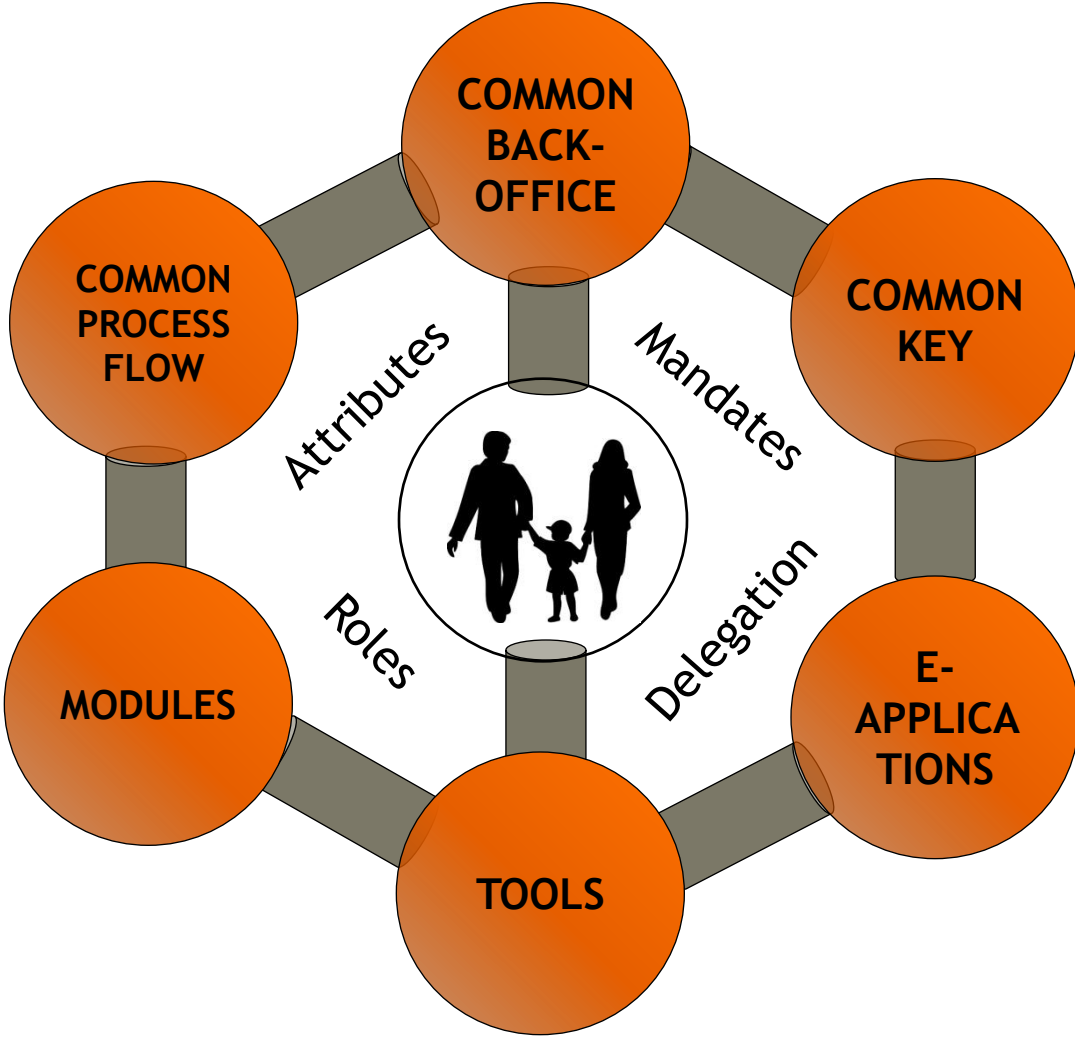




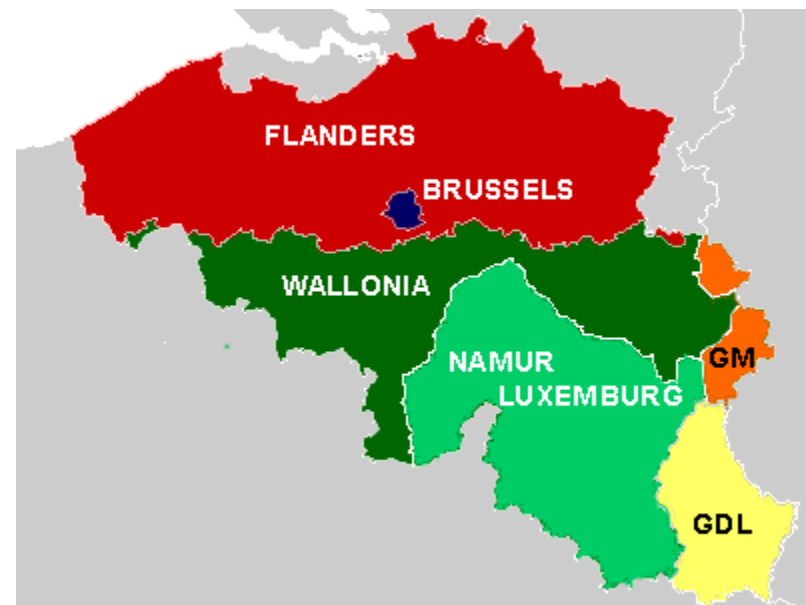
Citizen Centric Public Service Delivery: the BELGIAN approach

Frank LEYMAN

Citizen Centricity



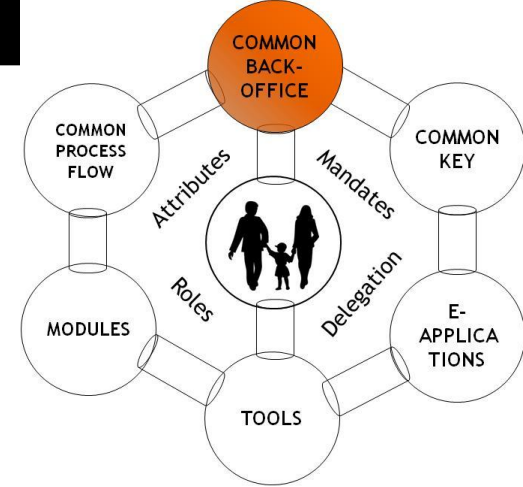
The Belgian, European, Global context



AIM :

e-government must enable one virtual government consistent to the customers with full respect for every single competency

One Common Back-Office



SECURITY LAYER

National Portal Website

Federal Service Bus

FEDMAN

Ministry
A

Ministry
B

Ministry
C

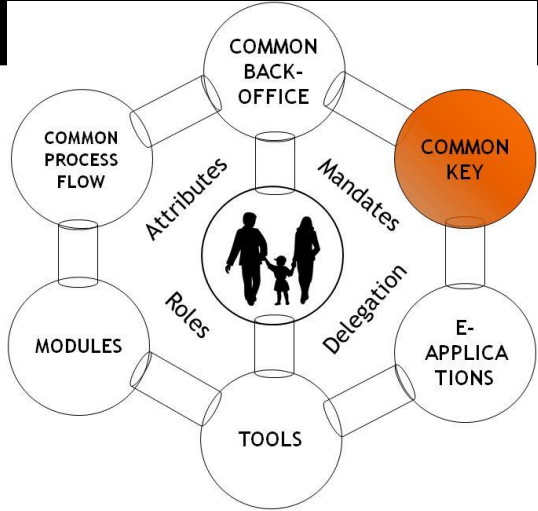
...

Ministry
Z

Philosophy behind this model

- Layered model
- Open model
- Authentic sources
- Unified identification system for citizen and companies
 - Unique Key: generates link between all levels
- Public authorities keep control over their core product “identification of citizen”
- But leave the market free to develop the applications they need
 - Government supplies toolbox and developers kit

ONE UNIQUE ELECTRONIC IDENTIFICATION KEY: THE eID



- ▶ One tool to:
 - ▶ e-Identify
 - ▶ e-Sign



- ▶ eID for:
 - ▶ Adults
 - ▶ Children
 - ▶ Foreign Residents

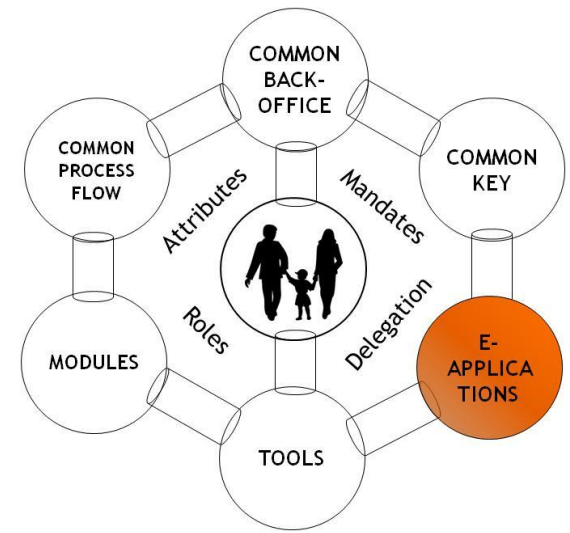
- ▶ Usable & verifiable (from) abroad



eID interoperability:



- **One common way of verifying cross-border eID**
- **2 step approach:**
 - What country?
 - What identification tool?
- **Federated model – One architecture**
- **One PEPS per country**
 - Pan-European Proxy Server
- **Only acceptable decision comes from:**
 - Country of origin
 - Issuing CA
- **No transfer of data; only  or **



LOTS OF e-APPLICATIONS

Lots of e-Application domains



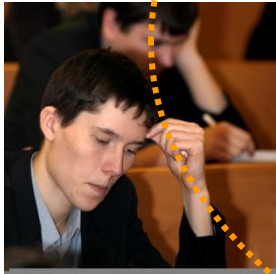
Healthcare



Driver's license



Home banking



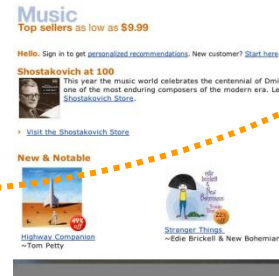
student cards



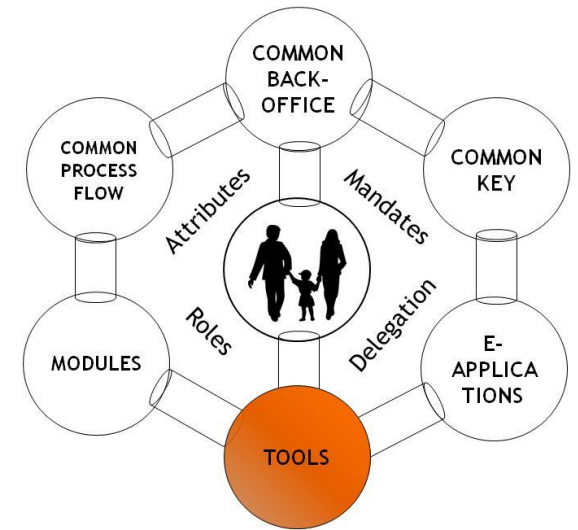
Proof of membership



SSO, etc.



e-commerce



Lots of TOOLS at your disposal

Exploite back-office to boost efficiency

- Personalised webpages, e.g.:
 - My.Belgium.be
 - MyMinFin
- Interactive websites:
 - www.checkdoc.be
- Automated applications:
 - Tax-on-web
- Informative websites:
 - Eid.belgium.be
- Educative websites:
 - Map.eid.belgium.be
- Openness of usage:
 - <https://mondossier.rn.fgov.be>

Business
Process
Engineering

nl fr de en

Portail **belgium.be**
Informations et services officiels

Actualités [Calendrier](#) [Services en ligne](#) [Adresses et sites](#) [Jobs](#) [Publications](#) [Vidéos](#)



Chercher [Plan du site](#)

- Famille**
 - Identité
 - Couple
 - Enfants
 - Aide sociale
 - plus
- Justice**
 - Sécurité
 - Respect de la vie privée
 - Organisation
 - Victime
 - plus
- Mobilité**
 - Sécurité routière
 - Permis de conduire
 - Véhicules
 - Piétons et cyclistes
 - plus
- Santé**
 - Soins de santé
 - Coût des soins
 - Risques pour la santé
 - Handicap
 - plus
- Environnement**
 - Biodiversité et nature
 - Consommation durable
 - Changements climatiques
 - Pollution
 - plus
- Logement**
 - Construire et rénover
 - Achat et vente
 - Location
 - Déménagement
 - plus
- Economie**
 - Commerce et consommation
 - Entreprises
 - Marchés publics
 - Economie sociale
 - plus
- Impôts**
 - Impôt sur les revenus
 - TVA
 - Droits d'enregistrement
 - Succession
 - plus
- Formation**
 - Enseignement
 - Coût des études
 - Formation permanente
 - International
 - plus
- Emploi**
 - Recherche d'emploi
 - Contrats de travail
- La Belgique**
 - Pouvoirs publics
 - Connaître le navs

Des bourses pour l'emploi partout en Belgique



Les services régionaux pour l'emploi organisent ou participent prochainement à d'importantes bourses à l'emploi. C'est l'occasion incontournable pour ceux qui recherchent un emploi de rencontrer directement des employeurs potentiels et inversement.

[En savoir plus](#)

La Belgique, terre d'investissements idéale pour les entreprises biopharmaceutiques



La Belgique constitue le berceau de plusieurs centres de recherche mondiaux pour l'industrie biopharmaceutique. Ce sont des laboratoires belges qui ont développé des médicaments et des vaccins pour des maladies importantes comme le sida, la tuberculose et la malaria.

Les raisons de lancer une campagne visant à promouvoir la Belgique comme terre d'investissements attrayante pour l'industrie (bio) pharmaceutique ne manquent donc pas.

[En savoir plus](#)

La ceinture à l'arrière sauve aussi des vies à l'avant

Afin de promouvoir le port de la ceinture à l'arrière du véhicule, IBSR lance



Familie <ul style="list-style-type: none"> > Mijn dossier Raadpleeg uw dossier in het Rijksregister > Cyberhaat Meld racisme of discriminatie > Dienstencheques Vraag dienstcheques aan > Meer 	Belastingen <ul style="list-style-type: none"> > Tax-on-Web Vul online uw belastingaangifte in. > Tax-Calc Bereken uw belastingen. > Info-succes site Kom meer te weten over de aangifte van een natuurschap. > Meer 	Economie <ul style="list-style-type: none"> > Public Search, KBO en Handelsregister Zoek gegevens op over ondernemingen.
Gezondheid <ul style="list-style-type: none"> > e-Health Professionele toepassingen uit de gezondheidssector. 	Justitie <ul style="list-style-type: none"> > Mijn Police-on-Web Doe een aangifte van misdrijf of criminaliteit of vraag woningtoelichting aan. > eCops Meld interne misdrijven 	Leefmilieu <ul style="list-style-type: none"> > Energievreters: mijn verbruik Bereken uw energieverbruik thuis en bij verplaatsingen.
Mobiliteit <ul style="list-style-type: none"> > Railtime Raadpleeg het overzicht van de verbindingen op het Belgische spoorwagennet. 	Leren <ul style="list-style-type: none"> > Gemeenschappelijke catalogi van de bibliotheken van de federale overheid Vind werken uit de bibliotheken van de verschillende federale overheidsdiensten. 	Werk <ul style="list-style-type: none"> > Aan de slag - tewerkstelling in aangereguleerd Vind alle maatregelen voor tewerkstelling in België > Ken uw pensioen Bereken het bedrag van uw toekomstig wettelijk pensioen. > Loopbaanonderbreking en tijdskrediet Raadpleeg online het dossier van uw loopbaanonderbreking of tijdskrediet. > Meer
Huisvesting <ul style="list-style-type: none"> > Huurcalculator Bereken zelf uw gehintende huurprijs. > Myrent Sleut uw huurcontract op en registreer het online. 	Elektronische formulieren van <ul style="list-style-type: none"> > het Vlaams Gewest Vind alle formulieren van het Vlaams Gewest. > het Brussels Gewest IR eBox: het elektronisch loket van de openbare instellingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest > de Vlaamse Overheid Vind alle formulieren van de Vlaamse Overheid 	

Aanmelden voor My.Belgium.be



Om aan te melden, steek uw eID in de kaartlezer en druk op de login-knop hieronder.

Wanneer hierom gevraagd, toets uw PIN-code in.

[Probleem met inloggen?](#)
[Nog geen kaartlezer of eID?](#)

Inloggen

Wat is my.belgium.be?

Voor een rechtstreekse en gepersonaliseerde toegang tot deze onlinediensten, log in op my.belgium.be, met uw elektronische identiteitskaart!



Gepersonaliseerd

Wanneer u zich aanmeldt met uw e-IDkaart krijgt u toegang tot enkele onlinediensten en uw persoonlijke dossiers. Dit aantal diensten zal in de nabije toekomst voortdurend worden uitgebreid.



Veilig

Uw e-IDkaart werkt net zoals een bankkaart met een pincode. Voor alle online transacties hebt u uw pincode en uw e-IDkaart nodig. Zonder die pincode kan niemand uw identiteit aannemen op het web of binnen een andere elektronische toepassing. Hou daarom uw pincode strikt geheim.



Gemakkelijk

Communiceren met de overheid was nog nooit zo eenvoudig. Met een paar muisklikken krijgt u toegang tot uw persoonlijke dossiers. Bovendien hoeft u geen rekening te houden met openingsuren van de dienst die u nodig hebt. U kan er online altijd terecht, wanneer het u het beste past.

U bent aangemeld als:

Stef Van Aelst

[Afmelden](#) | [Help](#)



- > [Overzicht van alle onlinediensten](#)
- > [Mijn attesten uit het Rijksregister](#)
- > [Mijn Police-on-Web](#)
- > [Mijn elektronische handtekening](#)
- > [Het e-loket van mijn gemeente](#)
- > [Ik heb een vraag of een suggestie](#)

Populairste diensten

- > [Tax-on-Web](#)
- > [Huurcalculator](#)
- > [Railtime](#)
- > [Public Search, KBO en Handelsregister](#)

Dit is slechts een selectie van de diensten die de overheid ter beschikking stelt. Voor een volledig overzicht, surf naar www.belgium.be/nl/online_diensten

http://eid.belgium.be



eID - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://eid.belgium.be/fr/

Portail des services publics belges .be eID

Autres informations et services officiels: www.belgium.be



nl fr

Quelles cartes?

Comment installer l'eID?

Informations légales & techniques

FAQ

Liens utiles

Actualité


Contact

Home

Bienvenue

Vous voulez savoir comment utiliser votre eID et tout ce qu'elle vous permet de faire ? Ce site web vous dira tout ce que vous devez savoir.

Votre eID est bien plus qu'une carte d'identité




Votre eID vous permet de régler de nombreuses questions administratives depuis votre ordinateur, 24 heures sur 24. En outre, l'eID vous offre une foule d'autres possibilités : envoyer des documents électroniques et des e-mails recommandés, sécuriser les séances de chat des enfants, accéder au parc à conteneurs ou même vous identifier sur le réseau informatique de votre entreprise.

Cliquez sur [la carte nationale eID](#) et découvrez les multiples possibilités de l'eID.

Comment installer l'eID sur votre ordinateur ?

Pour utiliser l'eID, vous devez disposer d'un lecteur de cartes et vous devez installer un logiciel sur votre ordinateur. Le site www.cardreaders.be vous dit tout ce que vous devez savoir sur les différents types

Chercher



QUOI QU'OU

TROUVEZ DES APPLICATIONS eID DANS VOTRE QUARTIER

DOC STOP 24/24

00800 2123 2123
+32 2 518 2123

eID actualité:

Middleware 3.5.1 disponible

Cliquez sur l'icône **eID Quick Install** pour installer la nouvelle version du middleware !

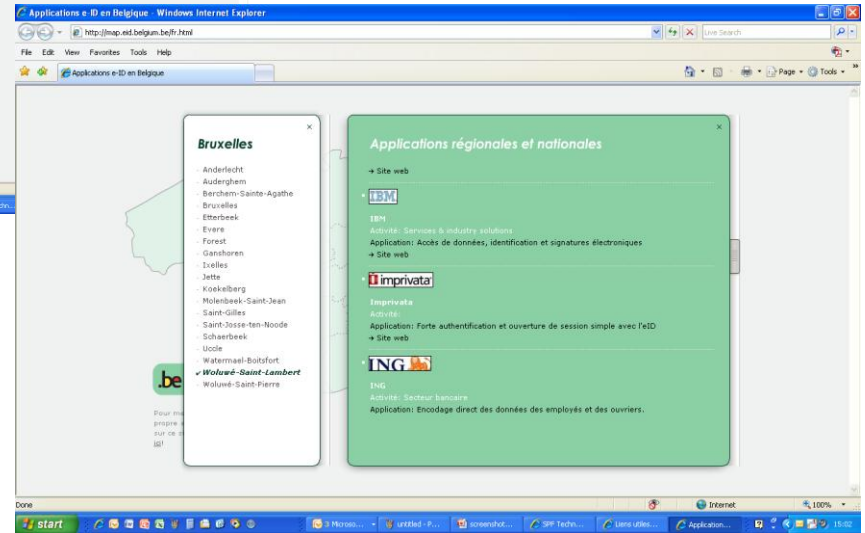
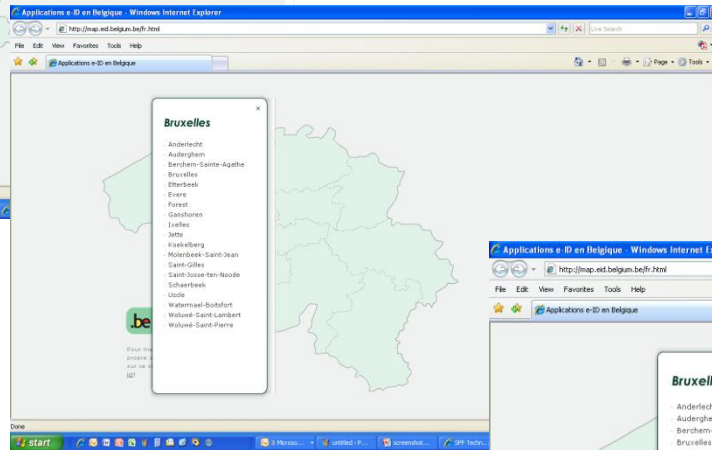
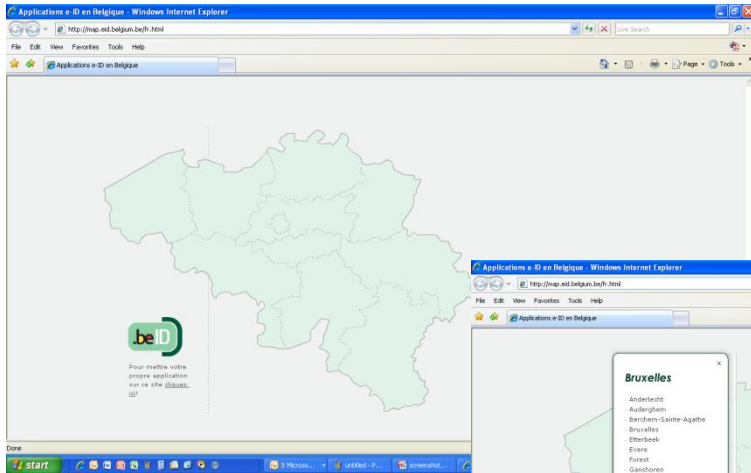
Pour plus d'informations techniques, cliquez [ici](#)

Fedict a développé une solution simple pour vous permettre d'utiliser votre carte

Done

start Quick_instal... 2 Window... 3 Microsof... Drawing1 - ... eID - Mozill... New Micros... eID FED14883-e... 15:37

http://map.eid.belgium.be



Quick Install



1. Install the eID software



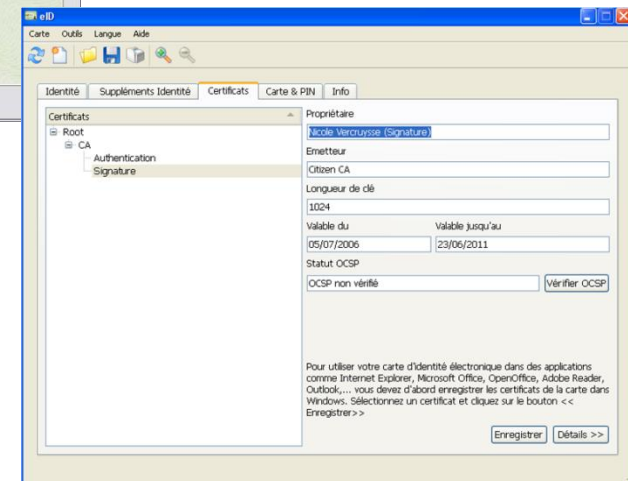
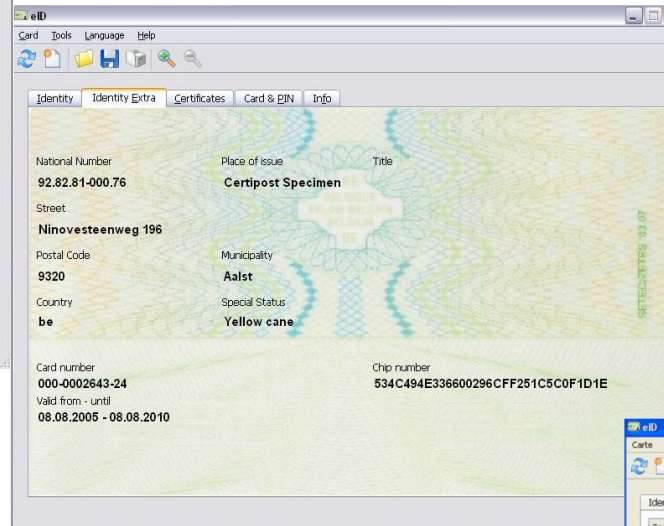
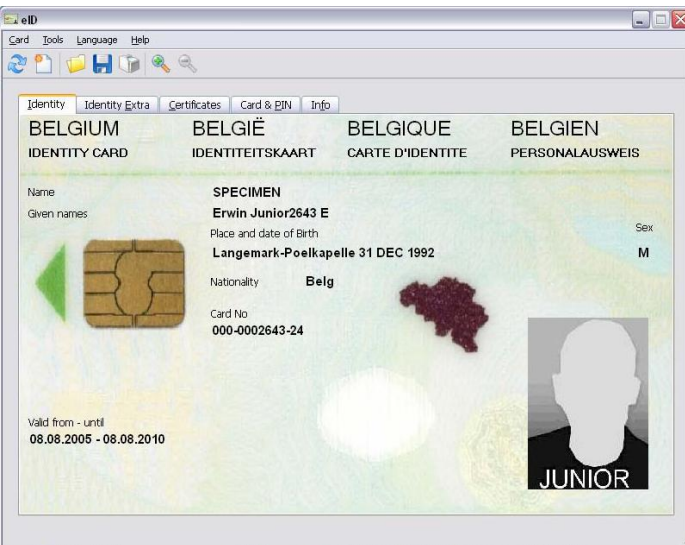
2. Connect the card reader to the computer



3. Consult your data

eID Middleware

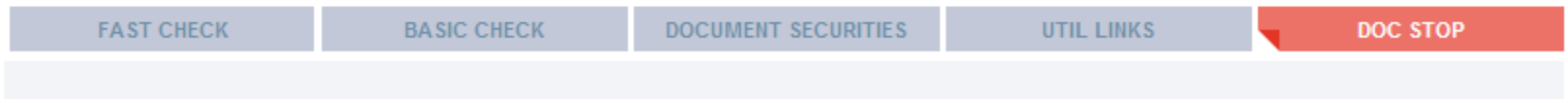
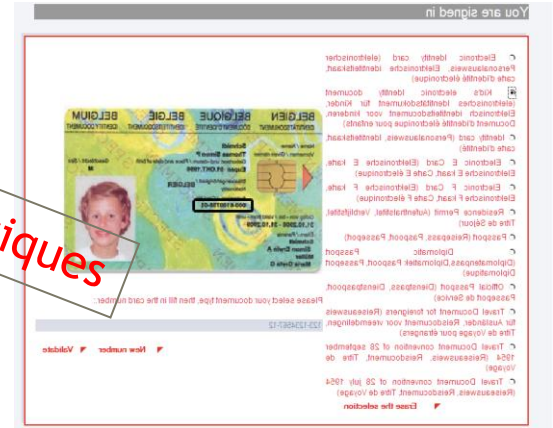
Reading of the data - Certificates - Card & PIN



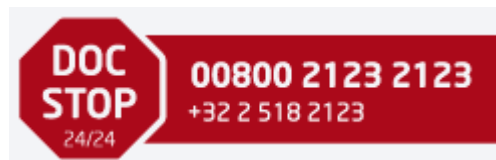
www.checkdoc.be

- A website to verify whether Belgian identity documents are valid or not:
 - passport
 - identity card
 - residence permit with chip
- Registration the first time

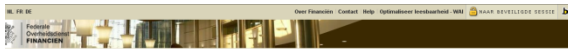
Sources authentiques



[Manage Profile](#) [Sign out](#)
DE NL FR EN



Fiscality



My Minifin, un elektronisch fiscaal dossier
De FOD Financiën biedt u via 'My Minifin' de mogelijkheid om op een eenvoudige en snelle manier uw persoonlijk fiscaal dossier te beheren.

Wat biedt 'My Minifin'?
Via de website krijgt u heel u elektronisch toegang tot Tax-on-web en kunt u de status van uw aangifte in de personenbelasting opvragen. U krijgt ook een historiek te zien van uw voorgaande elektronische aangiften in de personenbelasting met de daarbij behorende documenten.

Toegang tot de beveiligde sessie
Via uw elektronische identiteitskaart of elektronische toegang tot de beveiligde sessie.
<http://www.fedict.be>

Mijn Tax-on-web
Via de website van uw aangifte in de personenbelasting en een rechtstreeks toegang tot Tax-on-web.

Mijn documenten
Rechtspraak en documenten die de FOD Financiën uitbrengt en verspreid heeft in verband met een fiscaal dossier.

Algemeen & persoonlijke gegevens
Op basis van de gegevens die u heeft ingevoerd, of anderszins beschikbaar hebt u een nieuw (re)inschrijvennummer of e-mailadres.

Fiscale agenda
Van tevoren overzicht met enkele fiscale gebeurtenissen.



Scale aangifte: Tax-on-web
AANGIFTE IN DE PERSONENBELASTING 2007
Status: In te vullen
[Uw aangifte opvragen via Tax-on-web](#)

EXTRA OPTIES
- Si mens vanaf het aanslagjaar 2008 geen aangifte in papierformaat meer te ontvangen, in gebruik Tax-on-web.
- Si mens 5 dagen vóór het afsluiten van Tax-on-web per mail een herinnering te ontvangen indien mijn elektronische aangifte nog niet is ingediend.

fiscale agenda
_FISCALIS SLEUTELDATA
04 juli 2007 Einde van de periode van de aangiften in de personenbelasting
18 juli 2007 Voorafbetaling, tweede trimester
10 oktober 2007 Voorafbetaling, derde trimester

Algemeen gegevens
_CONTROLE DER BELASTINGEN
BRAND WHITFOLOCHLN 87-93 BRU 11
1100 BRUSSEL
TEL: 02/739.47.80
e-mail

0007 Belgische Federatie Overheidsinstellingen | [Contact](#) | [Sitemap](#)

E-mail: @skynet.be

Bewerk uw ingevoerde gegevens a.u.b.

Verstuurd documenten, door de FOD
Alle type documenten
Aanslaglijst 2006, 23 maart 2007, 137 kb
Aanslaglijst 2005, 21 april 2006, 136 kb
Oncorende voorafbeta 2006, 14 september 2006, 129 kb
Oncorende voorafbeta 2005, 14 augustus 2005, 132 kb
Verkeersbelasting 2006, 139 kb

Ontvangen documenten, door de FOD
Alle type documenten
Rufu_001_00... Letenverrekenen en aanbetalingen 10 april 2007, 10 kb
Belastingaanvraag (con Tax-on-web), 09 juli 2006, 179 kb

Internet - Les indépendants et les entreprises - E-services - Portail du Service Public Fédéral - Windows Internet Explorer

<http://minifin.fgov.be/portals/0/e-services/interval/index.htm>

Service Public Fédéral FINANCES

Vous êtes ici: Home > E-services > Les indépendants et les entreprises > Intervat

Intervat

Il est possible de déposer via l'application Intervat les déclarations périodiques à la TVA, les relevés intracommunautaires et les listings clients et ceci aussi bien via un fichier XML que via un encodage manuel.

possible de tester dans environnement de test.

faire,

Authentification 2.20.2.14 - Service Public Fédéral Finances - Wind...

VEUILLEZ CHOISIR VOTRE MÉTHODE D'AUTHEMIFICATION :

- Authentification par certificat (Isabel, GlobalSign ou Certi...
- Authentification par carte d'identité électronique

Vers l'application:

- Environnement de test
- Environnement de production

© 2006 - 2009 Service Public Fédéral Belge

Internet - Tax-on-web - Windows Internet Explorer

<http://www.taxonweb.be/taonweb/app/taonweb/taonweb/home.do>

Service Public Fédéral FINANCES

Vous êtes ici: Tax-on-web Accueil

Bienvenue à Tax-on-web, le service en ligne pour L'Impôt des Personnes Physiques

LETRE
La déclaration fiscale de l'année d'imposition 2006 (revenu de 2006) est accessible à partir du 21 avril via votre Tax-on. La date ultime de remise de cette déclaration dans les délais est fixée au 30 juin 2007.

Plus sur ce sujet

- Comment se connecter?
- Qu'est-ce que Tax-on-web?
- Qui peut utiliser Tax-on-web?

Vers ma déclaration (TaxBox)

Vers mon dossier fiscal (My Minifin)

Attention : si vous introduisez une déclaration commune, CHAQUE partenaire a besoin de son accès ou Token.

JE VEUX PLUS D'INFORMATION:

- le site [d'infos](#)
- le site [d'assistance](#)
- le site [d'assistance](#)

Internet - Belcotax on Web - Windows Internet Explorer

<http://minifin.fgov.be/portals/0/e-services/belcotaxonweb/index.htm>

Service Public Fédéral FINANCES

Vous êtes ici: Home > E-services > Les indépendants et les entreprises > Belcotax on Web

Belcotax on Web

Belcotax-on-web est destiné aux employeurs et autres débiteurs de revenus soumis au précompte professionnel. Ils sont obligés d'utiliser cette application pour introduire leurs fiches 261 et leurs relevés 325 récapitulatifs via internet.

Authentification 2.20.2.14 - Service Public Fédéral Finances - Windows Internet Explorer

VEUILLEZ INSÉRER VOTRE CARTE D'IDENTITÉ ÉLECTRONIQUE. Cliquez ensuite sur le bouton.

AUTHEMIFICATION PAR EID

Vous devrez :

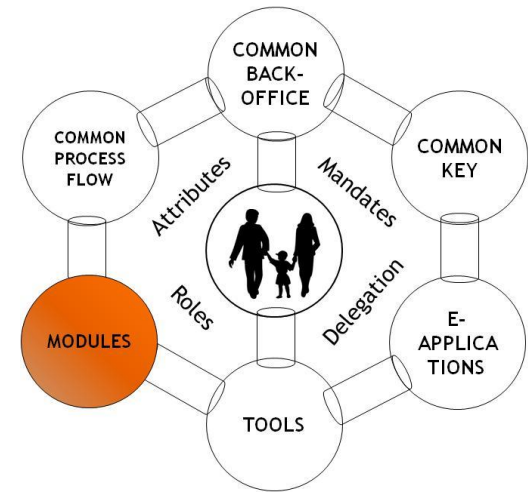
- Choisir le certificat à utiliser (si plusieurs certificats existent)
- Introduire le code pin de la carte
- Accepter le certificat du serveur

Vers l'application:

- La sécurité sociale
- Nom d'utilisateur et mot de passe
- Carte d'identité électronique

eHealth

The screenshot shows the eHealth website in a Windows Internet Explorer browser window. The browser's address bar displays the URL <https://ehealth.fgov.be/fr/homepage/index.html>. The website's header includes navigation links for "Forum - Liens - Contact" and a search bar. A language selector shows "NL FR DE". A notification states "Vous n'êtes pas annoncé [S'annoncer]". The main content area features a large "eHealth" logo and a section titled "Trouver un service en ligne" (Find an online service), which includes a dropdown menu for "Services en ligne" (currently set to "Assurabilité") and a "Go" button. Below this is a "Bienvenue sur le site portail de la plate-forme eHealth" (Welcome to the portal website of the eHealth platform) section, followed by a paragraph describing the platform's mission. To the right, a "Nouveautés" (News) section lists a "Nouvelle présentation" (New presentation) and a "Journée d'information sur la plate-forme eHealth" (Information day on the eHealth platform). A "LOGIN" button is prominently displayed with the text "Comment accéder à eHealth?" (How to access eHealth?). At the bottom, a "La plate-forme eHealth" (The eHealth platform) section lists various categories: Mission, Organisation, Offres d'emploi, Législation, Services de base, Services à valeur ajoutée, Sources authentiques validées, and Standards. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including Microsoft Office Word and Firefox, and the system clock indicates the time is 15:08.



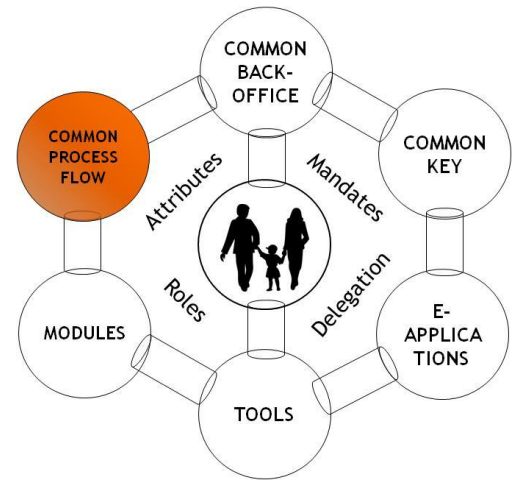
Lots of **MODULES** at your disposal

MODULES

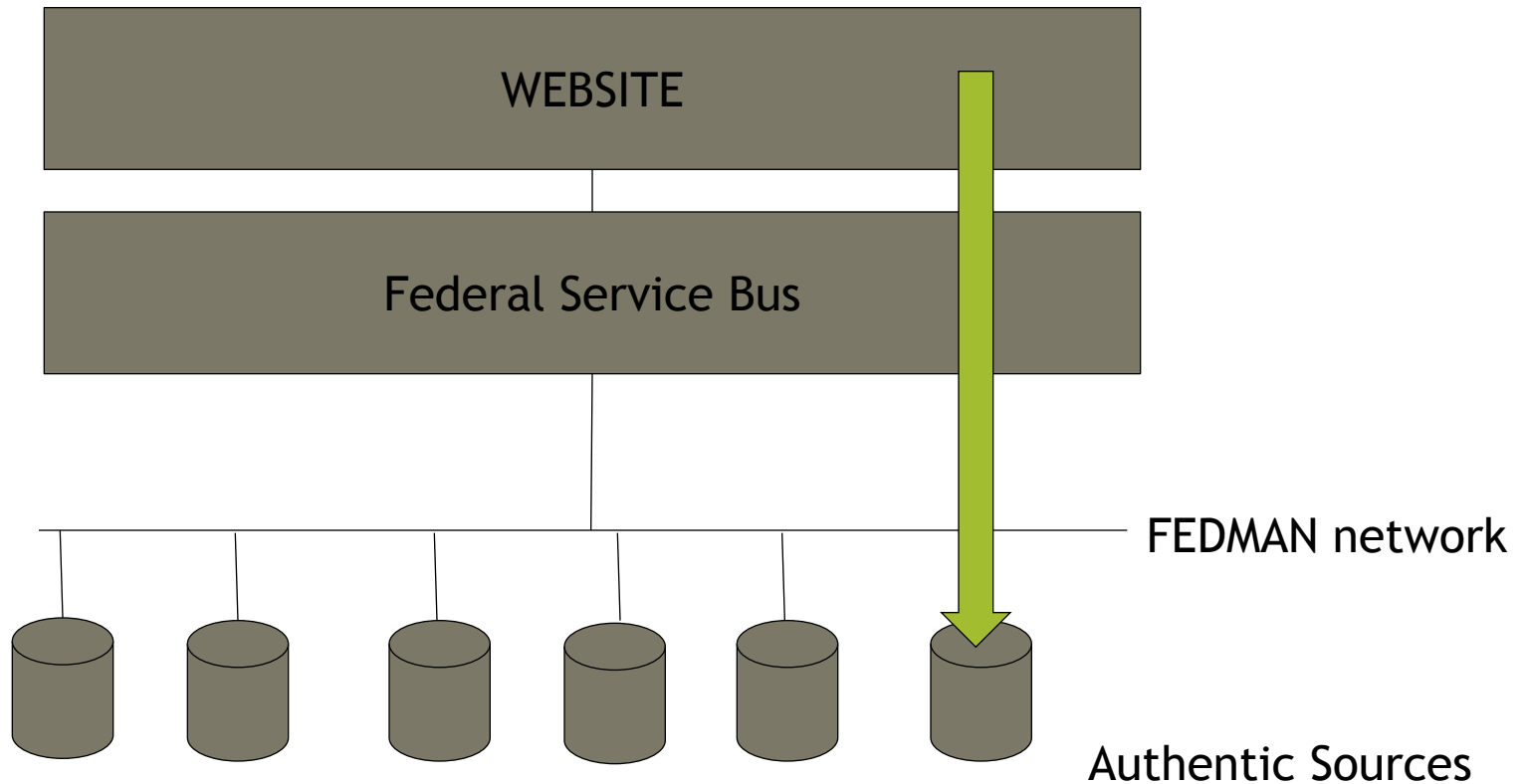
- **FAS:**
 - Federal Authentication Service via eID
- **e-LOKET:**
 - Tool to allow municipalities to offer electronic services to its citizen in a secure way
- **e-DEPOT:**
 - Service to allow notaries to faster register acts
- **PersonService:**
 - Webservice to allow fast query about physical persons in the public registers
- **DIGIFLOW:**
 - User interface the Public Sector uses to get access to the UMA (Universal Messaging Engine)
- **TELEMARC:**
 - Tool to allow public authorities to check if tendering companies dispose of all the necessary attestations and documents that are needed for a particular tender.
- **IAM:**
 - Identity and Access Management
- **MAGMA:**
 - Delegation of powers for electronic declarations
- **e-PAYMENT:**
 - Service package to allow public authorities to introduce electronic transactions



Standard usage Standard Process Flows



Standard approach





Ongoing developments

fedict
e-novating government



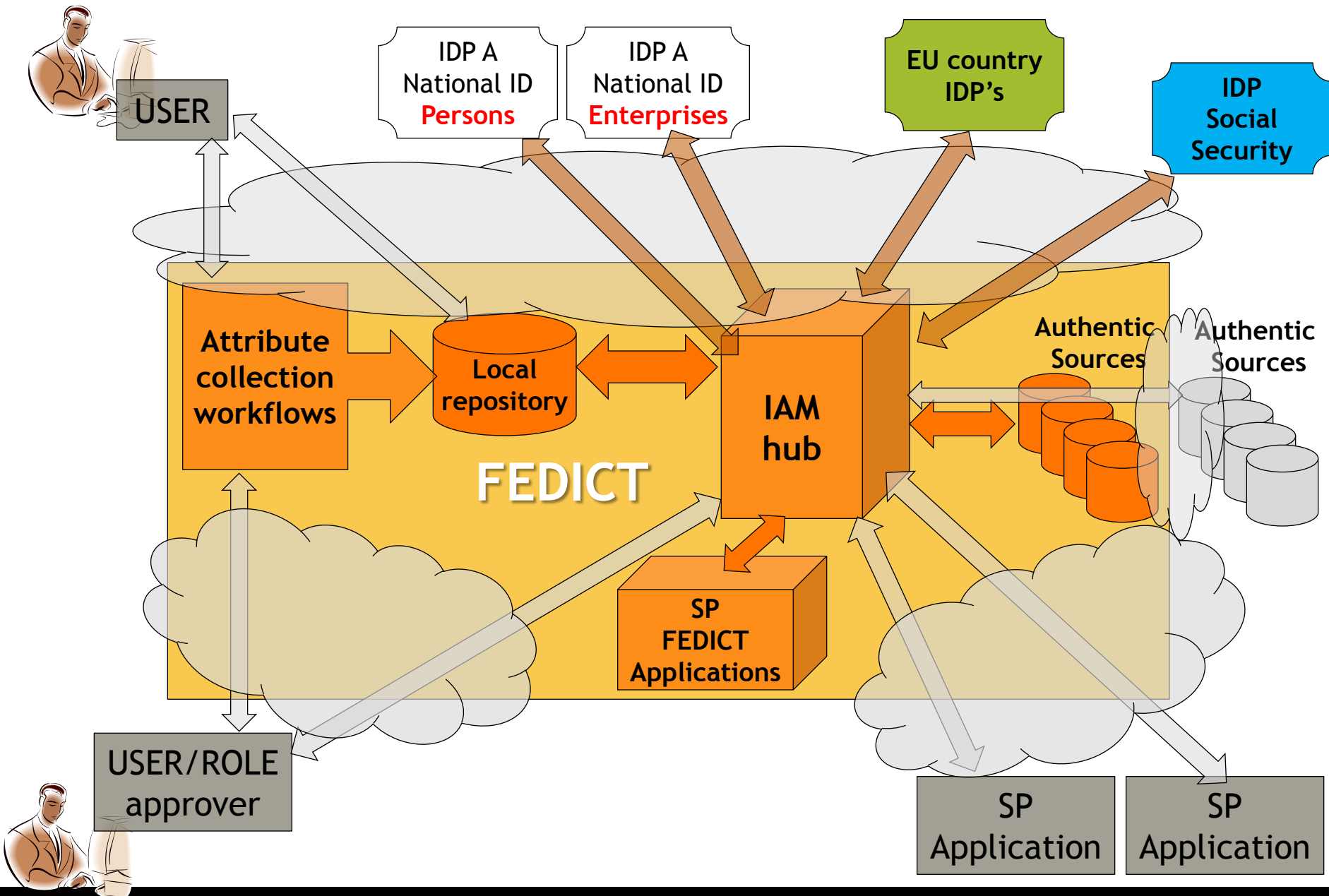
Identity and Access Management

CEO of COMPANY
MEMBER of BOARD
LAWYER
ACCOUNTANT
MEMBER OF
SERVICE CLUB
SOCIAL SECURITY
DRIVING LICENSE



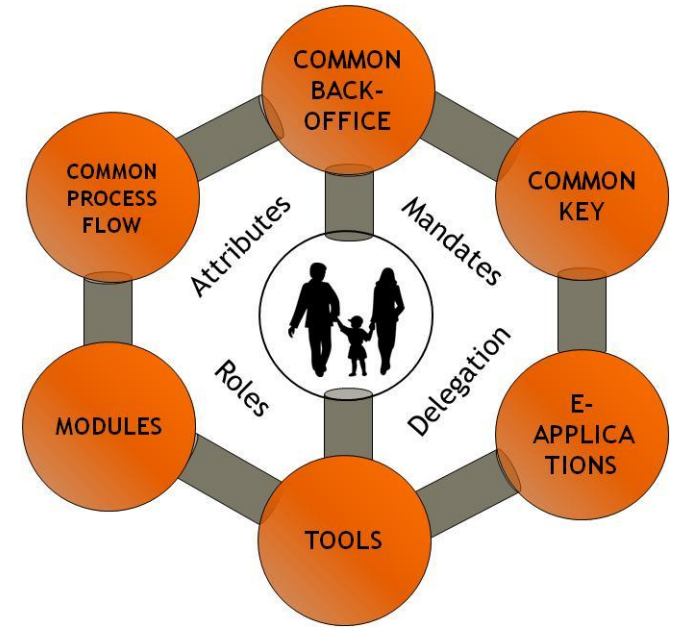
IDENTITY
NAME
DATE of BIRTH
PLACE of BIRTH
GENDER
ADDRESS
NATIONALITY
FAMILY STATUS
FATHER

IAM as a "Hub"



Conclusion

- Federal Building Blocks
- Business Process Engineering
- Business Process Management
- Information Security



BETTER SERVICE TO CITIZEN, ENTERPRISE and PUBLIC SECTOR CUSTOMERS



COMPUTERISATION OF BELGIAN SOCIETY



Do “honest” benchmarks

Benchmarks:

- ICT at home
- eGovernment at home
- ICT in Business
- eGovernment in Business
- Change in behavior
- Resistance to adoption

(%)	Belgium	EU 27	EU 15	Top	Weakest		
Homes with a computer (2006-2007)	67	64	68	89 (IS)	23 (BG)		
Homes with an Internet connection	60	54	46	84 (IS)	19 (BG)		
Homes according to device used to access the Internet at home:							
⇒ Personal computer	59	52	57	83 (LU)	18 (BG)		
⇒ Mobile phone	0	7	7	40 (NO)	0 (LV)		
⇒ Television	1	2	42	12 (IS)	0 (LV)		

(%)	Belgium	EU 27	EU 15	Top	Weakest		
*between 50 and 249 employees							
Interaction with the government	66	UNK	UNK	UNK	UNK		
Obtaining information	59	72	72	94 (FI)	52 (LU)		
Obtaining forms	51	74	75	95 (FI)	44 (RS)		
Returning completed forms	51	63	65	88 (GR)	24 (CY)		

Decide on common eSociety actions





BELGIUM: ICT KNOWLEDGE REGION



BELGIUM: ICT-Knowledge Region

- Export our experience in ICT & e-government
- Attract ICT-activitees
- A (long term) strategy for ICT:R&D and innovation in Europe
 - **“Raising the game”**
- Strong international cooperation
 - Specifically at European level (eg: STORK – PEPPOL - ...)
 - At worldwide level (eg: ICA, OECD, MENA countries, ...)

Th@nk you!

FRANK LEYMAN
Manager International Relations
Maria-Theresiastraat 1/3
Bruxelles 1000 Brussel
TEL +32 2 212 96 24
FAX +32 2 212 96 99
Frank.leyman@fedict.be

www.belgium.be/fedict