

Deklaracja ministerialna w sprawie administracji elektronicznej

podpisana w Tallinie, Estonia, dnia 6 października 2017 r.

na spotkaniu ministerialnym państw Unii Europejskiej i Europejskiej Strefy Wolnego Handlu w czasie Estońskiej Prezydencji w Radzie Unii Europejskiej.

My, ministrowie odpowiedzialni za politykę w dziedzinie e-administracji w 32 państwach Unii Europejskiej (UE) i Europejskiej Strefy Wolnego Handlu (EFTA) jednogłośnie przyjęliśmy niniejszą deklarację pod przewodnictwem minister Urve Paulo reprezentującej Estońską Prezydencję w Unii Europejskiej i w obecności [wiceprzewodniczącego Andrusa Ansipa z Komisji Europejskiej (zwanej dalej Komisją) odpowiedzialnego za Jednolity Rynek Cyfrowy, z okazji spotkania ministrów i konferencji wysokiego szczebla w sprawie administracji elektronicznej.

Mamy świadomość tego, że:

- Globalny krajobraz szybko się zmienia, jak stwierdzono w Deklaracji rzymskiej, stoimy w obliczu poważnych wyzwań społecznych, gospodarczych i politycznych. Nie koniecznie należałoby to usunąć, jednak nie ma tego w ostatecznej wersji estońskiej
- Postęp cyfrowy w pełni przekształca nasze społeczeństwo i gospodarkę, kwestionując skuteczność wcześniej opracowanych taktyk politycznych w szerokim zakresie, a także ogólną rolę i funkcję administracji publicznej. Naszym obowiązkiem jest przewidywanie i zarządzanie tymi wyzwaniami w celu zaspokajania potrzeb i oczekiwań obywateli oraz przedsiębiorstw. Prace trwające przy Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju (OECD), ONZ i G20 w sprawie globalizacji i transformacji cyfrowej wykazały wiele możliwości reformacji obecnych ram politycznych w nadchodzących latach w kontekście rozwoju cyfrowego. Rozwój e-administracji ma do odegrania znaczącą rolę w celu sprostania tym wyzwaniom i wykorzystania nowych możliwości cyfrowych. Między innymi transformacja cyfrowa może wzmocnić zaufanie pokładane w rządach (poprzez zwiększenie przejrzystości, szybkości reagowania, rzetelności i integralności administracji publicznej), jest to niezbędne do osiągnięcia skuteczności polityki prowadzonej przez dany rząd. / jest to niezbędne do osiągnięcia skuteczności prowadzonej polityki. E-administracja ma znaczący wpływ na rozwój gospodarki cyfrowej i jednolitego rynku cyfrowego, zwłaszcza w celu zapewnienia swobodnego przepływu danych jako czynnika umożliwiającego innowacje cyfrowe w Europie oraz zmniejszenia kosztów i barier w funkcjonowaniu jednolitego rynku. Od czasu przyjęcia Deklaracji z Malmö w 2009 r. podjęliśmy wiele kroków w kierunku unowocześnienia dostarczanych usług publicznych na szczeblu krajowym i ponadgranicznym w obrębie UE, za pomocą narzędzi cyfrowych. Niemniej jednak nadal nie wykorzystujemy jeszcze pełnego potencjału transformacji cyfrowej, zarówno w naszych administracjach/krajach, jak i na szczeblu UE.
- Plan działania dotyczący E-administracji w UE w latach 2016-2020 stanowi istotny krok tej transformacji. Niemniej jednak należy zrobić więcej i szybciej, aby zapewnić jego wdrożenie, wliczając w to rozpowszechnienie cyfryzacji we wszystkich obszarach polityki oraz dotarcie do użytkowników końcowych – obywateli, przedsiębiorstw, pracowników sektora publicznego - **truly at the centre of services (user-centricity).**

- Nadszedł czas na stworzenie podstawy dalszej ewolucji cyfrowej i podjęcia wspólnych działań po roku 2020, przy jednoczesnym zapewnieniu trwałości obecnych osiągnięć i inicjatyw. Na poziomie UE nie musi to powodować zwiększenia całkowitego budżetu UE, lecz bardziej reorientacji i jasnego określania priorytetów wydatków aby wesprzeć cele i kierunki działań politycznych określonych w niniejszej deklaracji.
- Cyfrowa transformacja administracji publicznej to wspólne przedsięwzięcie na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnych w naszych krajach, ale również w instytucjach UE – z poszanowaniem podziału kompetencji. Nasze wysiłki mogą zostać znacznie ułatwione poprzez współpracę, interoperacyjne rozwiązanie i wymianę dobrych rozwiązań/praktyk w administracji publicznej i transgranicznej.
- Rozwój E-administracji musi szanować, wspierać i wzmacniać podstawowe prawa, takie jak wolność słowa, prywatność i prawo do ochrony danych osobowych oraz przestrzegać odpowiednich prawodawstw UE, w szczególności ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

Potwierdzamy nasze zaangażowanie w realizację wizji wyłożonej w unijnym Planie działania na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016-2020 oraz nowych Europejskich Ramach Interoperacyjności, według której administracja publiczna państw oraz instytucje publiczne w Unii Europejskiej powinny być otwarte, efektywne i powszechne i powinny świadczyć ponadgraniczne, interoperacyjne, spersonalizowane, przyjazne użytkownikowi, kompleksowe, cyfrowe usług publicznych wszystkim obywatelom i przedsiębiorstwom, aby osiągnąć zamierzoną wizję i wprowadzić w życie zasady planu działania UE na rzecz E-administracji w ciągu najbliższych pięciu lat (2018-2022) podejmiemy kroki w kierunku następujących celów w naszych administracjach publicznych:

- W odniesieniu do zasad opartych na zasadzie domyślności, integracji i dostępności będziemy :
 - zapewniać obywatelom i przedsiębiorstwom europejskim możliwość współdziałania cyfrowo z administracją publiczną jeśli zdecydują się i będzie to wykonalne oraz właściwe z perspektywy kosztów i korzyści z punktu widzenia użytkowników
 - prace mające na celu zapewnienie spójnej jakości doświadczeń użytkowników cyfrowych usług publicznych zgodnie z załącznikiem „karty administracji cyfrowej dla obywateli” niniejszej deklaracji
 - prace mające na celu zwiększenie gotowości europejskich obywateli przedsiębiorstw do cyfryzacji z administracją publiczną
- W odniesieniu do zasady jednorazowości, będziemy pracować nad wdrożeniem jej dla kluczowych usług publicznych, przynajmniej jako opcji dla obywateli i przedsiębiorstw.
- Za/dla zasadę/zasady wiarygodności i bezpieczeństwa będziemy :
 - zapewniać że bezpieczeństwo informatyczne i potrzeby w zakresie prywatności zostaną uwzględnione przy projektowaniu usług informacyjnych i administracji publicznej w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnej (ICT), w oparciu o podejście oparte na ryzyku i przy użyciu najnowocześniejszych rozwiązań
 - poczynić pracę mające na celu zwiększenie wykorzystania krajowych systemów eID, w celu uczynienia ich bardziej przyjaznymi dla użytkownika, i szczególnie odpowiednimi dla platform mobilnych przy jednoczesnym zapewnieniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

- Z zasady otwartości i przejrzystości umożliwimy obywatelom i przedsiębiorstwom lepsze zarządzanie danymi osobowymi przechowywanymi przez administrację publiczną.
- Zgodnie z zasadą interoperacyjności, będziemy pracować nad krajowymi ramami interoperacyjności opierającymi się na europejskich ramach interoperacyjności (EFI), przy jednoczesnym poszanowaniu odpowiednich norm krajowych.

Wspólne cele

Mamy ambicję zrealizować wspólną wizję poprzez urzeczywistnienie następujących zasad leżących u podstaw unijnego Planu działań na rzecz administracji elektronicznej 2020 w następujący sposób:

1) Domyślna cyfrowość i powszechność usługi publiczne powinny być dostępne w formie cyfrowej, która powinna być domyślną formą, jednocześnie oferując zrównoważoną alternatywę obywatelom niechcącym lub niemogącym używać ich w cyfrowej formie

Będziemy:

- podejmować działania zmierzające do przyznania mieszkańcom Europy prawa do cyfrowej interakcji z dowolnym organem administracji publicznej w naszych krajach – do końca 2020 r.;
- oferować sektorowi prywatnemu możliwość zostania punktem dostępu usług internetowych za każdym razem, gdy będzie to stosowne, w celu wsparcia płynnego dostarczania usług publicznych i rozwoju gospodarki cyfrowej poprzez pozwolenie na łączność z bazami danych sektora publicznego w formie interfejsów programistycznych aplikacji (API) – podczas budowy nowych lub przebudowy istniejących systemów informatycznych sektora publicznego.
- Zapewniać obywatelom i przedsiębiorstwom możliwość cyfrowego współdziałania z administracjami publicznymi, jeśli zdecydują one przestrzegać zasad/zasady „ukierunkowania użytkowników na projektowanie i dostarczanie cyfrowych usług publicznych” określonych w załączniku do niniejszej deklaracji
- Podejmować kroki w celu zmniejszenia konieczności niepotrzebnego współdziałania obywateli z przedsiębiorstwami administracji publicznej, na przykład polegając na ponownym wykorzystaniu danych
- Podejmować kroki w kierunku dalszego zwiększania gotowości obywateli i przedsiębiorstw do cyfryzacji z administracją publiczną poprzez rozwijanie ich cyfrowych umiejętności ora promowanie dostępnych cyfrowych usług publicznych (w tym transgranicznych)
- Zapewniać lepszą dostępność cyfrową usług publicznych i informacji wszystkim obywatelom i przedsiębiorstwom, między innymi poprzez poprawę dostępności stron internetowych administracji publicznej i aplikacji mobilnych

Wzywamy:

- (nie ma tego w ostatecznej wersji estońskiej)
- ***Komisję i inne instytucje UE aby przyjęły zasadę the digital-by-default principle i zobowiązania podobne do załączonych “User-centricity principles for design and delivery of digital public services” we wszystkich interakcjach z instytucjami UE – do 2019 r.***

2) Jednorazowość: obywateli i przedsiębiorstwa powinno się prosić o podawanie wszelkich informacji tylko raz, zamiast tego agencje publiczne powinny współdzielić i (ponownie) użytkować dane umieszczone w silosach różnych organizacji i w różnych krajach zgodnie z zasadami ochrony danych

Będziemy:

- podejmować kroki w celu określenia zbędnego obciążenia administracyjnego w usługach publicznych i po raz pierwszy wprowadzić w życie wyłącznie opcje dla obywateli i przedsiębiorstw w cyfrowych usługach publicznych poprzez współpracę i wymianę danych w całej administracji na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym, jak również z innymi krajami w odniesieniu do transgranicznych cyfrowych usługi;
- podejmować kroki w celu zwiększenia możliwości znalezienia, jakości i dostępności technicznej danych w kluczowych bazowych rejestrach i / lub podobnych bazach danych, aby zwiększyć gotowość do stosowania zasady jednorazowej dla krajowych lub transgranicznych cyfrowych usług publicznych;
- pracować nad stworzeniem kultury ponownego wykorzystania, w tym odpowiedzialnego i przejrzystego ponownego wykorzystania danych w ramach naszych administracji;
- wykorzystywać dostępne dofinansowania w celu digitalizacji wszystkich niezbędnych kluczowych danych i wdrożenia usług wymiany danych między administracjami w celu jednoczesnego stosowania tylko na poziomie krajowym i / lub transgranicznym.

Wzywamy:

- ***Komisję*** do przedłożenia w ciągu roku od przyjęcia rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego odpowiedniego aktu wykonawczego i stosownych wytycznych w celu określenia działań organizacyjnych i merytorycznych zmierzających do praktycznego horyzontalnego wdrożenia zasady jednorazowości w obszarze usług cyfrowych w oparciu o wyniki i dane z projektów pilotażowych;
- ***instytucje UE*** do stosowania zasady jednorazowości we wszystkich obszarach polityki w transgranicznych i ogólnounijnych usługach publicznych – do końca 2022 r.;

3) Niezawodność i bezpieczeństwo: obywatele i przedsiębiorstwa mogą wchodzić w interakcje z administracją publiczną państw z gwarancją, że ich dane pozostaną poufne, dostępne i niezafałszowane, a odpowiednie usługi będą stale dostępne

Będziemy:

- wierni podejściu przewidującemu gwarancje zaufania na poziomie projektu: na wszystkich szczeblach administracji kwestie bezpieczeństwa i prywatności informacji należy stosownie uwzględnić już na etapie projektowania usługi i systemu informatycznego. Będziemy stosować najnowocześniejsze rozwiązania w dążeniu do tego celu;
- przyspieszać przygotowania naszych państw w celu zagwarantowania terminowego wdrożenia rozporządzenia w sprawie identyfikacji elektronicznej (eID) i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (eIDAS), zwłaszcza w stosunku do powiadomień o planach z dziedziny elektronicznej tożsamości stosowanej przy uzyskiwaniu dostępu do usług publicznych – do września 2018 r.;
- dalej rozwijać nasze krajowe programy eID w celu zapewnienia łatwości obsługi (zwłaszcza w przypadku platform mobilnych) oraz wygody, żeby wesprzeć ich powszechne wprowadzenie wśród ludności;

- a także podejmować działania mające na celu zachęcenie do przyjęcia krajowych programów eID przez prywatne przedsiębiorstwa w ich usługach cyfrowych.

Wzywamy:

- **Komisję** do przedstawiania propozycji w sprawie sposobów zwiększania dostępnych funduszy na działania badawczo-rozwojowe dotyczące narzędzi oraz technologii zapewniających cyberbezpieczeństwo i prywatność, a także ich wdrożenia w sektorze publicznym – do 2018 r.;
- **Komisję** do podjęcia kroków zmierzających do upowszechnienia uznania rozwiązań zgodnych z eIDAS przez graczy na globalnym rynku.
- **Komisję** do dalszej promocji rozwoju i stosowania norm zapewniających jednolite warunki wdrażania rozporządzenia w sprawie eIDAS

4) Otwartość i przejrzystość: administracja publiczna państw otwiera się i kontaktuje z zainteresowanymi w celu unowocześnienia i współtworzenia projektów i sposobu świadczenia usług, a także podejmowania decyzji politycznych

Będziemy:

- podejmować działania mające na celu umożliwienie obywatelom i przedsiębiorstwom dostępu, edycji w każdej stosownej sytuacji oraz przenoszenia danych na ich temat będących w posiadaniu administracji publicznej, przynajmniej w kluczowych bazach danych – do końca 2020 r.;
- podejmować działania w celu zwiększenia dostępu do otwartych danych i usług, ich dostępności i jakości, włączając w to przyjęcie podejścia opartego na domyślnej otwartości bazującego na standaryzowanych API w trakcie budowy nowych systemów informatycznych sektora publicznego lub przebudowy istniejących;
- budować systemy informatyczne sektora publicznego stosując jasne warunki dotyczące ponownego użytku przez strony trzecie i integracji w ramach świadczonych przez nie usług w oparciu o rozwiązania z dziedziny otwartego oprogramowania i otwartych standardów w każdym stosownym przypadku.

Wzywamy:

- **instytucje UE** do podejmowania działań mających na celu umożliwienie obywatelom i przedsiębiorstwom dostępu, edycji w każdej stosownej sytuacji oraz przenoszenia danych na ich temat będących w posiadaniu administracji publicznej, przynajmniej w kluczowych bazach danych – do końca 2020 r.;
- **Komisję** do przedkładania projektów w sprawie propagowania dostępu i ponownego użytku danych publicznych i finansowanych ze środków publicznych, a także badania rozszerzenia zakresu Dyrektywy w sprawie ponownego wykorzystania informacji sektora publicznego na dane o znaczeniu ogólnym będące w posiadaniu podmiotów prywatnych, zgodnie z propozycją w przeglądzie śródkresowym jednolitego rynku cyfrowego – do wiosny 2018 r.;

5) Domyślna interoperacyjność: usługi publiczne i systemy informatyczne powinny działać płynnie w różnych organizacjach i na różnych platformach, a także na obszarze całego jednolitego rynku i poza nim

Będziemy:

- podejmować działania zmierzające do wdrożenia nowych Europejskich Ram Interoperacyjności oraz Planu działania na rzecz interoperacyjności w naszych krajach, zwłaszcza w stosunku do usług, które zyskały lub mają potencjał, by zyskać charakter transgraniczny.

Wzywamy:

- **instytucje UE** do wdrożenia nowych Europejskich Ram Interoperacyjności oraz Planu działania na rzecz interoperacyjności (także w ramach wszystkich dyrekcji generalnych Komisji), zwłaszcza w stosunku do usług transgranicznych w ramach jednolitego rynku – do 2020 r.
- **Komisję** do włączenia wymogów i umów w sprawie interoperacyjności transgranicznej do wszelkich projektów umów handlowych i negocjacji z globalnymi partnerami, zwłaszcza ram eIDAS na rzecz globalnej interoperacyjności i wspólnego użytkowania tożsamości i podpisów elektronicznych.
- **Komisję** do przedkładania projektów w sprawie sposobu pełnego uwzględnienia kwestii cyfrowych w politykę rozwoju zewnętrznego UE i instrumenty wsparcia, w tym wprowadzenie obowiązkowej interoperacyjności infrastruktury i usług cyfrowych finansowanych ze środków unijnych w krajach otrzymujących pomoc z ramami i standardami UE – do końca 2018 r.

6) Horyzontalne czynniki umożliwiające

Będziemy:

- działać na rzecz zwiększenia umiejętności przywództwa cyfrowego wśród kadry zarządzającej sektora publicznego oraz rozpowszechnienia umiejętności cyfrowych w sektorze publicznym jako koniecznego warunku udanej cyfryzacji. Uruchomimy krajowe inicjatywy na rzecz umiejętności przywództwa cyfrowego i elektronicznego świadczenia usług w administracji publicznej naszych państw – do 2018 r.
- Będziemy podejmować działania zmierzające do przejścia od usług publicznych opartych na dokumentach do usług publicznych opartych na danych i pełnego wykorzystania danych w celu usprawnienia procesu decyzyjnego. W tym celu opracujemy i wdrożymy inicjatywy zmierzające do rozszerzenia i pogłębienia wykorzystania danych i analizy danych w naszych państwach – do 2020 r.
- działać na rzecz rozszerzenia i pogłębienia wymiany i współdzielenia dobrych praktyk z dziedziny administracji elektronicznej i dobrze funkcjonujących rozwiązań krajowych w celu przyspieszenia cyfryzacji na wszystkich szczeblach administracji;
- kierować naszą uwagę i finansowanie w stronę większej liczby szybciej przebiegających eksperymentów z teleinformatyką w ramach sektora publicznego, także poprzez oferowanie stanowisk testowych badaczom i przedsiębiorcom;
- pracować w celu modernizacji ustaleń z dziedziny zamówień w stosownym zakresie w celu zapewnienia ich zgodności z nowoczesnymi sposobami opracowywania i wdrażania technologii cyfrowych, a także pozwolenia na współtworzenie z przedsiębiorstwami i innymi zainteresowanymi;
- badać opcje dotyczące zasady braku systemów dziedziczonych w celu regularnej aktualizacji i innowacji systemów cyfrowych sektora publicznego, jak przewidziano w Planie działania na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016-2020 – do końca 2018 r.

Wzywamy:

- **instytucje UE** do poprawy współpracy między instytucjami i intensyfikacji indywidualnych wysiłków na rzecz dogłębnej cyfryzacji swoich organizacji według zasad Planu działań na rzecz administracji elektronicznej oraz Europejskich Ram Interoperacyjności;
- **Komisję** do opracowania mapy drogowej w sprawie sposobu pełnego objęcia cyfryzacją wszystkich zarządzanych przez Komisję procesów dystrybucji jako kluczowego obszaru biurokracji już w chwili obecnej – do 2018 r.
- **Komisję** do uruchomienia inicjatyw zmierzających do zwiększenia umiejętności przywództwa cyfrowego wśród kadry zarządzającej Komisji oraz rozpropagowania umiejętności cyfrowych w ramach Komisji – do końca 2018 r.;
- **Komisję** do zgłaszania projektów legislacyjnych i/lub projektów innego rodzaju w sprawie adekwatnego poziomu finansowania oraz stosownych obowiązków z zakresu administracji i zarządzania istniejącymi transgranicznymi infrastrukturami i komponentami usług publicznych na szczeblu unijnym w celu zapewnienia ich trwałości finansowej i organizacyjnej wykraczającej poza rok 2020 w celu stworzenia stabilnych ram cyfrowej administracji publicznej w Europie – do końca 2020 r.;
- **Komisję** do zwołania na podstawie Planu działań na rzecz administracji elektronicznej Rady Elektronicznej Komitetu ISA2 lub innej podobnej organizacji zarządzającej i wspierania pracy grup zainteresowanych państw i innych podmiotów zmierzającej do wymiany praktyk i opracowania wytycznych referencyjnych w sprawie wdrażania pojawiających się technologii teleinformatycznych do użycia w sektorze publicznym, poczynając od sztucznej inteligencji i łańcucha bloków – od 2018 r.;
- **Komisję** do ułatwienia dostępu do finansowania pilotażowych badań oraz praktycznego wdrożenia pojawiających się technologii teleinformatycznych do użycia w sektorze publicznym za pośrednictwem instrumentów na szczeblu unijnym.

Wzywamy Komisję do przyjęcia niniejszej deklaracji za podstawę w trakcie przeglądu Planu działań na rzecz administracji elektronicznej na lata 2016-2020 wiosną 2018 r.

Będziemy przedkładać Radzie Sterującej Planu działań na rzecz administracji elektronicznej regularne sprawozdania dotyczące działań z dziedziny wdrożeń podjętych na poziomie krajowym oraz **wzywamy Austriacką Prezydencję w Radzie UE do inwentaryzacji wdrożenia niniejszej deklaracji jesienią 2018 r.**

W imieniu Państw UE i EFTA oraz Prezydencji w Radzie UE podpisała cyfrowo

Urve Palo

Minister Przedsiębiorczości i Technologii Informatycznych

Republika Estońska

Annex:

Zasady do projektowania i świadczenia cyfrowych usług publicznych

- 1. Kontakt cyfrowy**
 - Obywatele powinni mieć możliwość kontaktowania się z administracją przez internet.
- 2. Dostępność**
 - Obywatele powinni oczekiwać, że dostępność cyfrowych usług publicznych jest zapewniana po to, by wszyscy obywatele, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mogli uzyskiwać dostęp do, rozumieć, nawigować i kontaktować się z administracją w sposób niedyskryminujący.
 - Obywatele powinni oczekiwać, że cyfrowe usługi publiczne są dostępne niezależnie od ich lokalizacji geograficznej
 - Obywatele powinni oczekiwać, że cyfrowe usługi publiczne i strony internetowe są dostępne w języku urzędowym (językach urzędowych) kraju, w którym mieszkają oraz w innym języku urzędowym Unii Europejskiej.
- 3. Interfejs użytkownika i wymogi informacyjne**
 - Obywatele powinni oczekiwać, że cyfrowe usługi publiczne i strony internetowe są proste w czytaniu i łatwe do zrozumienia.
 - Obywatele powinni oczekiwać, że interfejs graficzny wyraźnie identyfikuje w sposób wyraźny i spójny autentyczność usług.
 - Obywatele powinni oczekiwać, że przekazywane są informacje o wykorzystaniu algorytmów oraz o celu, jakiemu służą w ramach świadczenia cyfrowych usług publicznych
- 4. Ograniczenie obciążeń administracyjnych**
 - Obywatele powinni oczekiwać, że administracja publiczna podejmie wysiłki mające na celu ograniczenie obciążeń administracyjnych wobec obywateli, optymalizując wykorzystanie technologii cyfrowych
 - Obywatele nie powinni oczekiwać przekazywania tych samych informacji służbom publicznym więcej niż raz, w takim zakresie, w jakim zezwalają na to zasady i regulacje o ochronie danych.
- 5. Procedury cyfrowe**
 - Obywatele powinni oczekiwać, że dane cyfrowe są przechowywane i są dostępne, z uwzględnieniem śladu ich zaangażowania w procedury cyfrowe świadczone przez sektor publiczny.
 - Jeżeli zastosowanie mają terminy, obywatele powinni oczekiwać, że procedury online oferują przejrzyste informacje na ten temat.
 - Obywatele powinni oczekiwać, że procedurę online można w pełni wykonać online, w tym przedstawienie dowodów, jakie są niezbędne do uzyskania prawa lub spełnienia zobowiązania.
- 6. Zaangażowanie obywateli**
 - Obywatele powinni oczekiwać, że zostaną zaangażowani w projektowanie cyfrowych usług publicznych.
 - Obywatele powinni oczekiwać, że technologie cyfrowe będą wykorzystywane, by umożliwić obywatelom przekazywanie swoich poglądów, umożliwiając decydom zbieranie nowych pomysłów

7. Opłaty

- Obywatele powinni oczekiwać, że cyfrowe usługi publiczne są realizowane za obniżoną opłatą w porównaniu ze świadczeniem usług z wykorzystaniem papieru
 - i. Obywatele powinni oczekiwać, iż jeżeli stosowany jest system opłat, należy ograniczyć opłaty do ponoszonych kosztów krańcowych.

8. Ochrona danych osobowych

- Obywatele powinni oczekiwać, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z wymogami ochrony danych osobowych w UE
 - i. Obywatele powinni oczekiwać przekazywania informacji o wykorzystaniu i przechowywaniu danych osobowych
 - ii. Obywatele powinni oczekiwać możliwości wglądu, poprawiania i kasowania ich danych osobowych w dowolnym czasie

9. Równe traktowanie

- Obywatele powinni oczekiwać, że procedury online zostały opracowane, by zapewnić przejrzyste i równe traktowanie.

10. Mechanizmy odszkodowawcze

- Obywatele powinni oczekiwać, że dostępne są dla nich mechanizmy odszkodowawcze oraz że procedurę zgłaszania roszczenia można przeprowadzić online.