



ONLINE DIENSTE DER VERWALTUNG

-

Erfahrungen der luxemburgischen Regierung

Pierre Schilling
Head of eLuxembourg

March 2008





Strategie

Fördern der Internet-Präsenz des Staates

Verbessern der Beziehungen zum Bürger

**Vereinfachen des Zugangs zu den öffentlichen
Dienstleistungen**

Grundstein zur Interoperabilität legen

Erleichtern des Zugriffs auf persönliche Daten

Technische Plattformen zur Verfügung stellen

Steigern der öffentlichen Wertschöpfung



Auftritt im Internet

Leitfaden und homogene Darstellung

Normalisierung

Urbanisierung

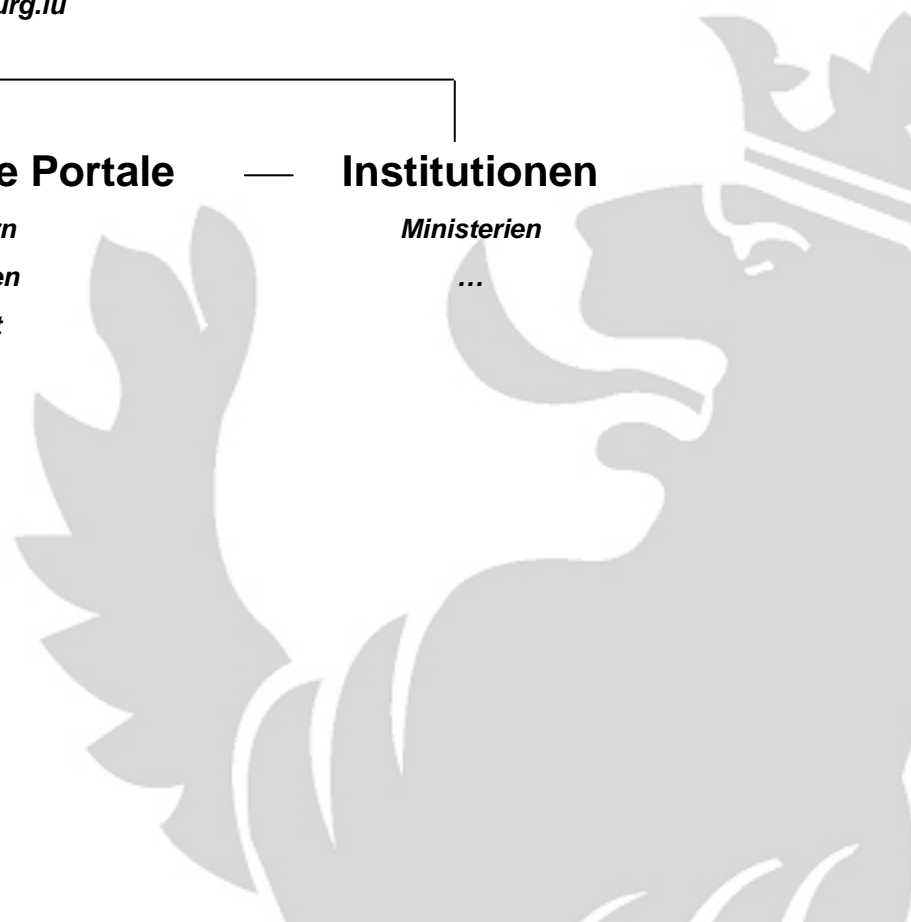
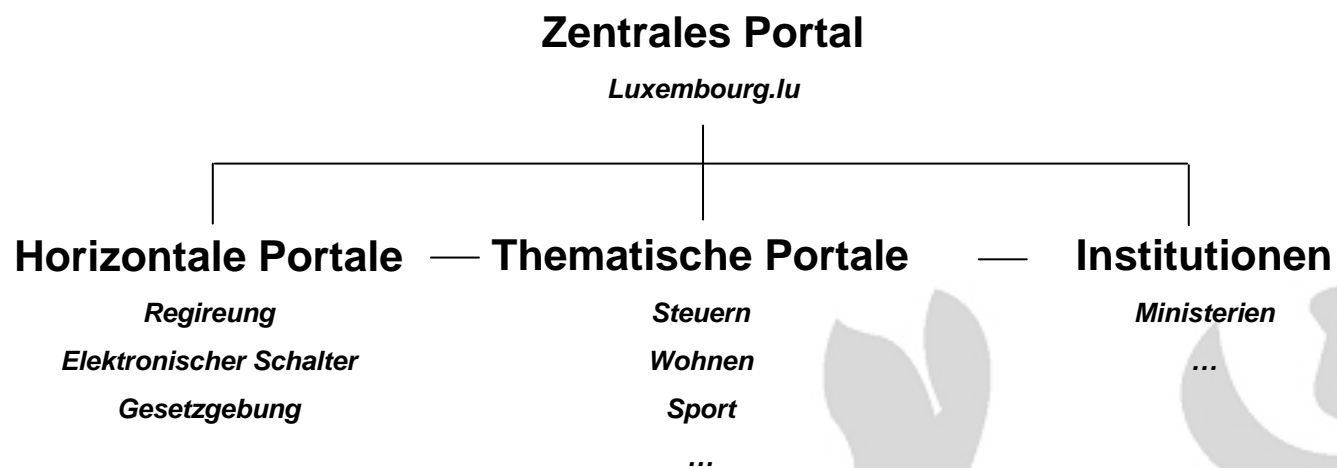
Akzessibilität

Benutzerfreundlichkeit





Auftritt im Internet - Urbanisierung





Auftritt im Internet - Beispiel

Département ministériel des sports - Portail du sport // Luxembourg - Structure du sport - Windows Internet Explorer

http://www.sport.public.lu/fr/structure-sport/departement-ministeriel/index.html

File Edit View Favorites Tools Help

Google

Département ministériel des sports - Portail du sport /...

Accessibilité | Aide | A propos du portail | Notice légale

sports.lu
Le portail du sport au Luxembourg

Recherche : Recherche avancée

Principaux portails publics

Accueil Nouveau sur ce portail | Plan du portail | Liens | Feed-back | Contact

STRUCTURE DU SPORT

Département ministériel des sports

ENEPS

INS

Conseil supérieur des sports

COSL

Fédérations sportives

ALAD

SPORT DE COMPÉTITION

SPORT-LOISIR

INFRASTRUCTURES

FORMATIONS

CONTRÔLE MÉDICO-SPORTIF

AIDES FINANCIÈRES

ASSURANCES

ACTUALITÉS

AGENDA

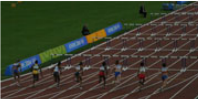
BIBLIOTHÈQUE

FORMULAIRES

LÉGISLATION

Accueil > Structure du sport > Département ministériel des sports

Département ministériel des sports

 L'organisation du Département ministériel des Sports est déterminée par les compétences qui lui ont été attribuées. Le Ministre et son Département ministériel des Sports ont dans leurs attributions toutes les questions liées au sport du Grand-Duché de Luxembourg. L'Etat soutient le sport dans la réalisation de ses objectifs principaux qui sont le maintien ou l'amélioration de la santé, l'épanouissement de la personnalité, l'intégration sociale et le développement des relations en société, ainsi que l'obtention de résultats en compétition à tous les niveaux. Il soutient le mouvement sportif dans la protection des bases éthiques du sport (extrait de la loi du 3 août 2005 concernant le sport).

Contact

Département ministériel des sports (DMS)

B.P. 180
2011 - Luxembourg

Tél. : (+352) 247-83411

- [L'annuaire](#)
- [Plan d'accès](#)

Pour en savoir plus

[Rapport d'activité 2006 \(pdf - 525 Ko\)](#)

Sous-rubriques

- [Le Ministre](#)
- [Attributions](#)
- [Sauvegarde du patrimoine](#)

Haut de page

Dernière mise à jour de cette page le : 21-02-2008

W3C WAI-A WCAG 1.0 ReNo Copyright

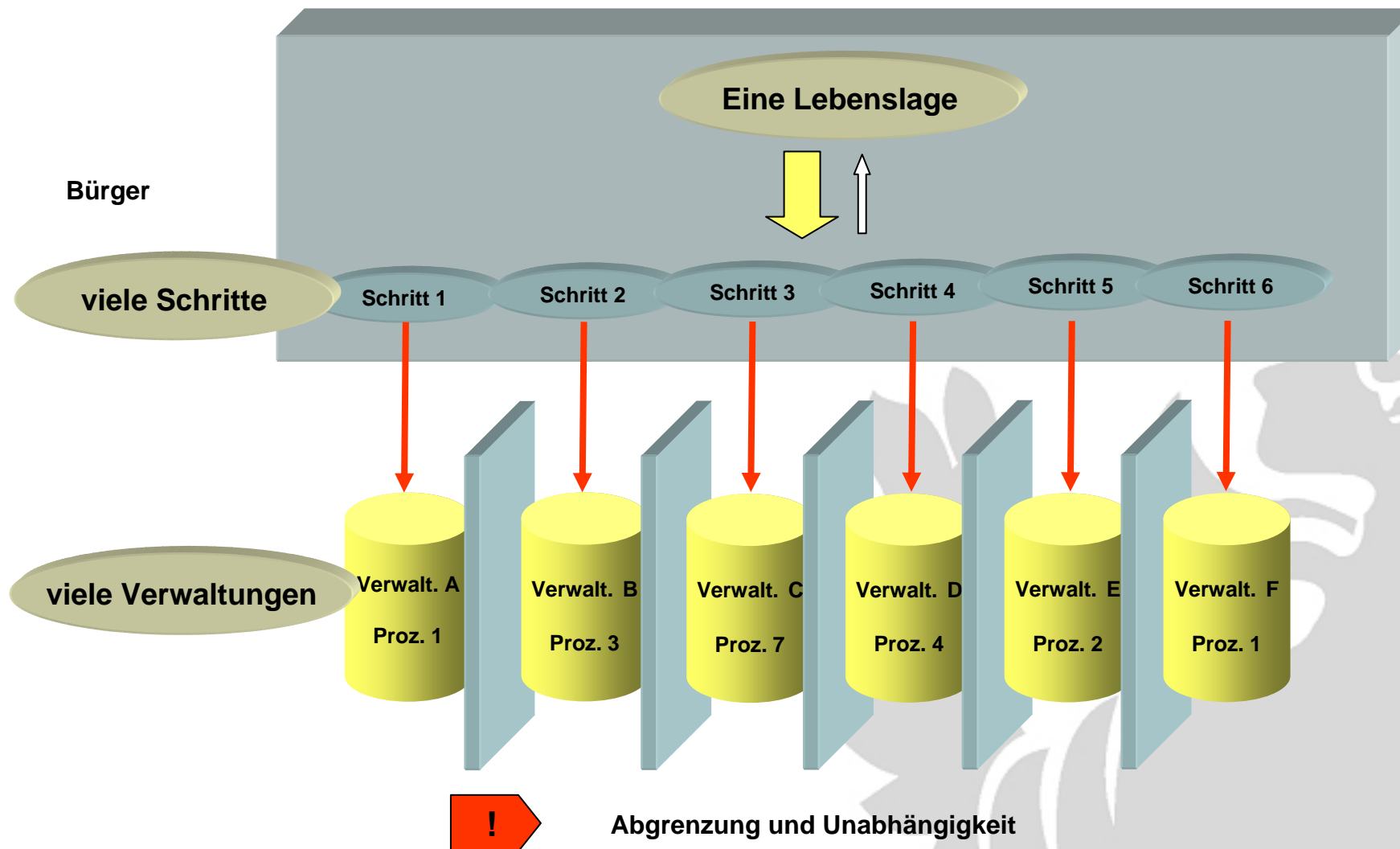
Local intranet 100%

Start Desktop My Documents Boîte de réception - Micr... loi 2008 missions, ccme.d... loi 2008 missions ccme (3... egovernment saarland.ppt comité portail citoyens.ppt Département ministé...

FR 10:49

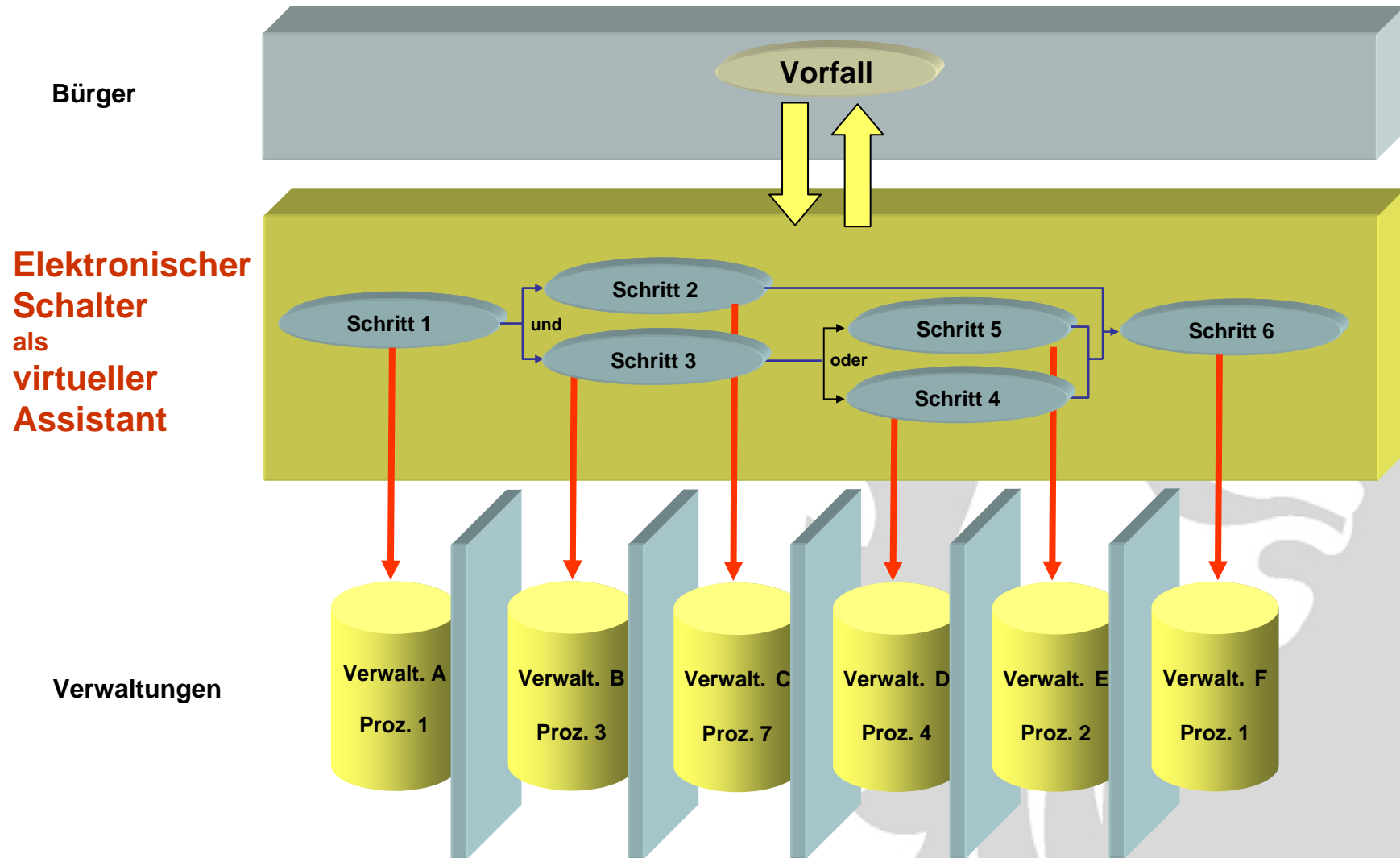


Öffentliche Dienstleistungen - Ausgangspunkt



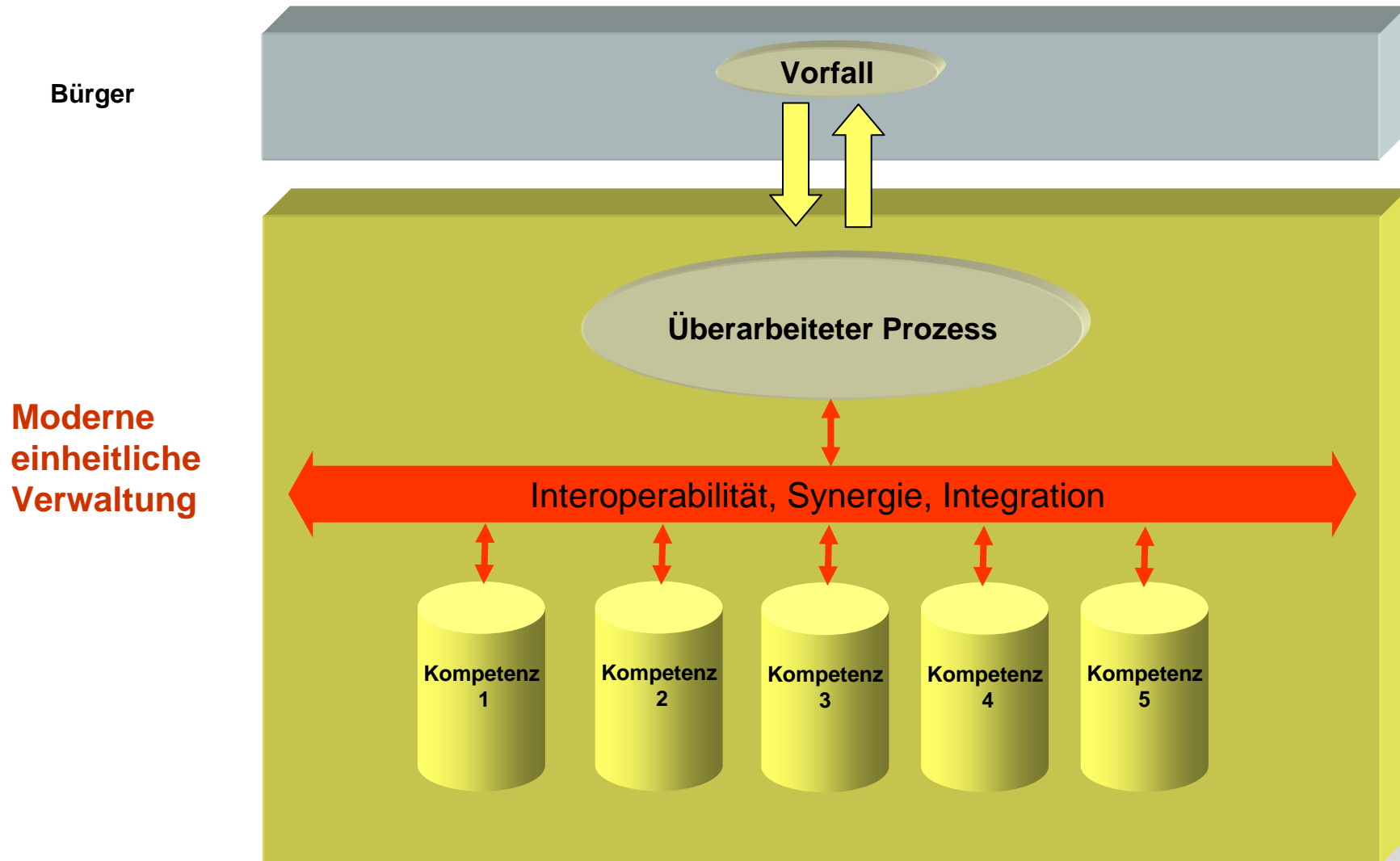


Kundenbetreuung im öffentlichen Dienst





Kollaborative Plattform





Unsere Herausforderungen

Den Bürger als einen Kunden betrachten

Vermitteln einer positiven Erfahrung

Ehrliches Gleichgewicht zwischen Verpflichtung und Leistung schaffen (service level agreements)

Neugestaltung der Zusammenarbeit zwischen Bürger und Verwaltung

Die Kundenbeziehung steuern (CRM)

Den Kunden kennen

Einfache Vorgangsabläufe erstellen

Beraten anstatt zu bestrafen

Rückmeldung

Optimierung der internen Prozesse

Benutzerbezogene Prozesse

Verschlinkung der Abläufe und Verbessern der Zusammenarbeit





Organisationsstrukturen des eGovernment Programms

Entscheidungsstrukturen

**Koordinierungsausschuss zur Modernisierung des
Staates (CCME)**

**Kommissar zur Vereinfachung der
Verwaltungsvorgänge zu Gunsten der Betriebe
(CNSAE)**

Ausführende Stellen

Service eLuxembourg

eGovernment Masterplan

Projektplanung und Steuerung

Lösungsvorschläge erstellen

Unterstützung der Projektauftraggeber

**Ministerium des öffentlichen Dienstes und der
Verwaltungsreform**

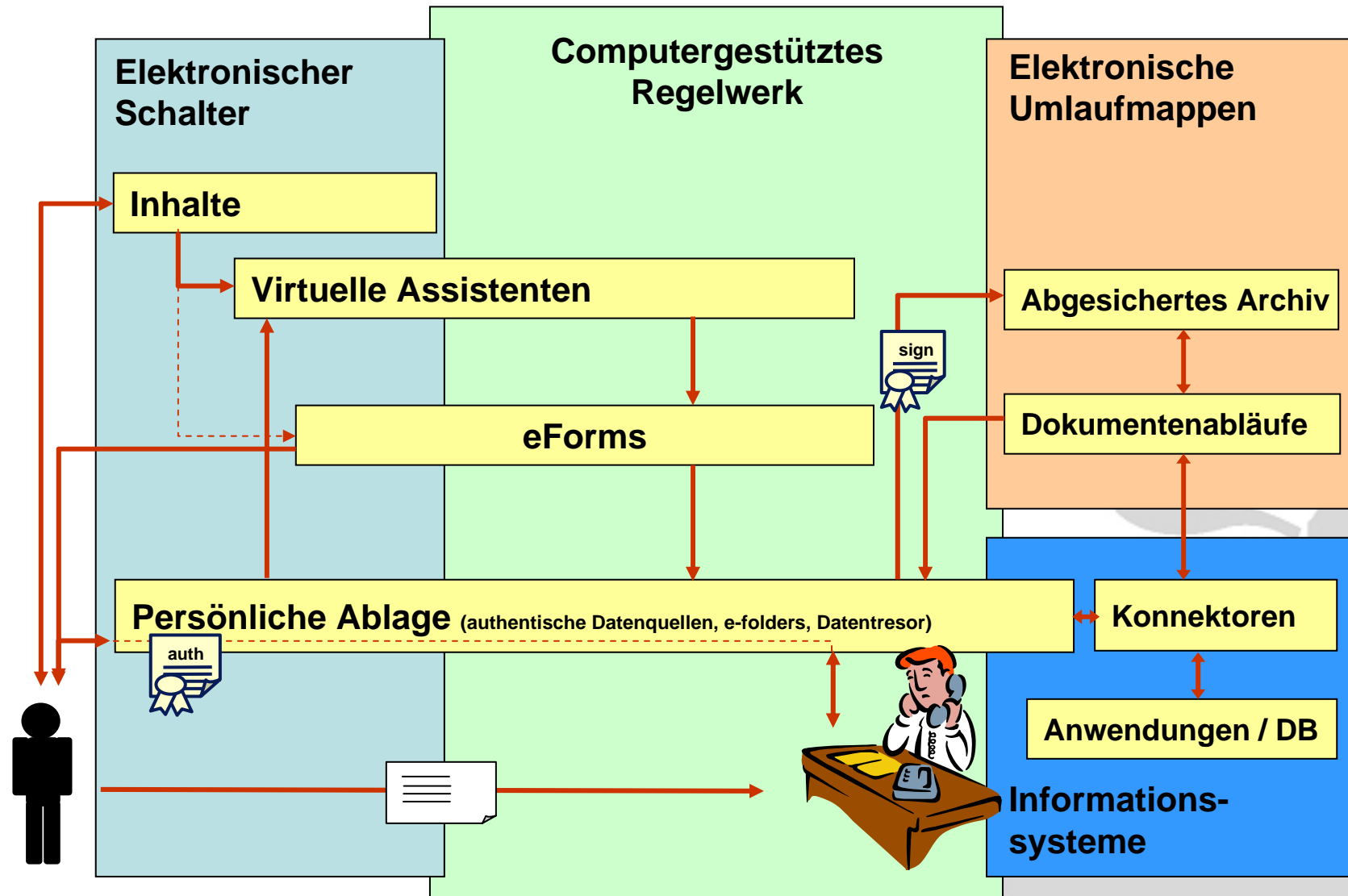
CAF-Projekte

**Reglemente und Gesetzänderungen
ausarbeiten**

Rechenzentrum

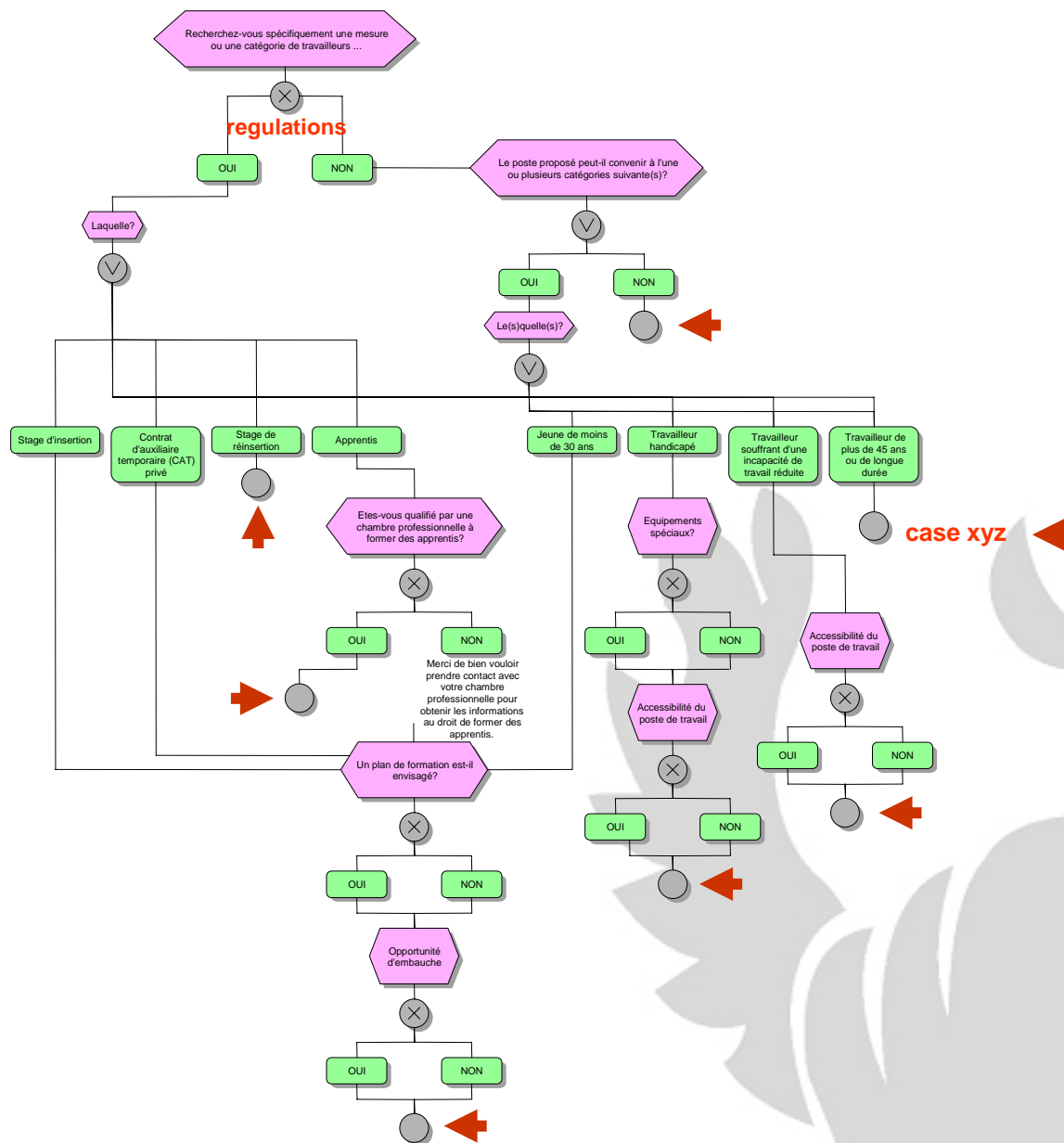


Die elektronische Verwaltung - Schritt für Schritt





Lebenslagenprofilierung – Grundlage der Konformität zur Gesetzgebung





Citoyens | Entreprises

Accessibilité | Aide | A propos du site | Notice légale



PORTAIL CITOYENS
Grand-duché de Luxembourg

Recherche Recherche avancée

Accueil | Nouveau sur ce site | Plan du site | Liens | Newsletter | Feed-back | Contact

Mon espace personnel | Connexion

Le Portail Citoyen: L'accès à l'information et à vos démarches

 TRAVAIL - EMPLOI	 FAMILLE	 ENSEIGNEMENT FORMATION
 LOGEMENT	 TRANSPORT VOYAGES	 FINANCE - IMPÔTS

CERTIFICATS/
ATTESTATIONS | ACTUALITÉS | ORGANISMES
COMPÉTENTS | PUBLICATIONS

accès directs selon vos critères

Situation de vie
Choisir une situation

Profil
Choisir un profil

Organisme
Choisir un organisme



Elektronischer Schalter - 2 Zugriffsmöglichkeiten

Microsoft Internet Explorer browser window showing the website: **Demande d'allocations familiales pour nouveau(x)-né(s)**. The page title is "CNPF-DAFN-Accueil".

The page content is divided into two main sections:

- Avant de commencer !**
 - Vous venez d'avoir un (ou plusieurs) enfant(s)!**
 - Vous souhaitez dans ce cadre faire une **demande d'allocations familiales** auprès de la Caisse Nationale des Prestations Familiales (CNPF).
 - Ce service électronique vous permet de réaliser simplement cette démarche.
 - De plus, vous avez la possibilité de faire les **démarches complémentaires** suivantes, en fonction de votre situation :
 - Allocation d'éducation**, si vous réduisez ou interrompez votre activité professionnelle pour vous consacrer à l'éducation de(s) enfant(s)
 - Allocation pour enfant handicapé** si le nouveau-né est atteint d'un handicap d'au moins 50%.
 - Ce service en ligne **gratuit** est **ouvert exclusivement à la mère ou au père** de(s) enfant(s) pour lesquel(s) les allocations sont demandées.
 - Des informations relatives à votre situation ainsi qu'à celle de l'autre parent vous seront demandées (situation professionnelle ou non professionnelle, nom de l'employeur, date de début de contrat, etc). De même, les coordonnées bancaires du destinataire du paiement seront nécessaires. Préparez ces différentes informations.
- Accédez au service!**
 - Avec un certificat LUXTRUST**
 - Pour bénéficier de toute la valeur ajoutée de ce service, vous devez disposer d'un certificat LUXTRUST. Ce dernier vous permettra :
 - de vous authentifier,
 - d'interrompre et sauvegarder les informations saisies,
 - de signer et de transmettre électroniquement la demande,
 - de suivre l'état d'avancement de votre demande une fois transmise.
 - Votre certificat vous permettra également d'utiliser les services électroniques qui seront prochainement réalisés par l'Etat luxembourgeois.
 - Pour en savoir plus sur les certificats LUXTRUST et les moyens d'obtention, consultez le site internet www.luxtrust.lu
 - Sans certificat**
 - En l'absence de certificat, le service est accessible mais ses fonctionnalités seront limitées.
 - Après avoir été guidé dans le remplissage de votre démarche, vous aurez la possibilité d'imprimer le formulaire généré par le service, de le signer et de le retourner par voie postale accompagné des pièces justificatives. La liste des pièces est déterminée précisément sur base des informations que vous indiquez.
 - J'accepte les [Conditions générales d'utilisation](#) du service électronique.

At the bottom of the page, there are two buttons: **Je possède un certificat LUXTRUST** and **Je ne possède pas de certificat**.

© Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg

2 Zugriffsmöglichkeiten :

Luxtrust Zertifizierung

Anonymer Zugriff



Electronische Unterschrift der PDF Dokumenten

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web form from the 'Caisse nationale des prestations familiales du Grand-Duché de Luxembourg'. The form is titled 'Demande d'allocations familiales pour non résidents' with the number 'N° 1290256032-18871 - 1023214563'. A warning message states: 'Le présent formulaire a été généré sur base des informations que vous avez fournies. Si ce dernier comporte des erreurs, fermez le présent document et générez le formulaire corrigé à partir de l'étape de récapitulatif.' Below this, there are checkboxes for 'Allocation d'éducation' (checked) and 'Allocation pour enfant handicapé'. A table provides personal information for the applicant, Karine Laurence Pelosato, including her name, Luxembourg Social Security Number (10232145632), and nationality (France). A 'Sign Document' dialog box is open, showing digital identification details for Karine Laurence Pelosato, signed on 2010/10/05 at 15:57:39 +0200. The dialog also shows the appearance as 'Standard Text' and the signed text: 'KARINE LAURENCE PELOSATO'. At the bottom of the form, there is a button labeled 'Transmettre électroniquement le formulaire à l'administration' and a note 'N/A* : Non Applicable'.

https://services-publics-test.etat.lu/assistants/dafn - Microsoft Internet Explorer

File Edit Go To Favorites Help

Address https://services-publics-test.etat.lu/assistants/dafn

Google Envoyer 946 bloquée(s) Orthographe Envoyer à Paramètres

Please fill out the following form. You can save data typed into this form. Highlight Fields

Caisse nationale des prestations familiales du Grand-Duché de Luxembourg

Demande d'allocations familiales pour non résidents
N° 1290256032-18871 - 1023214563

Le présent formulaire a été généré sur base des informations que vous avez fournies. Si ce dernier comporte des erreurs, fermez le présent document et générez le formulaire corrigé à partir de l'étape de récapitulatif.

Votre demande concerne les allocations suivantes :

- Allocation d'éducation
- Allocation pour enfant handicapé

Informations concernant le demandeur

Informations signalétiques

Nom :	PELOSATO
Numéro de Sécurité Sociale luxembourgeois :	10232145632
Nationalité :	France
Lien de filiation avec le(s) enfant(s)	

Handicap : N/A*

Coordonnées bancaires

Destinataire du paiement :
Numéro de compte IBAN :
Banque :
Code BIC :

Appelez votre signature électronique

Signature du demandeur :

Transmettre électroniquement le formulaire à l'administration

N/A* : Non Applicable

13:41



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service eLuxembourg

**Danke für Ihre
Aufmerksamkeit**

