hur de fungerar. I förordningen ([kapitel VI](#)) planeras två mekanismer för detta: insamling och analys av 1) användarstatistik och 2) återkoppling från användarna.



VAD?

Om er webbsida ska anslutas till Your Europe måste ni samla in uppgifter om hur ofta tjänsterna används och vad för slags användning det gäller. I detta ingår

- antalet besök på webbsidorna,
- användarnas ursprungsland,
- vilken typ av utrustning som används.

Denna statistik ska överföras till ett gemensamt dataregister som nås via [panelen](#). Där kan kommissionen, de nationella samordnarna och ni som tjänsteleverantörer filtrera, visa och extrahera uppgifter efter behov och behörighet. I [bilaga I](#) till genomförandeakten finns uppgifter om de taggar som ska inkluderas i metadata för SDG:s webbsidor.



[Den här webbsidan](#) innehåller dokumentation av tekniska specifikationer som API-nycklar och webbadresser (URL) för dataöverföring.



² Om användarna fortfarande måste infinna sig personligen på ett kontor ska medlemsländerna motivera varför. Sådana undantag ska förtecknas i ett särskilt register så att de kan kontrolleras ([artikel 6.3](#))

7. Samla in återkoppling från användare

VARFÖR?



Alla tjänsteleverantörer av webbsidor i SDG använder feedback för att kontinuerligt övervaka och förbättra tjänstekvaliteten. (Se [kapitel III i genomförandeakten](#)).

VAD OCH HUR?

Det finns två återkopplingsverktyg att välja mellan.



1. Det gemensamma återkopplingsverktyget för användare ([artikel 6 i genomförandeakten](#)) tillhandahålls av kommissionen och omfattar följande:



- Enkla frågor, användarbetyg och fritextrutor (en del av dem finns formulerade i [bilaga III](#) i genomförandeakten). Fritextrutor är valfritt på sidor med information eller förfaranden.
- Enkäter (t.ex. [om onlineinformation](#)) med detaljerade frågor om tjänstekvaliteten. Användarna uppmanas att fylla i dessa efter det att den grundläggande återkopplingen har lämnats.
- Automatisk överföring av återkopplingen till [det gemensamma dataregistret](#).
- Automatisk överföring av webbadressen till den webbsida som återkopplingen gäller, och som behövs för att kunna reagera på den.
- Finns på alla EU-språk.



Via [panelen](#) går det att filtrera, visa och ladda ner den återkoppling sidorna har fått ([artikel 11](#) i genomförandeakten).



2. Ni kan också använda ett eget verktyg för återkoppling om det uppfyller vissa kriterier ([artikel 7 i genomförandeakten](#)), till exempel följande:

- Innehåller liknande frågor och betygssystem.
- Länkar till enkäterna i det gemensamma återkopplingsverktyget med detaljerade frågor för återkoppling på andra nivåer.
- Skickar återkoppling till det gemensamma dataregistret (gäller inte fritextrutor) i realtid eller en gång per månad.
- Automatiskt överför relevanta webbadresser tillsammans med återkopplingen (mer information om överföring finns i [artikel 10](#) i genomförandeakten).



I [bilaga II](#) i genomförandeakten fastställs tekniska krav för överföring av återkoppling från alternativa återkopplingsverktyg. Mer information om exempelvis API och tekniska webbadresser som nämns i bilaga II finns på [den här webbsidan](#).



8. Lägga in länkar och taggar

VARFÖR?



Webbsidorna måste vara sökbara via sökfunktionen på [Your Europe](#). Om de ska fungera ordentligt behövs länkar och en del metadata från er som tjänsteleverantör.

VAD?



Ni och er nationella samordnare måste tillhandahålla länkar (URL) till Europeiska kommissionen genom att ladda upp dem till [länkregistret](#) ([artikel 19](#)) och hålla dem uppdaterade. I [den här användarmanualen](#) förklaras funktionerna i länkregistret. Länkarna kan anmälas manuellt i användargränssnittet, laddas upp i omgångar med hjälp av en excel-fil eller en webbtjänst eller med hjälp av en s.k. spindel som förvaltas av kommissionen. Om du väljer att registrera länkarna i systemet med hjälp av en spindel hittar du i [denna vägledning](#) tekniska detaljer om vilka metadata-taggar som måste ingå på sidorna för att spindeln ska känna av dem.

WEBBMAPP ELLER WEBBSIDA?

Ni måste bestämma, eventuellt i samråd med administratören av en större portal/domän som ni tillhör, om ni ska anmäla enskilda webbsidor eller en webbmapp. En webbmapp är som ett paraply under vilket webbsidorna samlas i länkregistret. En webbmapp kan leda till en URL som är tom för användarna eller osynlig. Webbmappar måste inte uppfylla kvalitetskraven för ingången och inte heller uppvisa logotypen för Your Europe. Ni behöver inte heller samla in och sända vidare statistik och återkoppling. Det går att ha flera webbmappar, till exempel en för engelskspråkiga sidor och en för sidorna på det inhemska språket. Ni kan också anmäla enbart domännamnet som en webbmapp. Det finns inga särskilda regler för detta. Alla *webbsidor* som ni anmäler och som användarna kan se måste uppfylla alla nämnda kriterier.



© Europeiska unionen, 2022
Kopiering tillåten med angivande av källan.

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



■ Europeiska unionens
publikationsbyrå

ISBN 978-92-76-48299-4
doi 10.2873/713599