



**EUROPSKA UNIJA**

**EUROPSKI PARLAMENT**

**VIJEĆE**

**Strasbourg, 2. listopada 2018.  
(OR. en)**

**2017/0086 (COD)  
LEX 1831**

**PE-CONS 41/3/18  
REV 3**

**MI 491  
ENT 122  
TELECOM 200  
DIGIT 139  
COMPET 476  
IND 178  
CODEC 1141**

**UREDBA EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA O USPOSTAVI JEDINSTVENOG  
DIGITALNOG PRISTUPNIKA ZA PRISTUP INFORMACIJAMA, POSTUPCIMA, USLUGAMA  
PODRŠKE I RJEŠAVANJA PROBLEMA TE O IZMJENI UREDBE (EU) BR. 1024/2012**

**UREDBA (EU) 2018/...**  
**EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**od 2. listopada 2018.**

**o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika  
za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema  
te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012**

**(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 21. stavak 2. i članak 114. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora<sup>1</sup>,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> SL C 81, 2.3.2018., str. 88.

<sup>2</sup> Stajalište Europskog parlamenta od 13. rujna 2018. (još nije objavljeno u Službenom listu) i Odluka Vijeća od 27. rujna 2018.

budući da:

- (1) Unutarnje tržište jedno je od najkonkretnijih postignuća Unije. Omogućivanjem slobodnog kretanja ljudi, robe, usluga i kapitala nastaju nove prilike za građane i poduzeća. Ova je Uredba ključni element Strategije jedinstvenog tržišta, uspostavljene Komunikacijom Komisije od 28. listopada 2015. pod naslovom „Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća”. Tom se Strategijom nastoji ostvariti puni potencijal unutarnjeg tržišta tako što će se građanima i poduzećima olakšati kretanje unutar Unije i trgovanje, poslovni nastan i širenje poslovanja preko granica.

- (2) U komunikaciji Komisije od 6. svibnja 2015. pod naslovom „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu” prepoznata je uloga interneta i digitalnih tehnologija u mijenjanju naših života, načina na koji građani i poduzeća pristupaju informacijama, stječu znanje, kupuju dobra i usluge, sudjeluju na tržištu i rade, stvarajući time prilike za inovacije, rast i radna mjesta. U toj komunikaciji i u nekoliko rezolucija koje je donio Europski parlament potvrđuje se da bi se potrebe građana i poduzeća u vlastitoj zemlji i prekogranično mogle bolje ispuniti proširenjem i integracijom postojećih europskih portala, internetskih-stranica, mreža, usluga i sustava te njihovim povezivanjem s različitim nacionalnim rješenjima, stvarajući time „jedinstveni digitalni pristupnik” koji funkcionira kao jedinstvena europska ulazna točka („pristupnik”). U komunikaciji Komisije od 19. travnja 2016. pod naslovom „Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016. – 2020.: Ubrzavanje digitalne transformacije uprave” spominje se pristupnik kao jedna od mjera za 2017. U izvješću Komisije od 24. siječnja 2017. pod naslovom „Jačanje prava građana u Uniji demokratskih promjena – Izvješće o građanstvu EU-a za 2017.” pristupnik se spominje kao prioritet za prava građana Unije.

- (3) Europski parlament i Vijeće u više su navrata tražili sveobuhvatniji paket informacija i podrške koji je ujedno prilagođeniji korisnicima kako bi se građanima i poduzećima pomoglo u snalaženju na unutarnjem tržištu te kako bi se alati unutarnjeg tržišta ojačali i pojednostavnili, čime bi se bolje odgovorilo na potrebe građana i poduzeća u prekograničnim aktivnostima.
- (4) Ovom se Uredbom odgovara na te zahtjeve nudeći građanima i poduzećima jednostavan pristup informacijama, postupcima te uslugama podrške i rješavanja problema koji su im potrebni kako bi ostvarili svoja prava na unutarnjem tržištu. Pristupnikom bi se moglo doprinijeti većoj transparentnosti pravila i propisa koji se odnose na različite poslovne i životne događaje u područjima kao što su putovanja, umirovljenje, obrazovanje, zapošljavanje, zdravstvo, potrošačka prava i obiteljska prava. Osim toga, s pomoću njega bi se moglo doprinijeti jačanju povjerenja potrošača, riješiti problem nedovoljnog poznavanja pravila o zaštiti potrošača i unutarnjem tržištu te smanjiti troškove usklađivanja za poduzeća. Ovom se Uredbom uspostavlja interaktivan i korisnicima prilagođen pristupnik koji bi korisnike, u skladu s njihovim potrebama, trebao usmjeravati na najadekvatnije usluge. U tom bi kontekstu Komisija i države članice trebale imati važnu ulogu u ostvarenju tih ciljeva.

- (5) Pristupnik bi trebao olakšati interakciju između građana i poduzeća, s jedne strane, te nadležnih tijela, s druge strane, omogućivanjem pristupa internetskim rješenjima, olakšavajući svakodnevne aktivnosti građana i poduzeća te smanjujući prepreke s kojima se susreću na unutarnjem tržištu. Postojanje jedinstvenog digitalnog pristupnika koji omogućuje internetski pristup točnim i ažuriranim informacijama, postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema moglo bi pomoći da se podigne svijest korisnika o postojanju različitih internetskih usluga te bi im pomoglo da uštede vrijeme i novac.
- (6) Ova Uredba ima tri cilja, i to smanjiti bilo kakvo dodatno administrativno opterećenje za građane i poduzeća koji ostvaruju svoja prava na unutarnjem tržištu ili ih žele ostvarivati, što obuhvaća i slobodno kretanje građana, potpuno poštujući nacionalna pravila i postupke, dokućiti diskriminaciju i osigurati funkcioniranje unutarnjeg tržišta u pogledu osiguravanja informacija, postupaka te usluga podrške i rješavanja problema. Budući da se njome obuhvaća slobodno kretanje građana, koje se ne može smatrati samo sporednim, ova Uredba treba se temeljiti na članku 21. stavku 2. i članku 114. stavku 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU).

- (7) Kako bi građani i poduzeća iz Unije mogli uživati svoje pravo na slobodno kretanje na unutarnjem tržištu, Unija bi trebala donijeti posebne i nediskriminirajuće mjere kojima se građanima i poduzećima omogućuje lak pristup dovoljno sveobuhvatnim i pouzdanim informacijama o njihovim pravima koja proizlaze iz prava Unije te informacijama o primjenjivim nacionalnim pravilima i postupcima koje trebaju poštovati kada se presele, žive ili studiraju, odnosno ostvaruju poslovni nastan ili posluju u državi članici koja nije njihova. Informacije bi se trebale smatrati dovoljno sveobuhvatnima ako uključuju sve informacije koje su korisnicima potrebne da bi razumjeli koja su njihova prava i obveze i kojima se utvrđuju pravila koja se na njih primjenjuju u pogledu aktivnosti koje žele poduzeti kao prekogranični korisnici. Informacije trebaju biti navedene na jasan, jezgrovit i razumljiv način te trebaju biti operativne i dobro prilagođene ciljanoj grupi korisnika. Informacije o postupcima trebale bi obuhvaćati sve predvidive postupovne radnje relevantne za korisnike. Za građane i poduzeća koji su suočeni sa složenim regulatornim okruženjima, poput onih koji su aktivni u području e-trgovine i ekonomije suradnje, važno je da mogu lako naći primjenjiva pravila i informacije o tome kako se ona primjenjuju na njihove aktivnosti. Jednostavan i korisnicima prilagođen pristup informacijama znači omogućavanje korisnicima da lako pronađu informacije, lako utvrde koji su dijelovi informacija relevantni za njihovu specifičnu situaciju kao i da lako razumiju relevantne informacije. Informacije na nacionalnoj razini trebaju obuhvaćati ne samo nacionalna pravila kojima se provodi pravo Unije, već i sva ostala nacionalna pravila koja se primjenjuju i na neprekogranične i na prekogranične korisnike.

- (8) Pravila o pružanju informacija iz ove Uredbe ne bi se trebala odnositi na nacionalne pravosudne sustave jer se informacije iz tog područja koje su važne za prekogranične korisnike već nalaze na portalu e-pravosuđe. U nekim situacijama koje su obuhvaćene ovom Uredbom sudovi bi se trebali smatrati nadležnim tijelima, na primjer ako upravljaju poslovnim registrima. Osim toga, načelo nediskriminacije trebalo bi se primjenjivati i na internetske postupke kojima se omogućuje pristup sudskim postupcima.
- (9) Jasno je da građani i poduzeća iz drugih država članica mogu biti u nepovoljnijem položaju stoga što su im nacionalna pravila i administrativni postupci nepoznati, ne znaju jezik i geografski su udaljeni od nadležnih tijela države članice koja nije njihova matična država. Najučinkovitiji način da se smanje prepreke na unutarnjem tržištu jest omogućiti prekograničnim i neprekograničnim korisnicima pristup informacijama na internetu, na jeziku koji razumiju kako bi im se omogućilo da postupke za usklađivanje s nacionalnim pravilima obave u potpunosti na internetu te im ponuditi podršku kad pravila i postupci nisu dovoljno jasni ili kad naiđu na prepreke u ostvarivanju svojih prava.



- (10) Već postoje neka rješenja ostvarena različitim aktima Unije kojima su uspostavljeni sektorski sustavi „sve na jednom mjestu”, uključujući jedinstvene kontaktne točke uspostavljene Direktivom 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>, koje na internetu nude informacije, usluge podrške i pristup postupcima koji su relevantni za pružanje usluga, kontaktne točke za proizvode uspostavljene Uredbom (EZ) br. 764/2008 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>2</sup> i kontaktne točke za građevne proizvode uspostavljene Uredbom (EU) br. 305/2011 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>3</sup> pružaju pristup tehničkim pravilima koja se odnose na pojedine proizvode, te nacionalni centri za pomoć u području stručnih kvalifikacija uspostavljeni Direktivom 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća<sup>4</sup> koji pomažu stručnjacima koji se sele u drugu zemlju. Uspostavljene su i posebne mreže, npr. europski potrošački centri, čiji je cilj promicanje razumijevanja prava potrošača u Uniji i pomoć u rješavanju pritužbi na kupnje u drugoj državi članici koja je dio mreže, tijekom putovanja ili kupovine na internetu. Nadalje, svrha SOLVIT-a iz Preporuke Komisije 2013/461/EU<sup>5</sup> jest pronaći brza, djelotvorna i neformalna rješenja za pojedince i poduzeća iz kad im tijela javne vlasti uskrate njihova prava na unutarnjem tržištu. Konačno, uspostavljeno je i nekoliko informativnih portala, kao što je Vaša Europa, koji se odnosi na unutarnje tržište, ili portal e-pravosuđe o pitanjima pravosuđa, gdje korisnici mogu pronaći informacije o pravilima Unije i nacionalnim pravilima.

---

<sup>1</sup> Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

<sup>2</sup> Uredba (EZ) br. 764/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju postupaka koji se odnose na primjenu određenih nacionalnih tehničkih propisa na proizvode koji se zakonito stavljaju na tržište u drugoj državi članici i o stavljanju izvan snage Odluke br. 3052/95/EZ (SL L 218, 13.8.2008., str. 21.).

<sup>3</sup> Uredba (EU) br. 305/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o utvrđivanju usklađenih uvjeta za stavljanje na tržište građevnih proizvoda i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 89/106/EEZ (SL L 88, 4.4.2011., str. 5.).

<sup>4</sup> Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22.).

<sup>5</sup> Preporuka Komisije 2013/461/EU od 17. rujna 2013. o načelima rada SOLVIT-a (SL L 249, 19.9.2013., str. 10.).

- (11) Zbog sektorske prirode tih akata Unije, postojeće pružanje informacija na internetu i usluga podrške i rješavanja problema zajedno s postupcima za građane i poduzeća na internetu i dalje je vrlo fragmentirano. Dostupnost informacija i postupaka na internetu neujednačena je, usluge su nedovoljno kvalitetne, te ne postoji osviještenost o tim informacijama i uslugama podrške i rješavanja problema. Prekogranični korisnici susreću se i s problemima pronalaska i pristupa tim uslugama.
- (12) Ovom bi se Uredbom trebao uspostaviti jedinstveni digitalni pristupnik kao jedinstvena ulazna točka putem koje građani i poduzeća mogu pristupati informacijama o pravilima i zahtjevima koje moraju ispuniti prema pravu Unije ili nacionalnom pravu. Pristupnikom bi se trebao pojednostavniti kontakt građana i poduzeća s uslugama podrške i rješavanja problema, bilo na razini Unije ili na nacionalnoj razini, te bi taj kontakt postao učinkovitiji. Pristupnikom bi se trebali olakšati pristup internetskim postupcima i njihovo dovršenje. Ova Uredba ni na koji način ne bi smjela utjecati na postojeća prava i obveze koji proizlaze iz prava Unije ili nacionalnog prava u tim područjima politika. Za postupke navedene u Prilogu II. ovoj Uredbi i postupke predviđene direktivama 2005/36/EZ i 2006/123/EZ te direktivama 2014/24/EU<sup>1</sup> i 2014/25/EU<sup>2</sup> Europskog parlamenta i Vijeća, ovom Uredbom trebalo bi se poticati načelo „samo jednom” te bi se trebalo u potpunosti poštovati temeljno pravo na zaštitu osobnih podataka pri razmjeni dokaza među nadležnim tijelima u različitim državama članicama.

---

<sup>1</sup> Direktiva 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i o stavljanju izvan snage Direktive 2004/18/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 65.).

<sup>2</sup> Direktiva 2014/25/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o nabavi subjekata koji djeluju u sektoru vodnog gospodarstva, energetskom i prometnom sektoru te sektoru poštanskih usluga i stavljanju izvan snage Direktive 2004/17/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 243.).

- (13) Pristupnik i njegov sadržaj trebali bi biti usmjereni i prilagođeni korisnicima. Kada je riječ o pristupniku, cilj bi trebao biti da se izbjegnu preklapanja i osiguraju poveznice koje vode na postojeće usluge. Trebao bi omogućiti građanima i poduzećima interakciju s javnim tijelima na nacionalnoj razini i na razini Unije tako što će oni imati mogućnost dati povratne informacije i o uslugama u okviru pristupnika i o vlastitim iskustvima s funkcioniranjem unutarnjeg tržišta. U alatu za povratne informacije korisnik bi, na način koji mu osigurava anonimnost, trebao moći navesti uočene probleme, nedostatke i potrebe kako bi se potaklo stalno poboljšavanje kvalitete usluga.
- (14) Uspješnost pristupnika ovisit će o zajedničkim nastojanjima Komisije i država članica. Pristupnik bi trebao imati jedinstveno korisničko sučelje ugrađeno u postojeći portal Vaša Europa, kojim bi upravljala Komisija. U tom jedinstvenom korisničkom sučelju trebale bi se nalaziti poveznice na informacije, postupke te usluge podrške ili rješavanja problema koje već postoje na portalima kojima upravljaju nadležna tijela država članica i Komisija. Kako bi se olakšala upotreba pristupnika, jedinstveno korisničko sučelje trebalo bi biti dostupno na svim službenim jezicima institucija Unije ("službeni jezici Unije"). Na postojećem portalu Vaša Europa i njegovoj glavnoj internetskoj stranici za pristup, koji će biti prilagođeni potrebama pristupnika, trebalo bi zadržati taj višejezični pristup dostupnim informacijama. Komisija će u bliskoj suradnji s državama članicama razviti tehničke alate koji bi trebali biti potpora funkcioniranju pristupnika.

- (15) U Povelji o elektroničkim jedinstvenim kontaktnim točkama u okviru Direktive 2006/123/EZ, koju je Vijeće podržalo 2013., države članice dobrovoljno su se obvezale da će se u pružanju informacija putem jedinstvenih kontaktnih točaka usmjeriti na korisnika, tako da budu pokrivena područja posebno bitna za poduzeća, uključujući zahtjeve u pogledu PDV-a, poreza na dohodak, socijalnog osiguranja ili radnog prava. Na temelju Povelje i iskustva s portalom Vaša Europa, te bi informacije trebale uključivati i opis usluga podrške i rješavanja problema. Građanima i poduzećima takve bi usluge trebale biti od pomoći kada imaju problema s razumijevanjem informacija, s primjenom tih informacija na svoju situaciju ili s dovršenjem postupka.

- (16) U ovoj bi Uredbi trebala biti navedena informacijska područja koja su relevantna za građane i poduzeća koji svoja prava ostvaruju i svoje obveze ispunjavaju na unutarnjem tržištu. Za ta bi se područja na nacionalnoj razini, uključujući regionalnu i lokalnu razinu, kao i na razini Unije trebale pružati dovoljno obuhvatne informacije kojima se objašnjavaju primjenjiva pravila i obveze te postupci koje građani i poduzeća trebaju dovršiti kako bi bili u skladu s tim pravilima i obvezama. Kako bi se zajamčila kvaliteta ponuđenih usluga, informacije koje se pružaju preko pristupnika trebale bi biti jasne, točne i ažurirane, uporaba složene terminologije trebala bi biti svedena na minimum, a uporaba akronima ograničena na one koji predstavljaju pojednostavljene i lako razumljive pojmove za koje nije potrebno prethodno znanje o određenom pitanju ili pravnom području. Te informacije trebalo bi pružiti tako da korisnici mogu lako razumjeti osnovna pravila i zahtjeve koji se u tim područjima primjenjuju na njihovu situaciju. Korisnike je isto tako potrebno obavijestiti o nepostojanju, u određenim državama članicama, nacionalnih pravila u informacijskim područjima iz Priloga I. ovoj Uredbi, posebno ako su ta područja u drugim državama članicama uređena nacionalnim pravilima. Te bi se informacije o nacionalnim pravilima mogle staviti na raspolaganje na portalu Vaša Europa.

- (17) Kada god je to moguće, informacijama koje je Komisija već prikupila od država članica u skladu s postojećim pravom Unije ili dobrovoljnim aranžmanima, poput informacija prikupljenih za portal EURES, uspostavljenog Uredbom (EU) 2016/589 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>, portal e-pravosuđe, uspostavljenog Odlukom Vijeća 2001/470/EZ<sup>2</sup>, ili bazu podataka o reguliranim profesijama, uspostavljene Direktivom 2005/36/EZ, trebalo bi obuhvatiti dio informacija koje u skladu s ovom Uredbom trebaju biti na raspolaganju građanima i poduzećima na razini Unije i na nacionalnoj razini. Od država članica ne bi se trebalo zahtijevati da na svojim nacionalnim internetskim mjestima pružaju informacije koje su već dostupne u relevantnim bazama podataka kojima upravlja Komisija. Ako države članice već imaju obvezu pružanja informacija na internetu u skladu s drugim aktima Unije, kao što je Direktiva 2014/67/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>3</sup>, trebalo bi biti dovoljno da države članice stave na raspolaganje poveznice na postojeće informacije na internetu. Ako su određena područja politika već u cijelosti usklađena s pravom Unije, primjerice prava potrošača, informacije koje se pružaju na razini Unije uglavnom bi trebale biti dovoljne korisnicima da shvate svoja relevantna prava ili obveze. U takvim slučajevima od država članica bi se trebalo zahtijevati da dostave samo dodatne informacije o svojim nacionalnim upravnim postupcima i uslugama podrške ili o bilo kojem drugom nacionalnom upravnom pravilu koje je relevantno za korisnike. Informacije o pravima potrošača ne bi, primjerice, trebale utjecati na ugovorno pravo, već bi se s pomoću njih samo trebalo obavijestiti korisnike o njihovim pravima u skladu s pravom Unije i nacionalnim pravom u kontekstu trgovačkih transakcija.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) 2016/589 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. travnja 2016. o Europskoj mreži službi za zapošljavanje (EURES), pristupu radnika uslugama mobilnosti i daljnjoj integraciji tržišta rada i izmjeni uredaba (EU) br. 492/2011 i (EU) br. 1296/2013 (SL L 107, 22.4.2016., str. 1.).

<sup>2</sup> Odluka Vijeća 2001/470/EZ od 28. svibnja 2001. o uspostavi Europske pravosudne mreže u građanskim i trgovačkim stvarima (SL L 174, 27.6.2001., str. 25.).

<sup>3</sup> Direktiva 2014/67/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o provedbi Direktive 96/71/EZ o upućivanju radnika u okviru pružanja usluga i izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 o administrativnoj suradnji putem Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta („Uredba IMI”) (SL L 159, 28.5.2014, str. 11.).

- (18) Ovom bi se Uredbom u internetskim postupcima trebao učvrstiti aspekt unutarnjeg tržišta, čime bi se doprinijelo njegovoj digitalizaciji, jer se podržava opće načelo nediskriminacije između ostalog u pogledu pristupa građana ili poduzeća internetskim postupcima koji su već uspostavljeni na nacionalnoj razini na temelju prava Unije ili nacionalnog prava, kao i postupcima koji bi u skladu s ovom Uredbom trebali u potpunosti biti dostupni na internetu. Ako korisnik koji se nalazi u situaciji koja je strogo ograničena na jednu državu članicu može pristupiti internetskom postupku i dovršiti ga u toj državi članici u području koje je obuhvaćeno ovom Uredbom, prekogranični korisnik također bi trebao moći pristupiti tom internetskom postupku i dovršiti ga, bilo s pomoću istog tehničkog rješenja ili s pomoću alternativnog, zasebnog tehničkog rješenja kojim će doći do jednakog ishoda, bez ikakvih diskriminirajućih prepreka. Takve prepreke mogle bi se sastojati od nacionalno osmišljenih rješenja kao što su polja u obrascima gdje su prihvatljivi samo nacionalni telefonski brojevi, pozivni brojevi država ili nacionalni poštanski brojevi, plaćanje naknada samo putem sustava u kojima prekogranično plaćanje nije moguće, nedostatak detaljnih objašnjenja na jeziku koji razumiju prekogranični korisnici, nemogućnost da tijela iz druge države članice dostave dokaze u elektroničkom obliku te neprihvatanje sredstava elektroničke identifikacije izdanih u drugim državama članicama. Države članice trebale bi pružiti rješenja za takve prepreke.

- (19) Kada prekogranični korisnici dovršavaju postupke na internetu, trebalo bi im omogućiti da dobiju sva odgovarajuća objašnjenja na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika. Time se od država članica ne zahtijeva da na taj jezik prevode svoje administrativne obrasce povezane s postupkom niti ishod tog postupka. Međutim, države članice potiče se da upotrebljavaju tehnička rješenja kojima bi se korisnicima omogućilo da dovrše postupke, u najvećem mogućem broju slučajeva, na tom jeziku, pri čemu se poštuju propisi država članica o upotrebe jezika.
- (20) Nacionalni internetski postupci koji su bitni za prekogranične korisnike kako bi im se omogućilo ostvarivanje njihovih prava u vezi s unutarnjim tržištem ovise o tome imaju li oni boravište ili poslovni nastan u dotičnoj državi članici ili žele pristupiti postupcima te države članice, a imaju boravište ili poslovni nastan u drugoj državi članici. Ovom se Uredbom države članice ne bi smjelo sprečavati da od prekograničnih korisnika koji imaju boravište ili poslovni nastan na njihovom državnom području zahtijevaju da ishode nacionalni identifikacijski broj kako bi imali pristup nacionalnim internetskim postupcima, pod uvjetom da to nema za posljedicu neopravdano dodatno opterećenje ili trošak za te korisnike. Za prekogranične korisnike koji nemaju boravište ili poslovni nastan u dotičnoj državi članici, nacionalni internetski postupci koji nisu važni za ostvarivanje njihovih prava u vezi s unutarnjim tržištem, na primjer prijave za ostvarivanje lokalnih usluga, kao što su skupljanje otpada i parkirne dozvole, ne trebaju biti u potpunosti dostupni putem interneta.



- (21) Ova bi se Uredba trebala nadovezivati na Uredbu (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>, kojom se utvrđuju uvjeti pod kojima države članice priznaju određena sredstva elektroničke identifikacije fizičkih i pravnih osoba koja su podložna prijavljenom sustavu elektroničke identifikacije druge države članice. Uredbom (EU) br. 910/2014 utvrđuju se uvjeti na temelju kojih se korisnicima dozvoljava koristiti se svojim sredstvima elektroničke identifikacije i provjere za pristup javnim internetskim uslugama u prekograničnim slučajevima. Institucije, tijela, urede i agencije Unije potiče se da prihvaćaju sredstva elektroničke identifikacije i provjere za postupke za koje su nadležni.
- (22) U nizu sektorskih akata Unije kao što su direktive 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU zahtijeva se da postupci budu u potpunosti dostupni na internetu. Ovom bi se Uredbom, za potpunu dostupnost na internetu, trebalo zahtijevati i niz drugih postupaka koji su od ključne važnosti za većinu građana i poduzeća koji ostvaruju svoja prava i ispunjavaju svoje obveze prekogranično.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257, 28.8.2014., str. 73.).

- (23) Kako bi se građanima i poduzećima omogućilo da izravno koriste prednosti unutarnjeg tržišta bez nepotrebnih dodatnih administrativnih opterećenja, ovom bi se Uredbom trebala zahtijevati potpuna digitalizacija korisničkog sučelja u pogledu određenih ključnih postupaka za prekogranične korisnike, koji su navedeni u Prilogu II. ovoj Uredbi,. Ovom bi se Uredbom također trebali utvrditi kriteriji na temelju kojih se utvrđuje kada se takvi postupci smatraju potpuno dostupnima na internetu. Obveza da se takvi postupci učine potpuno dostupni na internetu trebala bi se primjenjivati samo ako su u dotičnoj državi članici takvi postupci uspostavljeni. Ovom Uredbom nisu obuhvaćeni početna registracija poslovne djelatnosti, postupci osnivanja društava kao pravnih subjekata ni bilo kakvo buduće podnošenje dokumentacije tih društava jer je za takve postupke potreban sveobuhvatan pristup koji bi omogućavao digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa društva. Kad poduzeće ostvari poslovni nastan u drugoj državi članici, mora se registrirati u sustav socijalne sigurnosti i osiguranja kako bi njegovi radnici bili prijavljeni te kako bi se za njih plaćali doprinosi u obama sustavima. Poduzeća će možda trebati prijaviti svoje poslovne djelatnosti, ishoditi dozvole ili prijaviti promjene u vezi sa svojom poslovnom djelatnosti. Ti su postupci uobičajeni za poduzeća u mnogim sektorima gospodarstva i stoga je primjereno tražiti da ti postupci budu dostupni na internetu.

- (24) Ovom bi se Uredbom trebalo pojasniti što se podrazumijeva kada je postupak u potpunosti dostupan na internetu. Postupak bi se trebao smatrati u potpunosti dostupnim na internetu ako korisnik sve korake, od pristupa postupku do dovršetka tog postupka, interakcije s nadležnim tijelom, „službom za korisnike”, može obaviti elektronički, na daljinu i putem internetske usluge. Ta bi internetska usluga trebala voditi korisnika kroz popis svih zahtjeva koje je potrebno ispuniti i svih popratnih dokaza koje je potrebno dostaviti, omogućiti korisniku da dostavi informacije i dokaze o usklađenosti sa svim takvim zahtjevima te bi korisnik putem nje trebao dobiti automatsku potvrdu o primitku, osim kada se rezultat postupka dostavlja odmah. To nadležna tijela ne bi smjela spriječiti da izravno kontaktiraju s korisnicima ako su potrebna dodatna pojašnjenja vezana uz postupak. Kada je to moguće u skladu s mjerodavnim pravom Unije i nacionalnim pravom, nadležna tijela isto bi tako rezultat postupka trebala korisniku dostaviti elektroničkim putem, kao što je utvrđeno u ovoj Uredbi.
- (25) Ova Uredba ne bi smjela utjecati na suštinu postupaka navedenih u Prilogu II. koji su uspostavljeni na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini te ona ne propisuje materijalna ili postupovna pravila u područjima obuhvaćenima Prilogom II., uključujući područje oporezivanja. Svrha je ove Uredbe utvrditi tehničke zahtjeve kako bi se osiguralo da su takvi postupci, ako su uspostavljeni u dotičnoj državi članici, u potpunosti dostupni na internetu.

- (26) Ova Uredba ne bi smjela utjecati na nadležnosti nacionalnih tijela za bilo koji postupak, uključujući provjeru točnosti i valjanosti dostavljenih informacija ili dokaza, te provjeru autentičnosti ako je dokaz dostavljen kanalima koji nisu dio tehničkog sustava temeljenog na načelu „samo jednom”. Ovom Uredbom također se ne bi smjelo utjecati na tijek rada unutar njihovih nadležnih tijela i među njima („službe”), bili oni digitalizirani ili ne. Ako je to potrebno kao dio nekog od postupaka za evidentiranje promjene poslovnih djelatnosti, države članice bi trebale moći nastaviti zahtijevati sudjelovanje javnih bilježnika ili odvjetnika koji će se možda htjeti koristiti sredstvima provjere poput videokonferencije ili drugih internetskih sredstava koja pružaju audiovizualnu vezu u stvarnom vremenu. Međutim, takvo sudjelovanje ne bi smjelo spriječiti dovršetak postupaka za internetsko evidentiranje takvih promjena u njihovoj cijelosti.

- (27) U nekim slučajevima od korisnika se može zahtijevati da dostave dokaze kako bi potvrdili činjenice koje se ne mogu utvrditi preko interneta. Ti dokazi mogu uključivati liječničke potvrde, dokaz da je korisnik živ, dokaz o tehničkoj ispravnosti motornih vozila ili potvrdu brojeva šasije. Pod uvjetom da se takvi dokazi mogu predati u elektroničkom obliku, to ne bi predstavljalo iznimku od načela da bi postupak trebao biti u potpunosti dostupan na internetu. U drugim slučajevima i dalje može biti potrebno da se korisnik i u internetskom postupku osobno pojavi pred nadležnim tijelima. Takve iznimke, osim onih koje proizlaze iz prava Unije, trebaju biti ograničene na situacije koje su opravdane prevladavajućim razlogom od javnog interesa u području javne sigurnosti, javnog zdravlja ili borbe protiv prijevara. Kako bi se osigurala transparentnost, države članice trebale bi podijeliti s Komisijom i drugim državama članicama informacije o takvim iznimkama te razlozima na temelju kojih i okolnostima pod kojima ih mogu primijeniti. Od država članica ne bi se smjelo zahtijevati da izvješćuju o svakom pojedinačnom slučaju u kojem je fizička prisutnost iznimno bila potrebna, već bi one trebale priopćiti nacionalne propise kojima se predviđaju takvi slučajevi. U okviru koordinacijske skupine za pristupnik trebalo bi redovito raspravljati o najboljim praksama na nacionalnoj razini i o tehničkom razvoju kojim se omogućuje daljnja digitalizacija u tom pogledu.

- (28) Postupak za prijavu promjene adrese može se u prekograničnim situacijama sastojati od dvaju odvojenih postupaka, jednog u državi članici podrijetla kako bi se zatražila odjava sa stare adrese te drugoga u odredišnoj državi članici kako bi se zatražila prijava na novoj adresi. Oba postupka trebala bi biti obuhvaćena ovom Uredbom.
- (29) S obzirom na to da je digitalizacija uvjeta, postupaka i formalnosti koji se odnose na priznavanje stručnih kvalifikacija već obuhvaćena Direktivom 2005/36/EZ, ovom bi Uredbom trebalo obuhvatiti samo digitalizaciju postupka kojim se traži akademsko priznavanje diploma, svjedodžbi ili drugih dokaza o završenom obrazovnom programu za osobu koja se želi početi školovati ili nastaviti sa školovanjem, ili se želi služiti akademskim nazivom, ali ne i formalnosti koje se odnose na priznavanje stručnih kvalifikacija.
- (30) Ovom se Uredbom ne bi smjelo utjecati na pravila o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti utvrđena u uredbama (EZ) br. 883/2004<sup>1</sup> i (EZ) br. 987/2009<sup>2</sup> Europskog parlamenta i Vijeća, kojima se definiraju prava i obveze osiguranih osoba i ustanova socijalne sigurnosti te postupci primjenjivi u području koordinacije socijalne sigurnosti.

---

<sup>1</sup> Uredba (EZ) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti (SL L 166, 30.4.2004., str. 1.).

<sup>2</sup> Uredba (EZ) br. 987/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o utvrđivanju postupka provedbe Uredbe (EZ) br. 883/2004 o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti (SL L 284, 30.10.2009., str. 1.).

- (31) Na razini Unije i na nacionalnoj razini uspostavljeno je nekoliko mreža i usluga za pomoć građanima i poduzećima u njihovim prekograničnim aktivnostima. Važno je da te usluge, uključujući postojeće usluge podrške ili rješavanja problema uspostavljene na razini Unije, kao što su europski potrošački centri, služba Vaša Europa – Savjeti, SOLVIT, služba za pomoć u području prava intelektualnoga vlasništva, informacijski centar Europe Direct i Europska poduzetnička mreža, budu dio pristupnika kako bi se osiguralo da ih svi potencijalni korisnici mogu pronaći. Usluge navedene u Prilogu III. uspostavljene su obvezujućim aktima Unije, a ostale usluge funkcioniraju na dobrovoljnoj osnovi. Za usluge uspostavljene obvezujućim aktima Unije trebali bi vrijediti zahtjevi u pogledu kvalitete utvrđeni ovom Uredbom. Usluge koje funkcioniraju na dobrovoljnoj osnovi trebale bi ispunjavati zahtjeve u pogledu kvalitete ako ih se namjerava učiniti dostupnima putem pristupnika. Opseg i priroda tih usluga, njihovi upravljački mehanizmi, postojeći rokovi te dobrovoljna, ugovorna ili druga osnova na temelju koje djeluju ne bi se smjeli izmijeniti ovom Uredbom. Na primjer, ako je pomoć koju pružaju neformalne prirode, ovom se Uredbom takva pomoć ne bi smjela mijenjati u pravni savjet obvezujuće prirode.

- (32) Nadalje, države članice i Komisija trebale bi moći pristupniku dodati i druge nacionalne usluge podrške i rješavanja problema koje pružaju nadležna tijela ili privatni ili poluprivatni subjekti ili javna tijela, kao što su gospodarske komore ili nevladine usluge podrške za građane, pod uvjetima utvrđenima ovom Uredbom. U načelu, pomoć građanima i poduzećima sa svim upitima koje imaju u vezi s primjenjivim pravilima i postupcima koji se ne mogu potpuno riješiti na internetu trebala bi biti zadaća nadležnih tijela. Međutim, u vrlo specijaliziranim područjima i u slučaju kada usluga privatnih ili poluprivatnih tijela zadovoljava potrebe korisnika, države članice mogu predložiti Komisiji da se takve usluge uključe u pristupnik, pod uvjetom da te usluge ispunjavaju sve uvjete utvrđene ovom Uredbom i da se time ne udvostručavaju već uključene usluge podrške i rješavanja problema.
- (33) Kako bi se korisnicima pomoglo u pronalaženju odgovarajuće usluge, ovom bi se Uredbom trebao osigurati pretraživač usluga podrške koji korisnike automatski vodi do prave usluge.



- (34) Usklađenost s popisom minimalnih zahtjeva u pogledu kvalitete ključna je za uspjeh pristupnika jer je potrebno osigurati da pružanje informacija i usluga bude pouzdano zato što bi u protivnom vjerodostojnost pristupnika u cjelini bila narušena. Najvažniji cilj usklađenosti jest osigurati da su informacije ili usluga predstavljene na jasan način prilagođen korisnicima. Države članice imaju zadaću utvrditi način na koji se informacije predstavljaju tijekom korisničkog služenja njima kako bi se taj cilj ostvario. Primjerice, iako je korisno da prije započinjanja postupka korisnici budu obaviješteni o općenitim pravnim sredstvima koja su im dostupna u slučaju negativnog ishoda postupka, za korisnike je mnogo korisnije da im se konkretne informacije o mogućim koracima koje u tom slučaju treba poduzeti daju na kraju postupka.

- (35) Pristupačnost informacija prekograničnim korisnicima može se znatno unaprijediti ako su one dostupne na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika. Taj bi jezik u većini slučajeva trebao biti strani jezik koji korisnici diljem Unije najviše uče, ali u nekim posebnim slučajevima, posebno u slučaju informacija koje na lokalnoj razini pružaju male lokalne jedinice u blizini granice države članice, najprikladniji jezik može biti onaj kojim se prekogranični korisnici u susjednoj državi članici služe kao materinim jezikom. Prijevod sa službenog/službenih jezika dotične države članice na taj drugi službeni jezik Unije treba točno prenijeti sadržaj informacija koje se pružaju na izvornom jeziku/izvornim jezicima. Prevođenje može biti ograničeno samo na informacije koje su korisnicima potrebne kako bi razumjeli temeljna pravila i zahtjeve koji se odnose na njihovu situaciju. Premda bi države članice trebalo poticati da prevedu što je moguće više informacija na službeni jezik Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika, opseg informacija koje treba prevesti u skladu s ovom Uredbom ovisit će o financijskim sredstvima dostupnima u tu svrhu, posebice u okviru proračuna Unije. Komisija bi trebala poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se državama članicama osigurala učinkovita dostava prijevoda na njihov zahtjev. O pitanju službenog jezika ili službenih jezika Unije na koje takve informacije treba prevesti trebala bi raspraviti koordinacijska skupina za pristupnik te u vezi s time pružiti smjernice.

- (36) U skladu s Direktivom (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup> države članice moraju osigurati da internetske stranice njihovih javnih tijela budu dostupne u skladu s načelima mogućnosti percepcije, operabilnosti, razumljivosti i stabilnosti te da budu u skladu sa zahtjevima utvrđenima u toj direktivi. Komisija i države članice trebale bi osigurati da se poštuje Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, osobito njezini članci 9. i 21., a kako bi se omogućio pristup informacijama za osobe s intelektualnim poteškoćama, trebalo bi u najvećoj mogućoj mjeri i u skladu s načelom proporcionalnosti osigurati alternativna rješenja na lako čitljivom jeziku. Države članice ratificiranjem i Unija zaključivanjem<sup>2</sup> te Konvencije, obvezale su se da će poduzimati odgovarajuće mjere za osiguravanje ravnopravnog pristupa osobama s invaliditetom novim informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i sustavima, uključujući internet, na način da olakšaju pristup informacijama osobama s intelektualnim poteškoćama, pružaju alternative na lako čitljivom jeziku što je više moguće i na razmjern način.

---

<sup>1</sup> Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 2016. o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora (SL L 327, 2.12.2016., str. 1.).

<sup>2</sup> Odluka Vijeća od 26. studenoga 2009. o sklapanju Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom od strane Europske zajednice (SL L 23, 27.1.2010., str. 35.).

(37) Iako se Direktiva (EU) 2016/2102 ne primjenjuje na internetske stranice i mobilne aplikacije institucija, tijela, ureda i agencija Unije, Komisija bi trebala osigurati da su zajedničko sučelje i internetske stranice za koje je nadležna i koji će biti obuhvaćeni pristupnikom pristupačni osobama s invaliditetom, što znači da se mogu percipirati i da su operabilni, razumljivi i stabilni. Mogućnost percepcije znači da informacije i sastavni dijelovi zajedničkog korisničkog sučelja moraju biti predstavljene korisnicima na način da ih oni mogu percipirati; operabilnost znači da se sastavnim dijelovima zajedničkog korisničkog sučelja i navigacijom mora moći upravljati; razumljivost znači da informacije i način rada zajedničkog korisničkog sučelja moraju biti razumljivi; a stabilnost znači da sadržaj mora biti dovoljno stabilan da ga može pouzdano tumačiti širok raspon korisničkih posrednika, uključujući pomoćne tehnologije. U pogledu pojmova mogućnost percepcije, operabilnost, razumljivost i stabilnost Komisiju se potiče da poštuje relevantne usklađene norme.

- (38) Kako bi se olakšalo plaćanje naknada koje se zahtijevaju u sklopu internetskih postupaka ili za pružanje usluga podrške ili rješavanja problema, prekogranični korisnici trebali bi biti u mogućnosti koristiti se kreditnim transferima ili izravnim terećenjima, kako je navedeno u Uredbi br. (EU) 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>, ili drugim općenito upotrebljivanim prekograničnim načinima plaćanja, uključujući debitne ili kreditne kartice.
- (39) Za korisnike je korisno da budu informirani o očekivanom trajanju određenog postupka. Korisnici bi, tako, trebali biti informirani o primjenjivim rokovima ili postupcima prešutnog odobrenja ili šutnje uprave ili, ako oni nisu primjenjivi, barem o prosječnom, očekivanom ili okvirnom vremenu koje je obično potrebno za taj postupak. Takve procjene ili naznake bi samo trebale pomoći korisnicima u planiranju aktivnosti ili bilo kojih naknadnih administrativnih koraka te ne bi smjele imati nikakav pravni učinak.

---

<sup>1</sup> Uredba (EZ) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (SL L 94, 30.3.2012., str. 22.).

(40) Ovom bi se Uredbom trebala omogućiti i provjera dokaza koje korisnici dostavljaju u elektroničkom obliku kad se ti dokazi dostavljaju bez elektroničkog pečata ili certificiranja nadležnog tijela koje ih izdaje ili kada ne postoji tehnički alat utvrđen ovom Uredbom ili drugim sustavom kojim bi se omogućila izravna razmjena ili provjera dokaza među nadležnim tijelima različitih država članica. U takvim slučajevima Uredbom bi se trebao predvidjeti djelotvoran mehanizam administrativne suradnje među nadležnim tijelima država članica na temelju Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (sustav IMI) koji je uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>. U takvim bi slučajevima odluka nadležnog tijela da se koristi sustavom IMI trebala biti dobrovoljna, ali nakon što je tijelo podnijelo zahtjev za informacijama ili suradnjom putem sustava IMI, nadležno tijelo kojem je upućen zahtjev trebalo bi biti dužno surađivati i pružiti odgovor. Zahtjev se putem sustava IMI može poslati ili nadležnom tijelu koje izdaje dokaz ili središnjem tijelu koje trebaju imenovati države članice u skladu sa svojim administrativnim pravilima. Kako bi se izbjeglo nepotrebno udvostručenje i budući da je Uredbom (EU) 2016/1191 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>2</sup> obuhvaćen dio dokaza relevantnih za postupke obuhvaćene ovom Uredbom, mehanizmi suradnje za sustav IMI utvrđeni u Uredbi (EU) 2016/1191 mogu se upotrebljavati i u svrhu drugih dokaza koji se zahtijevaju u postupcima obuhvaćenima ovom Uredbom. Kako bi se tijelima, službama i agencijama Unije omogućilo sudjelovanje u sustavu IMI, potrebno je izmijeniti Uredbu (EU) br. 1024/2012.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o administrativnoj suradnji putem Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2008/49/EZ („Uredba IMI”) (SL L 316, 14.11.2012., str. 1.).

<sup>2</sup> Uredba (EU) 2016/1191 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. srpnja 2016. o promicanju slobodnog kretanja građana pojednostavnjenjem zahtjeva za predočavanje određenih javnih isprava u Europskoj uniji i o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 (SL L 200, 26.7.2016., str. 1.).

- (41) Internetske usluge koje osiguravaju nadležna tijela ključne su za poboljšanje kvalitete i sigurnosti usluga namijenjenih građanima i poduzećima. Javne uprave u državama članicama nastoje ponovno upotrebljavati postojeće podatke, izostavljajući zahtjeve građanima i poduzećima za ponovnom dostavom istih informacija. Ponovna upotreba podataka trebala bi biti omogućena i prekograničnim korisnicima kako bi se izbjeglo dodatno opterećenje.
- (42) Kako bi se u cijeloj Uniji omogućila zakonita prekogranična razmjena dokaza i informacija primjenom načela „samo jednom”, ova bi se Uredba i to načelo trebali primjenjivati u skladu sa svim primjenjivim pravilima o zaštiti podataka, uključujući načela smanjenja količine podataka, točnosti, ograničenja pohrane, integriteta i povjerljivosti, nužnosti, proporcionalnosti i ograničenja svrhe. Njezina bi primjena osim toga trebala biti u potpunosti u skladu s načelima integrirane sigurnosti i integrirane privatnosti, uz poštovanje temeljnih prava pojedinaca, uključujući ona povezana s pravednosti i transparentnosti.

- (43) Države članice trebaju osigurati da se korisnicima postupaka pruže jasne informacije o tome kako će se osobni podatci koji se odnose na njih obrađivati u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup> i člancima 15. i 16. Uredbe (EU) 2018/...<sup>2+</sup>.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

<sup>2</sup> Uredba (EU) 2018/... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL...).

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti u tekst broj Uredbe iz dokumenta PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD) te umetnuti u bilješku broj, datum, naslov i upućivanje na SL te Uredbe.



- (44) Kako bi se dodatno olakšala upotreba internetskih postupaka, ovom bi se Uredbom, u skladu s načelom „samo jednom”, trebao pružiti temelj za izradu i upotrebu potpuno operativnog, sigurnog i zaštićenog tehničkog sustava za automatiziranu prekograničnu razmjenu dokaza među sudionicima uključenima u postupak, kada to građani i poduzeća izričito zahtijevaju. Kada razmjena dokaza uključuje osobne podatke, zahtjev se treba smatrati izričitim ako sadrži dobrovoljno danu, određenu, informiranu i nedvosmislenu naznaku želje pojedinca za razmjenu relevantnih osobnih podataka ili u obliku izjave ili u obliku potvrđne radnje. Ako korisnik nije osoba na koju se podatci odnose, internetskim postupkom ne bi se smjela ugroziti njegova prava iz Uredbe (EU) 2016/679. Prekogranična primjena načela „samo jednom” trebala bi dovesti do toga da građani i poduzeća ne trebaju dostavljati iste podatke tijelima javne vlasti više od jedanput te da bi se ti podatci isto tako trebali moći upotrijebiti na zahtjev korisnika u svrhe dovršetka prekograničnih internetskih postupaka koji uključuju prekogranične korisnike. Obveza uporabe tehničkog sustava za automatiziranu razmjenu dokaza između različitih država članica treba se primjenjivati na nadležno tijelo izdavatelja samo ako ta tijela u vlastitoj državi članici zakonito izdaju dokaz u elektroničkom obliku kojim se omogućuje takva automatizirana razmjena.

- (45) Sve prekogranične razmjene dokaza trebale bi imati odgovarajuću pravnu osnovu, kao što su direktive 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU ili 2014/25/EU ili, za postupke navedene u Prilogu II., drugo primjenjivo pravo Unije ili nacionalnom pravu.
- (46) Primjereno je da se ovom Uredbom, kao opće pravilo, utvrdi da se prekogranična automatizirana razmjena dokaza odvija na izričit zahtjev korisnika. Taj se zahtjev, međutim, ne bi trebao primjenjivati u slučajevima u kojima se relevantnim pravom Unije ili nacionalnim pravom dozvoljava automatska prekogranična razmjena podataka bez izričitog zahtjeva korisnika.
- (47) Uporaba tehničkog sustava uspostavljenog ovom Uredbom trebala bi biti dobrovoljna, a korisnik bi trebao moći podnijeti dokaze i drugim kanalima, izvan tehničkog sustava. Korisnik bi trebao imati mogućnost pretpregleda dokaza te pravo da odustane od razmjene dokaza u slučaju da, nakon pretpregleda dokaza koji se trebaju razmijeniti, otkrije da su informacije netočne, zastarjele ili izlaze izvan okvira onog što je potrebno za predmetni postupak. Podatci se za potrebe pretpregleda ne bi smjeli pohranjivati duže nego što je tehnički potrebno.
- (48) Sigurnim tehničkim sustavom koji se treba uspostaviti radi omogućivanja razmjene dokaza u skladu s ovom Uredbom ujedno se pruža sigurnost nadležnim tijelima podnositeljima zahtjeva da im je dokaze dostavilo pravo tijelo izdavatelj. Prije prihvaćanja informacija koje je u okviru postupka dostavio korisnik, u slučaju dvojbe nadležno bi tijelo trebalo biti u mogućnosti provjeriti te informacije i zaključiti da su točne.

- (49) Postoji niz sastavnica koje nude temeljne mogućnosti koje se mogu upotrijebiti za uspostavljanje tehničkog sustava, kao što su Instrument za povezivanje Europe uspostavljen Uredbom (EU) br. 1316/2013 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup> te sastavnice e-dostava i elektronička osobna iskaznica koji su dio tog instrumenta. Te se sastavnice sastoje od tehničkih specifikacija, uzoraka softvera i pomoćnih usluga te se njima teži osigurati interoperabilnost među postojećim sustavima informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) u različitim državama članicama kako bi građani, poduzeća i javne uprave, gdje god se nalazili u Europi, mogli imati koristi od digitalnih javnih usluga bez prekida.
- (50) Tehnički sustav uspostavljen ovom Uredbom trebao bi biti dostupan uz ostale sustave u kojima postoje mehanizmi za suradnju nadležnih tijela, kao što je sustav IMI, što ne bi trebalo utjecati na ostale sustave, uključujući sustav predviđen u Uredbi (EZ) br. 987/2009, Europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi iz Direktive 2014/24/EU, Informacijski sustav elektroničke razmjene podataka o socijalnoj sigurnosti u skladu s Uredbom (EZ) br. 987/2009, europsku strukovnu iskaznicu u skladu s Direktivom 2005/36/EZ, međusobno povezivanje nacionalnih registara i međusobno povezivanje središnjeg registra, trgovačkog registra i registra trgovačkih društava u skladu s Direktivom (EU) 2017/1132 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>2</sup> te međusobno povezivanje registara nesolventnosti u skladu s Uredbom (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 1316/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2013. o uspostavi Instrumenta za povezivanje Europe, izmjeni Uredbe (EU) br. 913/2010 i stavljanju izvan snage uredaba (EZ) br. 680/2007 i (EZ) br. 67/2010 (SL L 348, 20.12.2013., str. 129.).

<sup>2</sup> Direktiva (EU) 2017/1132 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. lipnja 2017. o određenim aspektima prava društava (SL L 169, 30.6.2017., str. 46.).

<sup>3</sup> Uredba (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2015. o postupku u slučaju nesolventnosti (SL L 141, 5.6.2015., str. 19.).

- (51) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta primjene tehničkog sustava za automatiziranu razmjenu dokaza, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji koja će utvrditi posebno tehničke i operativne specifikacije sustava za obradu zahtjeva korisnika za razmjenu i prijenos tih dokaza, kao i utvrditi mjere za osiguranje cjelovitosti i povjerljivosti prijenosa. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>.
- (52) S ciljem osiguranja da tehnički sustav pruža visoku razinu sigurnosti za prekograničnu primjenu načela „samo jednom”, Komisija bi pri donošenju provedbenih akata kojima se utvrđuju specifikacije za takav tehnički sustav trebala voditi računa o normama i tehničkim specifikacijama koje su izradile europske i međunarodne organizacije i tijela za normizaciju, osobito Europski odbor za normizaciju (CEN), Europski institut za telekomunikacijske norme (ETSI), Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO) i Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU), te o normama sigurnosti iz članka 32. Uredbe (EU) 2016/679 i članka 22. Uredbe (EU) 2018/...<sup>+</sup>.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti u tekst broj Uredbe iz dokumenta PE-CONS 31/18 2017/0002(COD).

- (53) Kad je to potrebno kako bi se zajamčili razvoj, dostupnost, održavanje, nadzor i praćenje dijelova tehničkog sustava za koje je ona odgovorna te upravljanje sigurnošću za njih, Komisija bi trebala zatražiti savjet europskog nadzornika za zaštitu podataka.
- (54) Nadležna tijela i Komisija trebali bi osigurati da su informacije, postupci i usluge za koje su odgovorni u skladu s kriterijem kvalitete. Nacionalni koordinatori koji su imenovani na temelju ove Uredbe trebali bi, na nacionalnoj razini, a Komisija na razini Unije, redovito nadzirati usklađenost s kriterijima kvalitete i sigurnosti i rješavati sve eventualne probleme. Nacionalni bi koordinatori usto trebali pomagati Komisiji u praćenju rada tehničkog sustava kojim se omogućuje prekogranična razmjena dokaza. Ovom bi Uredbom Komisija trebala dobiti niz načina kako rješavati eventualno snižavanje kvalitete usluga koje se nude putem pristupnika, ovisno o ozbiljnosti i trajanju pogoršanja kvalitete, uključanjem, prema potrebi, koordinacijske skupine za pristupnik. Time se ne dovodi u pitanje opća odgovornost Komisije u pogledu praćenja usklađenosti s ovom Uredbom.

(55) U ovoj bi se Uredbi trebale navesti glavne funkcije tehničkih alata koji omogućuju rad pristupnika, osobito zajedničkog korisničkog sučelja, repozitorija za poveznice i zajedničkog alata za pretraživanje usluga podrške. Zajedničkim korisničkim sučeljem trebalo bi osigurati da korisnici mogu lako pronaći informacije, postupke i usluge podrške i rješavanja problema na nacionalnim internetskim mjestima i internetskim mjestima na razini Unije. Države članice i Komisija trebale bi težiti pružanju poveznica na jedinstven izvor informacija koji je potreban za pristupnik kako bi se izbjegle nedoumice među korisnicima uzrokovane različitim te u potpunosti ili djelomično udvostručenim izvorima istih informacija. To ne bi smjelo spriječiti stavljanje poveznica na iste informacije koje lokalna ili regionalna nadležna tijela nude u vezi s različitim geografskim područjima. Isto tako, ne bi smjelo spriječiti udvostručavanje informacija kada je to neizbježno ili poželjno, primjerice ako se ponavljaju ili opisuju neka prava, obveze i pravila Unije na nacionalnim internetskim stranicama kako bi se poboljšala prilagođenost korisnicima. Kako bi se ljudske intervencije u ažuriranju poveznica koje će se upotrebljavati preko zajedničkog korisničkog sučelja svele na najmanju moguću mjeru, trebalo bi, gdje je to tehnički moguće, uspostaviti izravnu vezu među relevantnim tehničkim sustavima država članica i repozitorija za poveznice. U okviru zajedničkih alata za IKT podršku može se koristiti Glosar temeljnih javnih usluga (CPSV) kako bi se olakšali interoperabilnost s nacionalnim katalozima usluga i semantika. Trebalo bi poticati države članice da se služe CPSV-om, iako one mogu odlučiti služiti se nacionalnim rješenjima. Informacije sadržane u repozitoriju za poveznice trebale bi biti javne i dostupne u strojno čitljivom i otvorenom formatu, na primjer preko sučelja za programiranje aplikacija (API), kako bi se omogućila njihova ponovna upotreba.

- (56) Korisnici bi pretraživanjem zajedničkog korisničkog sučelja trebali doći do informacija koje su im potrebne, bilo da se one nalaze na internetskim stranicama Unije bilo na nacionalnim stranicama. Osim toga, kao alternativan način za usmjeravanje korisnika prema korisnim informacijama, i dalje će biti korisno stvarati poveznice između postojećih i komplementarnih internetskih mjesta ili internetskih stranica, tako što će ih se što više pojednostavniti i grupirati, te stvarati poveznice između internetskih stranica na razini Unije i na nacionalnoj razini omogućujući pristup internetskim uslugama i informacijama.
- (57) Ovom Uredbom trebalo bi također utvrditi zahtjeve u pogledu kvalitete za zajedničko korisničko sučelje. Komisija bi trebala osigurati da zajedničko korisničko sučelje bude u skladu s tim zahtjevima te da sučelje osobito bude dostupno preko raznih kanala i lako za upotrebu.
- (58) Radi osiguranja jednakih uvjeta za primjenu tehničkih rješenja koji su potpora pristupniku, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji koja će po potrebi utvrditi primjenjive standarde i zahtjeve interoperabilnosti s ciljem lakšeg pronalaženja informacija o pravilima i obvezama, postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema koje su u nadležnosti država članica i Komisije. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.

- (59) Ovom bi se Uredbom trebalo jasno utvrditi za što će u pogledu razvoja, dostupnosti, održavanja i sigurnosti IKT aplikacija koje podržavaju pristupnik biti odgovorna Komisija, a za što države članice. Komisija i države članice trebale bi kao dio zadataka održavanja redovno pratiti ispravnost tih IKT aplikacija.
- (60) Kako bi se razvio puni potencijal različitih informacijskih područja, postupaka te usluga podrške i rješavanja problema koji trebaju biti uključeni u pristupnik, potrebno je u znatnoj mjeri unaprijediti svijest ciljne publike o njihovu postojanju i funkcioniranju. Kad se ta područja uključe u pristupnik, korisnicima bi trebalo biti puno lakše pronaći potrebne informacije, postupke te usluge podrške i rješavanja problema, čak i ako su im dotad bili nepoznati. Nadalje, bit će potreban koordiniran rad na promociji kako bi se građane i poduzeća diljem Unije upoznalo s postojanjem pristupnika i njegovim prednostima. Takve promotivne aktivnosti trebale bi uključivati optimizaciju tražilice i druge aktivnosti za podizanje razine svijesti na internetu s obzirom na to da su one troškovno najučinkovitije i imaju potencijal da dopru do najveće moguće ciljne publike. Za postizanje maksimalne učinkovitosti poželjno je da se te promotivne aktivnosti koordiniraju unutar okvira koordinacijske skupine za pristupnik, a države članice trebale bi prilagoditi svoje promotivne aktivnosti tako da se u svim relevantnim kontekstima spominje isti brend, uz mogućnost da se pristupnik objedini u brend s nacionalnim inicijativama.



- (61) Sve institucije, tijela i agencije Unije trebalo bi poticati da promiču upotrebu pristupnika tako što će njegov logotip i poveznice na njega dodati na sve relevantne internetske stranice za koje su odgovorni.
- (62) Ime pod kojim pristupnik u javnosti treba biti poznat i pod kojim ga treba promovirati jest „Your Europe”. Zajedničko korisničko sučelje trebalo bi biti vidljivo i trebalo bi ga moći jednostavno naći, posebno na relevantnim internetskim stranicama Unije i nacionalnim internetskim stranicama. Logotip pristupnika trebao bi biti vidljiv na relevantnim internetskim mjestima Unije i nacionalnim internetskim mjestima.
- (63) Kako bi se dobile prikladne informacije za mjerenje i poboljšanje uspješnosti pristupnika, ovom Uredbom trebalo bi od nadležnih tijela i Komisije zahtijevati da prikupljaju i analiziraju podatke o upotrebi različitih informacijskih područja, postupaka te usluga koji se nude putem pristupnika. Prikupljanjem statističkih podataka o korisnicima, kao što su podatci koji se odnose na broj posjeta određenim internetskim stranicama, broj korisnika unutar neke države članice u usporedbi s brojem korisnika iz druge države članice, pojmovi korišteni za pretraživanje, najposjećenije stranice, preporučene internetske stranice ili broj, podrijetlo i tematika zahtjeva za podršku, trebalo bi se poboljšati rad pristupnika jer će to doprinijeti identificiranju publike, razvoju promotivnih aktivnosti i poboljšanju kvalitete ponuđenih usluga. Kako bi se izbjeglo svako udvostručivanje, prikupljanjem podataka trebalo bi uzimati u obzir godišnje ocjenjivanje e-uprave prema referentnim vrijednostima, koje provodi Komisija.

- (64) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji kako bi utvrdila ujednačena pravila o metodi prikupljanja i razmjene statističkih podataka o korisnicima. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.
- (65) Kvaliteta pristupnika ovisi o kvaliteti usluga Unije i nacionalnih usluga koje se pružaju putem pristupnika. Stoga bi kvalitetu informacija, postupaka te usluga podrške i rješavanja problema koji su dostupni putem pristupnika također trebalo redovito pratiti putem alata za povratne informacije, u kojem se od korisnika traži da procijene i daju povratne informacije o pokrivenosti i kvaliteti informacija, postupaka te usluga podrške i rješavanja problema kojima su se koristili. Te bi se povratne informacije prikupljale na jednom mjestu, a pristup tom zajedničkom alatu trebali bi imati Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori. Radi osiguranja jednakih uvjeta za primjenu ove Uredbe u pogledu zajedničkih funkcija alata za povratne informacije korisnika i detaljnog uređenja prikupljanja i razmjene tih povratnih informacija korisnika, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011. Komisija bi na internetu trebala objaviti anonimni sažeti pregled problema na temelju informacija, statističkih podataka o glavnim korisnicima i povratnih informacija glavnih korisnika prikupljenih u skladu s ovom Uredbom.

- (66) Nadalje, alat za povratne informacije kojim se korisnicima omogućuje da, ako to žele i anonimno, prijave sve probleme i poteškoće na koje naiđu pri ostvarivanju svojih prava povezanih s unutarnjim tržištem trebao bi biti dio pristupnika. S obzirom na to da taj alat ne omogućuje personalizirani odgovor korisniku, on bi se trebao smatrati tek dodatkom mehanizmu za rješavanje pritužbi. Tako primljene informacije trebale bi se kombinirati sa zbirnim informacijama o slučajevima koji su se rješavali u okviru usluga podrške i rješavanja problema, te bi se tako dobio pregled unutarnjeg tržišta kako ga doživljavaju korisnici i utvrdila problematična područja u kojima bi ubuduće trebalo djelovati kako bi se unaprijedilo funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Taj bi pregled trebao biti povezan s postojećim alatima za izvješćivanje kao što je pregled stanja na jedinstvenom tržištu.
- (67) Ova Uredba ne bi smjela utjecati na pravo država članica da odlučuju tko bi trebao obavljati ulogu nacionalnog koordinatora. Države članice trebale bi moći prilagoditi funkcije i odgovornosti svojih nacionalnih koordinatora u vezi s pristupnikom svojim internim upravnim strukturama. Države članice trebale bi moći imenovati dodatne nacionalne koordinatore za obavljanje zadaća u skladu s ovom Uredbom, samostalno ili s drugim koordinatorima, s odgovornošću za upravne raspodjele ili zemljopisna područja ili u skladu s nekim drugim kriterijem. Države članice trebaju obavijestiti Komisiju o identitetu jedinstvenog nacionalnog koordinatora kojeg su imenovale za kontakt s Komisijom.

- (68) Trebalo bi osnovati koordinacijsku skupinu za pristupnik čiji su članovi nacionalni koordinatori i kojom predsjeda Komisija kako bi se olakšala primjena ove Uredbe, osobito razmjenom najboljih praksi i zajedničkim radom na unapređenju ujednačenosti načina prezentacije informacija, što je jedan od zahtjeva ove Uredbe. Pri radu koordinacijske skupine za pristupnik trebalo bi uzimati u obzir ciljeve utvrđene u godišnjem programu rada, koje bi joj Komisija trebala dostaviti na razmatranje. Godišnji program rada trebao bi biti u obliku smjernica ili preporuka koje su neobvezujuće za države članice. Komisija, na zahtjev Europskog parlamenta, može uputiti poziv Parlamentu da pošalje stručnjake koji će sudjelovati na sastancima koordinacijske skupine za pristupnik.
- (69) Ovom Uredbom trebalo bi pojasniti koji će se dijelovi pristupnika financirati iz proračuna Unije, a koji su dijelovi u nadležnosti država članica. Komisija bi trebala pomagati državama članicama oko pronalaženja IKT sastavnica koje se mogu višekratno upotrebljavati i oko financiranja dostupnog preko raznih fondova i programa na razini Unije kojima se može doprinijeti pokrivanju troškova za IKT prilagodbe i razvoja potrebnih da bi na nacionalnoj razini bili u skladu s ovom Uredbom. Proračun za provedbu ove Uredbe trebao bi biti u skladu s važećim višegodišnjim financijskim okvirom.

- (70) Države članice potiče se na snažniju međusobnu koordinaciju, razmjenu i suradnju s ciljem povećanja njihovih strateških, operativnih, istraživačkih i razvojnih kapaciteta u području kibersigurnosti, osobito provedbom mrežne i informacijske sigurnosti iz Direktive (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>1</sup>, radi jačanja sigurnosti i otpornosti svoje javne uprave i usluga. Države članice potiče se da povećaju sigurnost transakcija i osiguraju dovoljnu razinu povjerenja u elektronička sredstva upotrebom okvira za eIDAS utvrđenog Uredbom (EU) br. 910/2014 i, posebice, odgovarajućih razina sigurnosti. Radi očuvanja kibersigurnosti i sprečavanja zlouporabe identiteta ili drugih oblika prijevare države članice mogu poduzimati mjere u skladu s pravom Unije.
- (71) Kada primjena ove Uredbe uključuje obradu osobnih podataka, trebala bi se provoditi u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, osobito s Uredbom (EU) 2016/679 i Uredbom (EU) 2018/...<sup>+</sup>. U kontekstu ove Uredbe također se primjenjuje Direktiva (EU) 2016/680 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>2</sup>. Države članice mogu u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 zadržati postojeće ili uvesti dodatne uvjete, uključujući ograničenja, u pogledu obrade zdravstvenih podataka, i mogu predvidjeti detaljnija pravila za obradu osobnih podataka zaposlenika u kontekstu zapošljavanja.

---

<sup>1</sup> Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. srpnja 2016. o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti u tekst broj Uredbe iz dokumenta PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).

<sup>2</sup> Direktiva (EU) 2016/680 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka od strane nadležnih tijela u svrhe sprečavanja, istrage, otkrivanja ili progona kaznenih djela ili izvršavanja kaznenih sankcija i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Okvirne odluke Vijeća 2008/977/PUP (SL L 119, 4.5.2016., str. 89.).

- (72) Ovom Uredbom trebalo bi promicati i olakšati pojednostavnjenje mehanizama upravljanja za usluge obuhvaćene pristupnikom. U tu bi svrhu Komisija trebala, u bliskoj suradnji s državama članicama, preispitati postojeće mehanizme upravljanja i po potrebi ih prilagoditi kako bi se izbjeglo udvostručavanje i neučinkovitost.
- (73) Cilj je ove Uredbe osigurati da korisnici koji su aktivni u drugim državama članicama imaju putem interneta pristup sveobuhvatnim, pouzdanim, pristupačnim i razumljivim informacijama o pravima, obvezama i pravilima na razini Unije i na nacionalnoj razini, pristup postupcima koji se u potpunosti mogu obavljati prekogranično te uslugama podrške i rješavanja problema. S obzirom na to da taj cilj ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog opsega ili učinaka djelovanja on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.

- (74) Kako bi Komisija i države članice razvile i primijenile alate potrebne za provedbu ove Uredbe, neke njezine odredbe trebale bi se početi primjenjivati dvije godine nakon njezina stupanja na snagu. Lokalna bi tijela nakon stupanja na snagu ove Uredbe trebala imati maksimalno četiri godine za provedbu zahtjeva o pružanju informacija o pravilima, postupcima te uslugama podrške i rješavanja problema u okviru svoje nadležnosti. Odredbe ove Uredbe o postupcima koji će se u potpunosti nuditi na internetu, prekograničnom pristupu internetskim postupcima i tehničkom sustavu za prekograničnu automatiziranu razmjenu dokaza u skladu s načelom „samo jednom” trebale bi se provesti najkasnije pet godina nakon stupanja na snagu ove Uredbe.
- (75) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima i njezinom bi se provedbom trebala poštovati ta prava i načela.
- (76) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 28. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 45/2001, koji je dao mišljenje 1. kolovoza 2017.<sup>1</sup>,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

---

<sup>1</sup> SL C 340, 11.10.2017., str. 6.

# **Poglavlje I.**

## **Opće odredbe**

### *Članak 1.*

#### *Predmet*

1. Ovom se Uredbom utvrđuju pravila za:
  - (a) uspostavljanje i funkcioniranje jedinstvenog digitalnog pristupnika kojim se građanima i poduzećima omogućuje lak pristup visokokvalitetnim informacijama, učinkovitim postupcima te djelotvornim uslugama podrške i rješavanja problema u pogledu pravila Unije i nacionalnih pravila primjenjivih na građane i poduzeća koji ostvaruju ili žele ostvariti svoja prava koja proizlaze iz prava Unije u području unutarnjeg tržišta u smislu članka 26. stavka 2. UFEU-a;
  - (b) upotrebu postupaka za prekogranične korisnike i za primjenu načela „samo jednom” u vezi s postupcima navedenima u Prilogu II. ovoj Uredbi i postupcima iz direktiva 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU;



- (c) izvješćivanje o pretekama na unutarnjem tržištu na temelju povratnih informacija prikupljenih od korisnika i statističkih podataka o uslugama obuhvaćenima pristupnikom.
- 2. Ako je ova Uredbe u suprotnosti s odredbama nekog drugog akta Unije kojim se uređuju specifični aspekti predmeta obuhvaćenog ovom Uredbom, odredba tog drugog akta Unije ima prednost.
- 3. Ovom se Uredbom ne utječe na sadržaj postupaka, kao ni na prava odobrena bilo kojim postupkom uspostavljenim na nacionalnoj razini ili razini Unije u svim područjima obuhvaćenima ovom Uredbom. Nadalje, ovom se Uredbom ne utječe na mjere poduzete u skladu s pravom Unije radi očuvanja kibersigurnosti i sprečavanja prijevare.

## *Članak 2.*

### *Uspostavljanje jedinstvenog digitalnog pristupnika*

- 1. Komisija i države članice uspostavljaju jedinstveni digitalni pristupnik („pristupnik”) u skladu s ovom Uredbom. Pristupnik se sastoji od zajedničkog korisničkog sučelja kojim upravlja Komisija („zajedničko korisničko sučelje”), koji je sastavni dio portala Vaša Europa, a njime se daje pristup relevantnim Unijinim i nacionalnim internetskim stranicama i internetskim stranicama.

2. Pristupnikom se osigurava pristup:
  - (a) informacijama o pravima, obvezama i pravilima utvrđenima u pravu Unije i nacionalnom pravu koje su primjenjive na korisnike koji ostvaruju ili namjeravaju ostvariti svoja prava koja proizlaze iz prava Unije u pogledu unutarnjeg tržišta u područjima navedenima u Prilogu I.;
  - (b) informacijama o postupcima na internetu i izvan njega i poveznicama na postupke na internetu uključujući postupke obuhvaćene Prilogom II., uspostavljene na nacionalnoj razini ili razini Unije radi ostvarenja prava i ispunjavanja obveza i pravila u okviru unutarnjeg tržišta u područjima navedenima u Prilogu I.;
  - (c) informacijama o uslugama podrške i rješavanja problema, te poveznicama na njih, navedenima u Prilogu III. ili na koje se upućuje u članku 7. kojima se građani i poduzeća mogu obratiti s pitanjima ili problemima koji se odnose na njihova prava, obveze, pravila ili postupke iz točaka (a) i (b) ovog stavka.
3. Zajedničko korisničko sučelje dostupno je na svim službenim jezicima Unije.

*Članak 3.*  
*Definicije*

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „korisnik” znači građanin Unije, fizička osoba s prebivalištem u državi članici ili pravna osoba sa sjedištem u državi članici koja putem pristupnika pristupa informacijama, postupcima ili uslugama podrške i rješavanja problema navedenima u članku 2. stavku 2.;
2. „prekogраниčni korisnik” znači korisnik koji se nalazi u situaciji koja ni u kojem pogledu nije ograničena na samo jednu državu članicu;
3. „postupak” znači niz radnji koje korisnici moraju izvršiti kako bi ispunili zahtjeve ili od nadležnog tijela dobili odluku kojom im se omogućuje ostvarenje prava iz članka 2. stavka 2. točke (a);
4. „nadležno tijelo” znači bilo koje tijelo države članice osnovano na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini koje ima posebne odgovornosti u pogledu informacija, postupaka te usluga podrške i rješavanja problema obuhvaćenih ovom Uredbom;
5. „dokazi” znači svaki dokument ili podatak, uključujući tekstualni ili zvučni, vizualni ili audiovizualni zapis, neovisno o upotrijebljenom mediju, koji nadležno tijelo zahtijeva da bi potvrdilo činjenice ili usklađenost sa zahtjevima za postupke iz članka 2. stavka 2. točke (b).

## **Poglavlje II.**

### **Usluge pristupnika**

#### *Članak 4.*

#### *Pristup informacijama*

1. Države članice osiguravaju da korisnici imaju lak internetski pristup na njihovim nacionalnim internetskim stranicama sljedećim elementima:
  - (a) informacijama o pravima, obvezama i pravilima iz članka 2. stavka 2. točke (a) koji proizlaze iz nacionalnog prava;
  - (b) informacijama o postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) koji su uspostavljeni na nacionalnoj razini;
  - (c) informacijama o uslugama podrške i rješavanja problema iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na nacionalnoj razini.

2. Komisija osigurava da korisnici portala Vaša Europa imaju lak internetski pristup sljedećim elementima:
  - (a) informacijama o pravima, obvezama i pravilima iz članka 2. stavka 2. točke (a) koji proizlaze iz prava Unije;
  - (b) informacijama o postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) koji su uspostavljeni na razini Unije;
  - (c) informacijama o uslugama podrške i rješavanja problema iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na razini Unije.

#### *Članak 5.*

##### *Pristup informacijama koje nisu obuhvaćene Prilogom I.*

1. Države članice i Komisija mogu osigurati poveznice na informacije u područjima koja nisu navedena u Prilogu I., a nude ih nadležna tijela, Komisija ili tijela, službe i agencije Unije, pod uvjetom da te informacije ulaze u okvir područja primjene pristupnika kako je definirano u članku 1. stavku 1. točki (a) i da su usklađene sa zahtjevima o kvaliteti iz članka 9.
2. Poveznice na informacije iz stavka 1. ovog članka osiguravaju se u skladu s člankom 19. stavcima 2. i 3.
3. Prije aktiviranja poveznica, Komisija provjerava jesu li uvjeti iz stavka 1. ispunjeni i savjetuje se s koordinacijskom skupinom za pristupnik.

## *Članak 6.*

### *Postupci koji će se u potpunosti nuditi preko interneta*

1. Svaka država članica osigurava da korisnici mogu u potpunosti putem interneta pristupiti postupcima navedenima u Prilogu II. i dovršiti ih ako su relevantni postupci uspostavljeni u dotičnoj državi članici.
2. Smatra se da su postupci iz stavka 1. u potpunosti dostupni na internetu ako:
  - (a) identifikacija korisnika, dostavljanje informacija i dokaza, potpisivanje te završno podnošenje mogu se provesti elektroničkim putem na daljinu putem servisnog kanala koji omogućava korisnicima da ispune sve zahtjeve u vezi s postupkom na strukturiran način pristupačan korisnicima;
  - (b) korisnicima se osigurava dostava automatske potvrde o primitku, osim ako se rezultat postupka isporučuje odmah;
  - (c) rezultat postupka dostavlja se elektroničkim putem ili, ako je to potrebno radi usklađenosti s mjerodavnim nacionalnim pravom ili pravom Unije, dostavlja se fizičkim putem; i
  - (d) korisnici dobivaju elektroničku obavijest o završetku postupka.

3. Ako se, u iznimnim slučajevima opravdanim prevladavajućim razlozima od javnog interesa u područjima javne sigurnosti, javnog zdravlja ili borbe protiv prijevare, željeni cilj ne može u potpunosti ostvariti putem interneta, države članice mogu zatražiti od korisnika da se kao korak u postupku fizički pojavi pred nadležnim tijelom. U takvim iznimnim okolnostima države članice ograničit će tu obvezu fizičke prisutnosti na ono što je doista neophodno i objektivno opravdano te će osigurati da se ostali koraci u postupku mogu u potpunosti dovršiti na internetu. Države članice također moraju osigurati da zahtjevi za fizičku prisutnost ne dovedu do diskriminacije prekograničnih korisnika.
4. Države članice priopćavaju i objašnjavaju putem zajedničkog repozitorija koji je dostupan Komisiji i drugim državama članicama razloge na temelju kojih i okolnosti u kojima fizička prisutnost može biti potrebna zbog postupovnih koraka iz stavka 3. i razloge na temelju kojih i okolnosti u kojima je potrebna fizička dostava iz stavka 2. točke (c).
5. Ovim se člankom države članice ne sprječava da korisnicima ponude dodatnu mogućnost pristupanja postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) i njihova dovršavanja na neelektronički način, ili da izravno kontaktiraju korisnike.

## *Članak 7.*

### *Pristup uslugama podrške i rješavanja problema*

1. Države članice i Komisija korisnicima, pa i prekograničnim korisnicima, preko različitih kanala osiguravaju lak internetski pristup uslugama podrške i rješavanja problema iz članka 2. stavka 2. točke (c).
2. U skladu s člankom 19. stavcima 2. i 3. nacionalni koordinatori iz članka 28. i Komisija mogu osigurati poveznice na usluge podrške i rješavanja problema koje nude nadležna tijela, Komisija ili tijela, službe i agencije Unije, a koje nisu navedene u Prilogu III. i ako su te usluge u skladu sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u člancima 11. i 16.
3. Kad je to potrebno radi zadovoljavanja potreba korisnika, nacionalni koordinator može predložiti Komisiji da se poveznice na usluge podrške i rješavanja problema koje pružaju privatni ili poluprivatni subjekti uključe u pristupnik ako te usluge ispunjavaju sljedeće uvjete:
  - (a) nude informacije ili podršku u područjima obuhvaćenima ovom Uredbom i u njezine svrhe, a komplementarne su uslugama koje su već uključene u pristupnik;



(b) besplatne su ili se nude po cijeni koja je prihvatljiva mikropoduzećima, neprofitnim organizacijama i građanima; i

(c) u skladu su sa zahtjevima utvrđenima u člancima 8., 11. i 16.

4. Kada nacionalni koordinator predloži uključivanje poveznice u skladu sa stavkom 3. ovog članka i osigura takvu poveznicu u skladu s člankom 19. stavkom 3., Komisija procjenjuje zadovoljava li usluga koja će se uključiti putem poveznice uvjete iz stavka 3. ovog članka te ako ih zadovoljava, aktivira poveznicu.

Ako Komisija smatra da usluga koja će se uključiti ne zadovoljava uvjete iz stavka 3., ona obavješćuje nacionalnog koordinatora o tome zašto poveznica nije aktivirana.

#### *Članak 8.*

##### *Zahtjevi u pogledu kvalitete internetske pristupačnosti*

Komisija poboljšava pristup internetskim mjestima i internetskim stranicama preko kojih omogućuje pristup informacijama iz članka 4. stavka 2. te uslugama podrške i rješavanja problema iz članka 7. tako što osigurava da ih se može percipirati, da su operabilni, razumljiviji i stabilni.

## **Poglavlje III.**

### **Zahtjevi u pogledu kvalitete**

#### **ODJELJAK 1.**

##### **ZAHTEJEVI U POGLEDU KVALITETE INFORMACIJA O PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA, O POSTUPCIMA TE O USLUGAMA PODRŠKE I RJEŠAVANJA PROBLEMA**

##### *Članak 9.*

##### *Kvaliteta informacija o pravima, obvezama i pravilima*

1. Ako su države članice i Komisija u skladu s člankom 4. odgovorne za osiguravanje pristupa informacijama iz članka 2. stavka 2. točke (a), one osiguravaju da su takve informacije u skladu sa sljedećim zahtjevima:
  - (a) prilagođene su korisnicima pa ih korisnici mogu lako pronaći i razumjeti te utvrditi koji su dijelovi informacija relevantni za njih;
  - (b) točne su i dovoljno opsežne da obuhvaćaju informacije koje korisnici trebaju znati kako bi ostvarili svoja prava uz potpuno poštovanje primjenjivih pravila i obveza;

- (c) po potrebi uključuju upućivanja, poveznice na pravne akte, tehničke specifikacije i smjernice;
- (d) sadržavaju ime nadležnog tijela ili subjekta odgovornog za sadržaj informacija;
- (e) sadržavaju podatke za kontakt za svaku relevantnu uslugu pružanja podrške ili rješavanja problema, kao što su telefonski broj, adresa elektroničke pošte, internetski obrazac za upit ili bilo koje drugo uobičajeno sredstvo elektroničke komunikacije koje se koristi, a najviše odgovara ciljnoj publici i vrsti usluge koja se nudi;
- (f) uključuju datum posljednjeg ažuriranja informacija, ako je do toga došlo, ili ako informacije nisu ažurirane, datum njihova objavljivanja;
- (g) dobro su strukturirane i prikazane tako da korisnici brzo mogu pronaći ono što im treba;
- (h) stalno se ažuriraju; i
- (i) napisane su jasnim i jednostavnim jezikom prilagođenim potrebama korisnika.

2. Države članice u skladu s člankom 12. osiguravaju da su informacije iz stavka 1. ovog članka dostupne na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika.

## *Članak 10.*

### *Kvaliteta informacija o postupcima*

1. U svrhu usklađivanja s člankom 4. države članice i Komisija osiguravaju da korisnici prije nego se moraju identificirati prije pokretanja postupka imaju pristup dovoljno opsežnim, jasnim i jednostavnim objašnjenjima sljedećih elemenata postupaka, po potrebi, iz članka 2. stavka 2. točke (b):
  - (a) relevantnim koracima u postupku koje korisnik treba poduzeti, uključujući sve iznimke u skladu s člankom 6. stavkom 3. od obveze država članica da osiguraju da postupak bude u potpunosti na internetu;
  - (b) imenu nadležnog tijela odgovornog za postupak, uključujući njegove kontaktne podatke;
  - (c) prihvatljivim sredstvima autentifikacije, identifikacije i potpisivanja za taj postupak;
  - (d) vrsti i formatu dokaza koji se dostavljaju;
  - (e) sredstvima pravne zaštite koja su općenito dostupna u slučaju spora s nadležnim tijelima;

- (f) primjenjivom iznosu naknada i načinima internetskog plaćanja;
  - (g) svim rokovima koje treba poštovati korisnik ili nadležno tijelo; a ako nema rokova, prosječnom, očekivanom ili okvirnom vremenu koje je nadležnom tijelu potrebno da dovrši postupak;
  - (h) svim pravilima u pogledu izostanka odgovora nadležnog tijela i pravnim posljedicama toga za korisnike, uključujući prešutno odobrenje ili administrativnu šutnju;
  - (i) svim dodatnim jezicima na kojima se postupak može provesti.
2. Ako ne postoje prešutno odobrenje, šutnja administracije ili slična uređenja, nadležna tijela, kad je to relevantno, obavješćuju korisnike o svakom kašnjenju i produljenju rokova ili bilo kakvim posljedicama toga.
  3. Ako su objašnjenja iz stavka 1. već dostupna neprekograničnim korisnicima, mogu se upotrijebiti ili iznova upotrijebiti i za potrebe ove Uredbe, pod uvjetom da obuhvaćaju i situacije s prekograničnim korisnicima kad je to primjenjivo.
  4. Države članice u skladu člankom 12. osiguravaju da je objašnjenje iz stavka 1. ovog članka dostupno na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika.

## *Članak 11.*

### *Kvaliteta informacija o uslugama podrške i rješavanja problema*

1. U svrhu usklađivanja s člankom 4. države članice i Komisija osiguravaju da korisnici prije podnošenja zahtjeva za uslugu iz članka 2. stavka 2. točke (c) imaju pristup jasnim i jednostavnim objašnjenjima koja se odnose na sljedeće elemente:
  - (a) vrstu, svrhu i očekivane rezultate ponuđene usluge;
  - (b) kontaktne podatke za subjekte odgovorne za određenu uslugu, kao što su telefonski broj, adresa elektroničke pošte, internetski obrazac za upit ili bilo koje drugo uobičajeno sredstvo elektroničke komunikacije koje se koristi, a najviše odgovara ciljnoj publici i vrsti usluge koja se nudi;
  - (c) gdje je primjenjivo, iznos naknada i način internetskog plaćanja;
  - (d) sve primjenjive rokove koji se trebaju poštovati, a kad nema rokova, prosječno ili procijenjeno vrijeme potrebno za pružanje usluge;
  - (e) sve dodatne jezike na kojima se može podnijeti zahtjev i komunicirati u naknadnim kontaktima.
2. Države članice u skladu člankom 12. osiguravaju da je objašnjenje iz stavka 1. ovog članka dostupno na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika.

## *Članak 12.*

### *Prijevod informacija*

1. Ako država članica ne pruža informacije, objašnjenja i upute utvrđene u člancima 9., 10. i 11. te članku 13. stavku 2. točki (a) na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika, ta država članica zahtijeva od Komisije osiguranje prijevoda na taj jezik, u granicama raspoloživih proračunskih sredstava Unije kako je navedeno u članku 32. stavku 1. točki (c).
2. Države članice osiguravaju da su tekstovima koji su podneseni na prijevod u skladu sa stavkom 1. ovog članka obuhvaćene barem osnovne informacije u svim područjima navedenima u Prilogu I. i da, kada su dostupna dostatna proračunska sredstva Unije, obuhvaćaju sve dodatne informacije, objašnjenja i upute kako je navedeno u člancima 9., 10. i 11. te u članku 13. stavku 2. točki (a), uzimajući u obzir najvažnije potrebe prekograničnih korisnika. Države članice osiguravaju poveznice na te prevedene informacije u repozitoriju za poveznice iz članka 19.
3. Jezik iz stavka 1. mora biti službeni jezik Unije koji korisnici u Uniji uče u najvećoj mjeri kao strani jezik. Iznimno, ako se očekuje da će informacije, objašnjenja ili upute koje se trebaju prevesti biti uglavnom od interesa za prekogranične korisnike iz druge države članice, jezik iz stavka 1. može biti službeni jezik Unije koji prekogranični korisnici koriste kao materinji jezik.

4. Ako država članica zatraži prijevod na službeni jezik Unije koji nije jezik koji korisnici u Uniji uče u najvećoj mjeri kao strani jezik, ona mora svoj zahtjev propisno obrazložiti. Ako Komisija utvrdi da uvjeti iz stavka 3. za odabir tog drugog jezika nisu ispunjeni, ona može odbiti zahtjev i o razlozima za to obavještava državu članicu.

## **ODJELJAK 2.**

### **ZAHTJEVI U POGLEDU INTERNETSKIH POSTUPAKA**

#### *Članak 13.*

##### *Prekogranični pristup internetskim postupcima*

1. Ako je neki postupak iz članka 2. stavka 2. točke (b) uspostavljen na nacionalnoj razini i ako mu neprekogranični korisnici u potpunosti mogu pristupiti i dovršiti ga preko interneta, države članice osiguravaju da mu na nediskriminirajući način pomoću istog ili drugog tehničkog rješenja mogu pristupiti i prekogranični korisnici.
2. Države članice osiguravaju da su za postupke iz stavka 1. ovog članka ispunjeni barem sljedeći zahtjevi:
  - (a) korisnici u skladu s člankom 12. mogu pristupiti uputama za dovršenje postupka na jednom od službenih jezika Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika;



- (b) prekogranični korisnici mogu dostaviti potrebne informacije, među ostalim kada se struktura takvih informacija razlikuje od sličnih informacija u dotičnoj državi članici;
  - (c) prekogranični korisnici se mogu identificirati i provesti autentifikaciju, potpisati ili pečatiti dokumente elektroničkim putem, kako je predviđeno Uredbom (EU) 910/2014, u svim slučajevima u kojima to mogu i neprekogranični korisnici;
  - (d) prekogranični korisnici mogu u elektroničkom obliku predati dokaze o usklađenosti s primjenjivim zahtjevima te primiti rezultate postupaka u elektroničkom obliku u svim slučajevima u kojima to mogu i neprekogranični korisnici;
  - (e) ako je za dovršenje postupka potrebno plaćanje naknada, korisnici te naknade mogu platiti na internetu preko široko dostupne usluge prekograničnog plaćanja, bez diskriminiranja na temelju mjesta poslovnog nastana pružatelja usluge plaćanja, mjesta izdavanja platnog instrumenta ili lokacije računa za plaćanje u Uniji.
3. Kad se postupkom ne zahtijeva elektronička identifikacija ili autentifikacija iz stavka 2. točke (c) i kad se nadležnim tijelima dopušta da u skladu s mjerodavnim nacionalnim pravom ili upravnim praksama prihvaćaju digitalizirane kopije neelektroničkih dokaza identiteta kao što su osobne iskaznice ili putovnice u slučaju neprekograničnih korisnika, ta su tijela dužna prihvaćati takve digitalizirane kopije u slučaju prekograničnih korisnika.

## Članak 14.

### *Tehnički sustav za prekograničnu automatiziranu razmjenu dokaza i primjena načela „samo jednom”*

1. U svrhu razmjene dokaza za internetske postupke navedene u Prilogu II. ovoj Uredbi i postupke predviđene direktivama 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU Komisija u suradnji s državama članicama uspostavlja tehnički sustav za automatiziranu razmjenu dokaza među nadležnim tijelima u različitim državama članicama („tehnički sustav”).
2. Kada nadležna tijela u vlastitoj državi članici zakonito izdaju u elektroničkom obliku kojim se omogućuje automatizirana razmjena dokaza koji je relevantan za internetske postupke iz stavka 1., ona takav dokaz stavljaju na raspolaganje nadležnim tijelima podnositeljima zahtjeva iz drugih država članica u elektroničkom obliku kojim se omogućuje automatizirana razmjena.
3. Tim se tehničkim sustavom posebno:
  - (a) omogućuje obrada zahtjeva za dokaze na izričit zahtjev korisnika;
  - (b) omogućuje obrada zahtjeva za dokaze kojima treba pristupiti ili se trebaju razmijeniti;
  - (c) omogućuje prijenos dokaza među nadležnim tijelima;

- (d) nadležnom tijelu koje zahtijeva dokaze omogućuje njihovu obradu;
  - (e) osigurava povjerljivost i cjelovitost dokaza;
  - (f) korisniku omogućuje pretpregled dokaza koji će koristiti nadležno tijelo koje ih zahtijeva te mu omogućuje da izabere hoće li dovršiti razmjenu dokaza ili ne;
  - (g) osigurava odgovarajuća razina interoperabilnosti s drugim relevantnim sustavima;
  - (h) osigurava visoka razina sigurnosti za prijenos i obradu dokaza;
  - (i) ne obrađuju dokazi izvan okvira onog što je tehnički potrebno za razmjenu dokaza i to samo u razdoblju koje je potrebno u tu svrhu.
4. Upotreba tehničkog sustava nije obvezna za korisnike i dopušta se samo na njihov izričit zahtjev, osim ako pravom Unije ili nacionalnim pravom nije predviđeno drukčije. Korisnicima se dopušta i podnošenje dokaza na način koji nije dio tehničkog sustava te izravno odgovarajućem nadležnom tijelu koje ih zahtijeva.
5. Mogućnost pretpregleda dokaza iz stavka 3. točke (f) ovog članka ne zahtijeva se za postupke u kojima je automatizirana prekogranična razmjena podataka bez takvog pretpregleda dopuštena u skladu s mjerodavnim pravom Unije ili nacionalnim pravom. Tom mogućnošću pretpregleda dokaza ne dovodi se u pitanje obveza pružanja informacija na temelju članaka 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.

6. Države članice u postupke iz stavka 1. ugrađuju potpuno funkcionalan tehnički sustav.
7. Na izričit, dobrovoljan, konkretan, informiran i nedvosmislen zahtjev dotičnog korisnika tijela nadležna za internetske postupke iz stavka 1. putem tehničkog sustava traže dokaze izravno od tijela nadležnih za izdavanje dokaza u drugim državama članicama. Nadležna tijela izdavatelji iz stavka 2. dostavljaju te dokaze putem istog sustava, u skladu sa stavkom 3. točkom (e).
8. Dokazi koji se dostavljaju nadležnom tijelu koje ih zahtijeva strogo su ograničeni na ono što je zatraženo, a tijelo koje ih prima koristi ih samo u svrhe postupka za koji su dokazi razmijenjeni. Dokazi koji se razmjenjuju pomoću tehničkog sustava za potrebe nadležnog tijela koje ih zahtijeva smatraju se vjerodostojnima.
9. Do ... [30 mjeseci od dana stupanja na snagu ove Uredbe], Komisija donosi provedbene akte u kojima se utvrđuju tehničke i operativne specifikacije tehničkog sustava potrebnog za provedbu ovog članka. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 37. stavka 2.

10. Stavci od 1. do 8. ne primjenjuju se na postupke uspostavljene na razini Unije za koje postoje drugi mehanizmi razmjene dokaza, osim ako je tehnički sustav potreban za provedbu ovog članka ugrađen u te postupke u skladu s pravilima akata Unije kojima su ti postupci uspostavljeni.
11. Komisija i sve države članice odgovorne su za razvoj, dostupnost, održavanje, nadzor i praćenje svojih dijelova tehničkog sustava te za upravljanje njihovom sigurnošću.

#### *Članak 15.*

##### *Provjera dokaza među državama članicama*

Kada tehnički sustav ili drugi sustavi za razmjenu ili provjeru dokaza među državama članicama nisu dostupni ili nisu primjenjivi, ili kada korisnik nije zatražio upotrebu tehničkog sustava, nadležna tijela surađuju u okviru Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (sustav IMI), ako je to potrebno radi provjere autentičnosti dokaza koji su dostavljeni nekom od njih u cilju provođenja postupka na internetu.

**ODJELJAK 3.**  
**ZAHTJEVI U POGLEDU KVALITETE USLUGA PODRŠKE**  
**I RJEŠAVANJA PROBLEMA**

*Članak 16.*

*Zahtjevi u pogledu kvalitete usluga podrške i rješavanja problema*

Nadležna tijela i Komisija osiguravaju, u skladu s vlastitim nadležnostima, da usluge podrške i rješavanja problema navedene u Prilogu III. i usluge uključene u pristupnik u skladu s člankom 7. stavcima 2., 3. i 4. ispunjavaju sljedeće zahtjeve u pogledu kvalitete:

- (a) pružaju se u razumnom roku uzimajući u obzir složenost zahtjeva;
- (b) ako su rokovi produženi, korisnike se unaprijed obavješćuje o razlozima te o novom danom roku;
- (c) ako je za pružanje usluge potrebno plaćanje naknada, korisnici te naknade mogu platiti na internetu preko široko dostupne usluge prekograničnog plaćanja, bez diskriminiranja na temelju mjesta poslovnog nastana pružatelja usluge plaćanja, mjesta izdavanja platnog instrumenta ili lokacije računa za plaćanje u Uniji.

## **ODJELJAK 4.**

### **PRAĆENJE KVALITETE**

#### *Članak 17.*

##### *Praćenje kvalitete*

1. Nacionalni koordinatori iz članka 28. i Komisija, u skladu s vlastitim nadležnostima, redovito prate u kojoj su mjeri informacije, postupci te usluge podrške i rješavanja problema koji su dostupni putem pristupnika usklađeni sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u člancima od 8. do 13. te u članku 16. To se praćenje provodi na temelju podataka prikupljenih u skladu s člancima 24. i 25.

2. U slučaju pogoršanja kvalitete informacija, postupaka i usluga podrške i rješavanja problema iz stavka 1. koje pružaju nadležna tijela Komisija, ovisno o ozbiljnosti i trajanju pogoršanja kvalitete, poduzima jednu ili više od sljedećih mjera,:
  - (a) obavješćuje mjerodavnog nacionalnog koordinatora i traži korektivne mjere;
  - (b) podnosi na raspravu u koordinacijskoj skupini za pristupnik preporučene mjere za poboljšanje usklađenosti sa zahtjevima u pogledu kvalitete;
  - (c) šalje dopis s preporukama dotičnoj državi članici;
  - (d) privremeno isključuje informacije, postupke ili usluge podrške i rješavanja problema s pristupnika.
  
3. Ako usluge podrške i rješavanja problema na koje postoje poveznice u skladu s člankom 7. stavkom 3. trajno ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene u člancima 11. i 16., ili prema podacima prikupljenima u skladu s člancima 24. i 25. više ne zadovoljavaju potrebe korisnika, Komisija ih može, nakon savjetovanja s relevantnim nacionalnim koordinatorom i, prema potrebi, s koordinacijskom skupinom za pristupnik, isključiti s pristupnika.



## **Poglavlje IV.**

### **Tehnička rješenja**

#### *Članak 18.*

##### *Zajedničko korisničko sučelje*

1. Komisija, u bliskoj suradnji s državama članicama, osigurava zajedničko korisničko sučelje integrirano u portal Vaša Europa kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje pristupnika.
2. Zajedničko korisničko sučelje omogućuje pristup informacijama, postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema s pomoću poveznica na relevantna internetska mjesta ili internetske stranice na razini Unije ili država članica, koje se nalaze u repozitoriju za poveznice navedenom u članku 19.
3. Države članice i Komisija, djelujući u skladu sa svojim odgovarajućim ulogama i odgovornostima, kao što je navedeno u članku 4., osiguravaju organizaciju i označivanje informacija o pravilima i obvezama, postupcima te uslugama podrške i rješavanja problema na način koji olakšava njihovo pronalaženje na zajedničkom korisničkom sučelju.

4. Komisija osigurava usklađenost zajedničkog korisničkog sučelja sa sljedećim zahtjevima u pogledu kvalitete:
- (a) jednostavno je za korištenje
  - (b) dostupno je na internetu preko različitih elektroničkih uređaja
  - (c) razvijeno je i optimizirano za različite internetske preglednike
  - (d) zadovoljava sljedeće zahtjeve u pogledu pristupa: mogućnost percepcije, operabilnost, razumljivost i stabilnost.
5. Komisija može donijeti provedbene akte kojima se utvrđuju zahtjevi u pogledu interoperabilnosti kako bi se olakšalo pronalaženje informacija o pravilima i obvezama, postupcima te uslugama podrške i rješavanja problema preko zajedničkog korisničkog sučelja. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 37. stavka 2.

## *Članak 19.*

### *Repozitorij za poveznice*

1. Komisija, u bliskoj suradnji s državama članicama, uspostavlja i održava elektronički repozitorij za poveznice na informacije, postupke i usluge podrške i rješavanja problema navedene u članku 2. stavku 2., što omogućuje povezivanje tih usluga i zajedničkog korisničkog sučelja.
2. Komisija u repozitoriju za poveznice osigurava poveznice na informacije, postupke i usluge podrške i rješavanja problema dostupne na internetskim stranicama kojima se upravlja na razini Unije te održava te poveznice točnima i ažuriranima.
3. Nacionalni koordinatori u repozitoriju za poveznice pružaju poveznice na informacije, postupke i usluge podrške i rješavanja problema dostupne na internetskim stranicama kojima upravljaju nadležna tijela ili privatna ili poluprivatna tijela kao što je navedeno u članku 7. stavku 3. te održavaju te poveznice točnima i ažuriranima.
4. Ako je to tehnički moguće, osiguravanje poveznica iz stavka 3. može se obaviti automatski između relevantnih sustava država članica i repozitorija za poveznice.

5. Komisija osigurava javnu dostupnost informacija uvrštenih u repozitorij za poveznice u otvorenom i strojno čitljivom formatu.
6. Komisija i nacionalni koordinatori osiguravaju da poveznice na informacije, postupke i usluge podrške i rješavanja problema koji se nude putem pristupnika ne sadržavaju nepotrebna djelomična ili potpuna udvostručenja i preklapanja koja bi mogla zbuniti korisnike.
7. Ako je drugim odredbama prava Unije predviđena obveza stavljanja informacija na raspolaganje iz članka 4., Komisija i nacionalni koordinatori mogu osigurati poveznice na te informacije kako bi poštovali zahtjeve tog članka.

#### *Članak 20.*

##### *Jedinstveni pretraživač usluga podrške*

1. Kako bi se pospješio pristup uslugama podrške i rješavanja problema navedenim u Prilogu III. ili u članku 7. stavcima 2. i 3., nadležna tijela i Komisija osiguravaju pristup korisnika tim uslugama s pomoću jedinstvenog pretraživača usluga podrške i rješavanja problema („jedinstveni pretraživač usluga podrške”) dostupnog preko pristupnika.

2. Komisija razvija jedinstveni pretraživač usluga podrške i rješavanja problema i upravlja njime te odlučuje o potrebnoj strukturi i obliku za opise i podatke za kontakt u vezi s tim uslugama kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje pretraživača.
3. Nacionalni koordinatori Komisiji dostavljaju opise i podatke za kontakt kao što je navedeno u stavku 2.

### *Članak 21.*

#### *Odgovornost za IKT aplikacije za podršku pristupniku*

1. Komisija je odgovorna za razvoj, dostupnost, nadzor, ažuriranje, održavanje, sigurnost i udomljavanje sljedećih IKT aplikacija i internetskih stranica:
  - (a) portala Vaša Europa iz članka 2. stavka 1.;

- (b) zajedničkog korisničkog sučelja navedenog u članku 18. stavku 1., uključujući tražilicu ili neki drugi IKT alat koji omogućuje pretraživanje mrežnih informacija i usluga;
- (c) repozitorija za poveznice navedenog u članku 19. stavku 1.;
- (d) jedinstvenog pretraživača usluga podrške navedenog u članku 20. stavku 1.;
- (e) korisničkih alata za pružanje povratnih informacija navedenih u članku 25. stavku 1. i članku 26. stavku 1. točki (a).

Komisija u bliskoj suradnji s državama članicama razvija IKT aplikacije.

2. Države članice odgovorne su za razvoj, dostupnost, nadzor, ažuriranje, održavanje i sigurnost IKT aplikacija povezanih s nacionalnim internetskim mjestima i internetskim stranicama kojima upravljaju i koje su povezane sa zajedničkim korisničkim sučeljem.

## **Poglavlje V.**

### **Promocija**

#### *Članak 22.*

#### *Naziv, logotip i oznaka kvalitete*

1. Ime pod kojim pristupnik u javnosti treba biti poznat i pod kojim ga treba promovirati jest „Your Europe”.

Komisija u bliskoj suradnji s koordinacijskom skupinom za pristupnik najkasnije do ... [šest mjeseci od dana stupanja na snagu ove Uredbe] odlučuje o logotipu pristupnika pod kojim on treba biti poznat i pod kojim ga treba promovirati u javnosti.

Logotip pristupnika i poveznica na pristupnik moraju biti vidljivi i dostupni na relevantnim internetskim mjestima na razini Unije i na nacionalnoj razini povezanima s pristupnikom.

2. Kako bi se dokazalo da su u skladu sa zahtjevima u pogledu kvalitete iz članaka od 9., 10. i 11., naziv i logotip pristupnika ujedno su i oznaka kvalitete. Logotip pristupnika, međutim, kao oznaku kvalitete mogu koristiti samo internetske stranice i internetska mjesta koja su uvrštena u repozitorij za poveznice naveden u članku 19.

## *Članak 23.*

### *Promocija*

1. Države članice i Komisija promiču svijest o pristupniku i njegovu uporabu među građanima i poduzećima te osiguravaju da pristupnik i njegove informacije, postupci i usluge podrške i rješavanja problema budu vidljivi javnosti i da ih se može lako pronaći putem tražilica dostupnih javnosti.
2. Države članice i Komisija koordiniraju svoje promotivne aktivnosti navedene u stavku 1. u okviru kojih upućuju na pristupnik te se u takvim aktivnostima, prema potrebi, koriste njegovim logotipom zajedno s drugim imenima robnih marki.
3. Države članice i Komisija osiguravaju mogućnost jednostavnog pronalaženja pristupnika preko povezanih internetskih mjesta za koje su odgovorne te postojanje jasnih poveznica na zajedničko korisničko sučelje na svim relevantnim internetskim mjestima na razini Unije i na nacionalnim razinama.
4. Nacionalni koordinatori promiču pristupnik nadležnim nacionalnim tijelima.



## **Poglavlje VI.**

### **Prikupljanje povratnih informacija korisnika i statističkih podataka**

#### *Članak 24.*

##### *Statistički podatci o korisnicima*

1. Nadležna tijela i Komisija osiguravaju prikupljanje statističkih podataka o posjetima korisnika pristupniku i internetskim stranicama na koje postoje poveznice na pristupniku uz jamstvo anonimnosti korisnika te u cilju poboljšanja funkcionalnosti pristupnika.
2. Nadležna tijela, pružatelji usluga podrške ili rješavanja problema iz članka 7. stavka 3. i Komisija prikupljaju i razmjenjuju agregirane brojučane podatke, podatke o podrijetlu i predmetu zahtjeva za usluge podrške i rješavanja problema i vremenu odgovora na njih.
3. Statistički podatci prikupljeni u skladu sa stavcima 1. i 2. u vezi s informacijama, postupcima i uslugama podrške i rješavanja problema za koje poveznice na pristupniku uključuju sljedeće kategorije podataka:
  - (a) podatke o broju, podrijetlu i vrsti korisnika pristupnika;

- (b) podatke o korisničkim postavkama i korisničkim kretanjima;
- (c) podatke o upotrebljivosti, mogućnosti jednostavnog pronalaženja i kvaliteti informacija, postupaka i usluga podrške i rješavanja problema.

Ti podatci moraju biti javno dostupni u otvorenom, uobičajeno korištenom i strojno čitljivom formatu.

4. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuje metoda prikupljanja i razmjene statističkih podataka o korisnicima iz stavaka 1., 2. i 3. ovog članka. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 37. stavka 2.

#### *Članak 25.*

##### *Povratne informacije korisnika o uslugama pristupnika*

1. Kako bi prikupila izravne informacije od korisnika o njihovu zadovoljstvu uslugama u okviru pristupnika i informacijama koje su na njemu dostupne, Komisija im putem pristupnika omogućuje alat za slanje povratnih informacija koji je prilagođen korisnicima, a pruža mogućnost anonimnih komentara, neposredno nakon uporabe usluga navedenih u članku 2. stavku 2, o kvaliteti i dostupnosti zajedničkog korisničkog sučelja te usluga koje se pružaju putem pristupnika i informacija koje su na njemu dostupne.

2. Nadležna tijela i Komisija korisnicima omogućuju pristup alatu iz stavka 1. na svim internetskim stranicama u okviru pristupnika.
3. Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori imaju izravan pristup povratnim informacijama korisnika prikupljenima s pomoću alata iz stavka 1. kako bi mogli otkloniti eventualne probleme.
4. Nadležna tijela nisu obvezna na svojim internetskim stranicama koje su dio pristupnika korisnicima omogućiti pristup alatu za povratne informacije korisnika iz stavka 1. ako je drugi alat za povratne informacije korisnika sa funkcionalnostima koje su slične alatu za povratne informacije korisnika iz stavka 1. već dostupan na njihovim internetskim stranicama radi nadzora kvalitete usluga. Nadležna tijela prikupljaju povratne informacije korisnika primljene putem vlastitog alata za povratne informacije korisnika i razmjenjuju ih s Komisijom i nacionalnim koordinatorima drugih država članica.
5. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuju pravila za prikupljanje i razmjenu povratnih informacija korisnika. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 37. stavka 2.

## Članak 26.

### *Izvrješćivanje o funkcioniranju unutarnjeg tržišta*

1. Komisija:
  - (a) korisnicima pristupnika osigurava alat koji je prilagođen korisnicima kako bi anonimno mogli prijaviti prepreke na koje nailaze pri ostvarivanju svojih prava na unutarnjem tržištu i dati povratne informacije;
  - (b) prikuplja agregirane informacije od usluga podrške i rješavanja problema koje su dijelom pristupnika o predmetu zahtjeva i odgovorima.
2. Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori imaju izravan pristup povratnim informacijama prikupljenima u skladu sa stavkom 1. točkom (a).
3. Države članice i Komisija analiziraju i istražuju probleme na koje su naišli korisnici u skladu s ovim člankom i rješavaju ih na primjeren način kad god je to moguće.

## Članak 27.

### *Sažeti internetski pregled*

Komisija objavljuje anonimni sažeti internetski pregled problema utvrđenih na temelju informacija prikupljenih u skladu s člankom 26. stavkom 1., statističkih podataka o glavnim korisnicima iz članka 24. i povratnih informacija glavnih korisnika iz članka 25.

## **Poglavlje VII.**

### **Upravljanje pristupnikom**

#### *Članak 28.*

##### *Nacionalni koordinatori*

1. Svaka država članica imenuje nacionalnog koordinatora. Uza svoje obveze u skladu s člancima 7., 17., 19., 20., 23. i 25. nacionalni koordinatori:
  - (a) djeluju kao kontaktne točke u okviru svoje uprave za sva pitanja u vezi s pristupnikom;
  - (b) promiču jedinstvenu primjenu članaka od 9. do 16. svojim nadležnim tijelima;
  - (c) osiguravaju pravilnu provedbu preporuka navedenih u članku 17. stavku 2. točki (c).
2. Osim toga, svaka država članica može, u skladu sa svojom unutarnjom upravnom strukturom, imenovati jednog ili više koordinatora za izvršavanje zadaća navedenih u stavku 1. Jedan nacionalni koordinator po državi članici odgovoran je za kontakte s Komisijom za sva pitanja koja se odnose na pristupnik.
3. Svaka država članica obavješćuje druge države članice i Komisiju o imenu i podacima za kontakt svojeg nacionalnog koordinatora.

*Članak 29.*

*Koordinacijska skupina*

Osniva se koordinacijska skupina („koordinacijska skupina za pristupnik”). Sastavljena je od jednog nacionalnog koordinatora za svaku državu članicu, a predsjedaju joj predstavnici Komisije. Skupina donosi svoj poslovnik. Komisija osigurava tajništvo.

*Članak 30.*

*Zadaci koordinacijske skupine za pristupnik*

1. Koordinacijska skupina za pristupnik podupire provedbu ove Uredbe. Posebno:
  - (a) pospešuje razmjenu i redovito ažuriranje najboljih praksi;
  - (b) potiče primjenu i drugih postupaka koji se u cijelosti obavljaju na internetu, a ne samo onih navedenih u Prilogu II. ovoj Uredbi, kao i internetskih načina autentifikacije, identifikacije i potpisivanja, osobito onih predviđenih Uredbom (EU) br. 910/2014;
  - (c) raspravlja o načinima na koje se prikazivanje informacija može poboljšati i učiniti prilagođenim korisnicima unutar područja navedenih u Prilogu I., osobito na temelju podataka prikupljenih u skladu s člancima 24. i 25.;

- (d) pomaže Komisiji u razvoju zajedničkih IKT rješenja za podršku pristupniku;
- (e) raspravlja o nacrtu godišnjeg programa rada;
- (f) pomaže Komisiji u nadzoru provedbe godišnjeg programa rada;
- (g) raspravlja o dodatnim informacijama koje se pružaju u skladu s člankom 5. kako bi se druge države članice potaknulo da pružaju slične informacije, ako je to relevantno za korisnike;
- (h) pomaže Komisiji u nadzoru poštovanja zahtjeva navedenih u člancima od 8. do 16., u skladu s člankom 17.;
- (i) obavješćuje o provedbi članka 6. stavka 1.;
- (j) raspravlja o aktivnostima i preporučuje ih nadležnim tijelima i Komisiji kako bi se izbjeglo ili otklonilo nepotrebno udvostručenje usluga dostupnih putem pristupnika;
- (k) daje mišljenja o postupcima ili mjerama kako bi se učinkovito otklonili bilo kakvi problemi u vezi s kvalitetom usluga koje navedu korisnici ili kako bi se odgovorilo na prijedloge poboljšanja usluga;

- (l) raspravlja o primjeni načela integrirane sigurnosti i integrirane privatnosti u kontekstu ove Uredbe;
- (m) raspravlja o problemima u vezi s prikupljanjem povratnih informacija korisnika i statističkih podataka o korisnicima iz članaka 24. i 25. u cilju stalnog poboljšanja usluga koje se pružaju na razini Unije i na nacionalnoj razini;
- (n) raspravlja o pitanjima u vezi sa zahtjevima u pogledu kvalitete usluga koje se nude putem pristupnika;
- (o) razmjenjuje najbolje prakse i pomaže Komisiji u organizaciji, strukturiranju i prikazivanju usluga navedenih u članku 2. stavku 2. kako bi se omogućilo dobro funkcioniranje zajedničkog korisničkog sučelja;
- (p) pospješuje razvoj i provedbu koordinirane promocije;
- (q) surađuje s upravljačkim tijelima ili mrežama službi za informiranje, te uslugama podrške ili rješavanja problema;
- (r) daje smjernice o dodatnom službenom jeziku ili jezicima Unije kojima će se služiti nadležna tijela u skladu s člankom 9. stavkom 2., člankom 10. stavkom 4., člankom 11. stavkom 2. i člankom 13. stavkom 2. točkom (a).

2. Komisija se može savjetovati s koordinacijskom skupinom za pristupnik o bilo kojem pitanju u vezi s primjenom ove Uredbe.



*Članak 31.*

*Godišnji program rada*

1. Komisija donosi godišnji program rada u kojem posebno navodi:
  - (a) aktivnosti za poboljšanje prikaza specifičnih informacija iz područja navedenih u Prilogu I. i aktivnosti za lakšu pravodobnu provedbu obveza nadležnih tijela na svim razinama, uključujući i lokalnu razinu, da pružaju informacije;
  - (b) aktivnosti za olakšavanje usklađenosti s člancima 6. i 13.;
  - (c) aktivnosti potrebne za osiguranje dosljednog poštovanja zahtjeva navedenih u člancima od 9. do 12.;
  - (d) aktivnosti povezane s promocijom pristupnika u skladu s člankom 23.
2. Komisija pri pripremi nacrtu godišnjeg programa rada uzima u obzir statističke podatke o korisnicima i povratne informacije korisnika prikupljene u skladu s člancima 24. i 25. te sve preporuke koje su dale države članice. Komisija prije donošenja predaje nacrt godišnjeg programa rada koordinacijskoj skupini za pristupnik radi rasprave.

## **Poglavlje VIII.**

### **Završne odredbe**

#### *Članak 32.*

##### *Troškovi*

1. Iz općeg proračuna Europske unije pokrivaju se troškovi za sljedeće aktivnosti:
  - (a) razvoj i održavanje IKT alata kojima se podupire provedba ove Uredbe na razini Unije;
  - (b) promocija pristupnika na razini Unije;
  - (c) prijevod informacija, objašnjenja i uputa u skladu s člankom 12. u količini koja ne prelazi maksimalnu godišnju količinu po državi članici, ne dovodeći u pitanje moguću preraspodjelu, ovisno o potrebi, kako bi se osigurala potpuna iskorištenost raspoloživog proračuna.
  
2. Troškove povezane s nacionalnim internetskim portalima, informacijskim platformama, uslugama podrške i postupcima utvrđenima na razini države članice snose države članice iz svojih proračuna, osim ako se zakonodavstvom Unije ne uredi drukčije rješenje.

*Članak 33.*

*Zaštita osobnih podataka*

Obrada osobnih podataka u okviru ove Uredbe koju vrše nadležna tijela mora biti u skladu s Uredbom (EU) 2016/679. Obrada osobnih podataka koju vrši Komisija u okviru ove Uredbe mora biti u skladu s Uredbom (EU) 2018/...<sup>+</sup>.

*Članak 34.*

*Suradnja s drugim mrežama za informiranje i podršku*

1. Nakon savjetovanja s državama članicama Komisija odlučuje za koja će postojeća neformalna rješenja za upravljanje bilo kojom od usluga podrške ili rješavanja problema navedenih u Prilogu III. ili bilo kojim od informacijskih područja obuhvaćenih Prilogom I. biti odgovorna koordinacijska skupina za pristupnik.
2. Ako su usluge i mreže za informiranje i podršku stvorene pravno obvezujućim aktom Unije za bilo koje od informacijskih područja obuhvaćenih Prilogom I., Komisija koordinira rad koordinacijske skupine za pristupnik i upravljačkih tijela takvih usluga ili mreža kako bi se ostvarile sinergije i izbjeglo udvostručavanje.

---

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti u tekst broj Uredbe iz dokumenta PE-CONS 31/18 2017/0002(COD).

### *Članak 35.*

#### *Informacijski sustav unutarnjeg tržišta*

1. Informacijski sustav unutarnjeg tržišta (sustav IMI) uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 upotrebljava se u svrhu članka 6. stavka 4 i članka 15. te u skladu s njima.
2. Komisija može odlučiti da će upotrebljavati sustav IMI kao repozitorij za poveznice iz članka 19. stavka 1.

### *Članak 36.*

#### *Izvješćivanje i preispitivanje*

Najkasnije do ... [četiri godine od dana stupanja na snagu ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga Komisija preispituje primjenu ove Uredbe i Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o ocjeni funkcioniranja pristupnika i o funkcioniranju unutarnjeg tržišta na temelju statističkih podataka i povratnih informacija prikupljenih u skladu s člancima 24., 25. i 26. Preispitivanjem se, posebice, ocjenjuje područje primjene članka 14. uzimajući u obzir tehnološka, tržišna i pravna kretanja u vezi s razmjenom dokaza između nadležnih tijela.

*Članak 37.*  
*Postupak odbora*

1. Komisiji pomaže Odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

*Članak 38.*  
*Izmjena Uredbe (EU) br. 1024/2012*

Uredba (EU) br. 1024/2012 mijenja se kako slijedi:

1. članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

*„Članak 1.*

*Predmet*

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila za uporabu informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (sustav IMI) u svrhu administrativne suradnje među sudionicima sustava IMI, uključujući obradu osobnih podataka.”;

2. u članku 3. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Sustav IMI upotrebljava se za razmjenu informacija, uključujući osobne podatke, među sudionicima sustava IMI i obradu tih informacija u bilo koju od navedenih svrha:

- (a) administrativna suradnja koja se traži u skladu s aktima navedenima u Prilogu;
- (b) administrativna suradnja koja podliježe pilot-projektu provedenom u skladu s člankom 4.”;

3. u članku 5. drugi stavak mijenja se kako slijedi:

(a) točka (a) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) „sustav IMI” znači elektronički alat koji pruža Komisija kako bi se olakšala administrativna suradnja među sudionicima sustava IMI;”;

(b) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) „administrativna suradnja” znači suradnja između sudionika sustava IMI u razmjeni i obradi informacija radi bolje primjene prava Unije.”;

(c) točka (g) zamjenjuje se sljedećim:

„(g) „sudionici sustava IMI” znači nadležna tijela, koordinatori sustava IMI, Komisija te tijela, uredi i agencije Unije;”;

4. u članku 8. stavku 1. dodaje se sljedeća točka:

„(f) osiguravanje koordinacije s tijelima, uredima i agencijama Unije i dodjeljivanje tim tijelima, uredima i agencijama pristupa sustavu IMI”;

5. u članku 9. stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Države članice, Komisija i tijela, uredi i agencije Unije uspostavljaju primjerene mjere kako bi osigurali da se korisnicima sustava IMI omogući pristup osobnim podacima koji se obrađuju u sustavu IMI samo u mjeri u kojoj je to nužno te unutar područja unutarnjeg tržišta za koje ili koja su im dodijeljena prava pristupa u skladu sa stavkom 3.”;

6. članak 21. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Europski nadzornik za zaštitu podataka odgovoran je za nadzor i osiguravanje primjene ove Uredbe kada Komisija ili tijela, uredi i agencije Unije kao sudionici sustava IMI obrađuju osobne podatke. Pritom se primjenjuju dužnosti i ovlasti iz članka 57. i 58. Uredbe (EU) 2018/...<sup>\*+</sup>.”

---

\* Uredba (EU) 2018/... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL ...)<sup>++</sup>.”;

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Nacionalna nadzorna tijela i europski nadzornik za zaštitu podataka, djelujući prema svojim odgovarajućim nadležnostima, međusobno surađuju kako bi osigurali koordinirani nadzor sustava IMI i njegovu uporabu među sudionicima sustava IMI u skladu s člankom 62. Uredbe (EU) 2018/...<sup>+</sup>.”;

(c) stavak 4. briše se;

---

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti broj Uredbe iz dokumenta PE-CONS 13/18 - 2017/0002(COD).

<sup>++</sup> SL: molimo umetnuti broj, datum i upućivanje na SL Uredbe iz dokumenta PE-CONS 31/18 - 2017/0002(COD).



7. u članku 29. stavak 1. briše se.

8. u Prilogu se dodaju sljedeće točke:

„11. Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)\*: članak 56., članci od 60. do 66. i članak 70. stavak 1.

12. Uredba (EU) 2018/...<sup>+</sup> Europskog parlamenta i Vijeća od ... o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012<sup>\*\*</sup>: članak 6. stavak 4., članci 15. i 19.

---

\* SL L 119, 4.5.2016., str. 1.

\*\* SL: ...<sup>++</sup>”.

---

<sup>+</sup> SL: molimo umetnuti u tekst broj i datum donošenja ove Uredbe o izmjeni.

<sup>++</sup> SL: molimo umetnuti upućivanje na SL za ovu Uredbu o izmjeni.

*Članak 39.*

*Stupanje na snagu*

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 2., članak 4., članci od 7. do 12., članak 16., članak 17., članak 18. stavci od 1. do 4., članak 19., članak 20., članak 24. stavci 1., 2. i 3., članak 25. stavci od 1. do 4. i članci 26. i 27. primjenjuju se od ... [dvije godine od dana stupanja na snagu ove Uredbe].

Članak 6., članak 13., članak 14. stavci od 1. do 8. te stavak 10. i članak 15. primjenjuju se od ... [pet godina od dana stupanja na snagu ove Uredbe].

Ne dovodeći u pitanje datum primjene članaka 2., 9., 10. i 11., lokalna tijela stavljaju na raspolaganje informacije, objašnjenja i upute iz tih članaka najkasnije do ... [četiri godine od dana stupanja na snagu ove Uredbe].

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu

*Za Europski parlament*

*Predsjednik*

*Za Vijeće*

*Predsjednik*

## PRILOG I.

Popis informacijskih područja važnih za građane i poduzeća koji se na unutarnjem tržištu koriste svojim pravima iz članka 2. stavka 2. točke (a)

Informacijska područja koja se odnose na građane:

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA KOJI PROIZLAZE IZ PRAVA UNIJE I NACIONALNOG PRAVA
A. Putovanje unutar Unije	<ol style="list-style-type: none"><li>1. dokumenti koji su obvezni za građane Unije, članove njihovih obitelji koji nisu građani Unije, maloljetnike koji putuju sami te osobe koje nisu građani Unije kada prelaze granice unutar Unije (osobna iskaznica, viza, putovnica)</li><li>2. prava i obveze putnika koji putuju u Uniju i iz nje zrakoplovom, vlakom, brodom, autobusom te prava i obveze osoba koje kupe paket aranžmane ili povezane putne aranžmane</li><li>3. podrška osobama smanjene pokretljivosti koje putuju u Uniju i iz nje</li><li>4. prijevoz životinja, biljaka, alkohola, duhana, cigareta i druge robe pri putovanju u Uniji</li><li>5. glasovni pozivi, slanje i primanje elektroničkih poruka i podataka unutar Unije</li></ol>
B. Rad i umirovljenje unutar Unije	<ol style="list-style-type: none"><li>1. traženje zaposlenja u drugoj državi članici</li><li>2. zaposlenje u drugoj državi članici</li><li>3. priznavanje kvalifikacija radi zaposlenja u drugoj državi članici</li><li>4. oporezivanje u drugoj državi članici</li><li>5. pravila o odgovornosti i obveznom osiguranju u vezi s boravkom ili zaposlenjem u drugoj državi članici</li></ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA KOJI PROIZLAZE IZ PRAVA UNIJE I NACIONALNOG PRAVA
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. uvjeti zapošljavanja, uključujući uvjete zapošljavanja za radnike upućene na rad u drugu državu članicu, utvrđeni zakonom ili zakonskim instrumentom (uključujući informacije o radnom vremenu, plaćenom dopustu, pravu na godišnji odmor, pravu i obvezama u vezi s prekovremenim radom, zdravstvenim pregledima, raskidu ugovora, otpuštanju i višku radne snage)</li> <li>7. jednako postupanje (pravila kojima se zabranjuje diskriminacija na radnom mjestu, pravila o jednakoj plaći za muškarce i žene i o jednakoj plaći za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno ili neograničeno vrijeme)</li> <li>8. obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti s obzirom na različite vrste aktivnosti</li> <li>9. prava i obveze u okviru socijalne sigurnosti u Uniji, uključujući pravo na mirovinu</li> </ol>
C. Vozila u Uniji	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. privremeno ili trajno prenošenje motornog vozila u drugu državu članicu</li> <li>2. stjecanje i obnavljanje vozačke dozvole</li> <li>3. zaključivanje obveznog osiguranja za motorna vozila</li> <li>4. kupnja i prodaja motornog vozila u drugoj državi članici</li> <li>5. nacionalna prometna pravila i zahtjevi za vozače, uključujući opća pravila za korištenje nacionalnom cestovnom infrastrukturom: naknade s vremenskim ograničenjem (vinjete), naknade na temelju udaljenosti (cestarine), ekološke vinjete</li> </ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA KOJI PROIZLAZE IZ PRAVA UNIJE I NACIONALNOG PRAVA
D. Boravište u drugoj državi članici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. privremeno ili trajno preseljenje u drugu državu članicu</li> <li>2. kupnja ili prodaja nekretnine, uključujući uvjete i obveze u vezi s porezima, vlasništvom ili korištenjem imovine, uključujući za drugu nekretninu u vlasništvu</li> <li>3. sudjelovanje na lokalnim izborima i izborima za Europski parlament</li> <li>4. zahtjevi za boravišne iskaznice za građane Unije i članove njihovih obitelji, uključujući članove obitelji koji nisu građani Unije</li> <li>5. uvjeti koji se primjenjuju za naturalizaciju državljana drugih država članica</li> <li>6. primjenjiva pravila u slučaju smrti, uključujući pravila o repatrijaciji posmrtnih ostataka u drugu državu članicu</li> </ol>
E. Obrazovanje ili staž u drugoj državi članici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. obrazovni sustav u drugoj državi članici, uključujući predškolsko obrazovanje i skrb, osnovnoškolsko i srednjoškolsko obrazovanje, visokoškolsko obrazovanje i obrazovanje odraslih</li> <li>2. volontiranje u drugoj državi članici</li> <li>3. stažiranje u drugoj državi članici</li> <li>4. vođenje istraživanja u drugoj državi članici u okviru obrazovnog programa</li> </ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA KOJI PROIZLAZE IZ PRAVA UNIJE I NACIONALNOG PRAVA
F. Zdravstvena skrb	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. liječenje u drugoj državi članici</li> <li>2. kupnja farmaceutskih proizvoda na recept u državi članici, ali ne u onoj u kojoj je recept izdan, internetom ili osobno</li> <li>3. primjenjiva pravila o zdravstvenom osiguranju za slučaj kratkotrajnog ili dugotrajnog boravka u drugoj državi članici, uključujući način izdavanja europske iskaznice zdravstvenog osiguranja</li> <li>4. opće informacije o pravima pristupa ili obvezama sudjelovanja u dostupnim javnim preventivnim zdravstvenim mjerama</li> <li>5. usluge dostupne preko telefonskih brojeva nacionalnih hitnih službi, kao što su „112” i „116”</li> <li>6. prava i uvjeti za smještaj u dom za starije i nemoćne</li> </ol>
G. Građanska i obiteljska prava	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. rođenje, skrbništvo nad maloljetnom djecom, roditeljske odgovornosti, zamjensko majčinstvo i posvojenje djece, uključujući posvojenje od strane drugog roditelja, obveze uzdržavanja djece u prekograničnom kontekstu</li> <li>2. život s osobom druge nacionalnosti, uključujući istospolne zajednice (brak, životno ili registrirano partnerstvo, rastava, razvod, prava u pogledu bračne imovine, prava životnih partnera)</li> <li>3. pravila o priznavanju roda</li> <li>4. prava i obveze u pogledu nasljeđivanja u drugoj državi članici, uključujući porezna pravila</li> <li>5. primjenjiva prava i pravila u slučaju prekogranične roditeljske otmice djeteta</li> </ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA KOJI PROIZLAZE IZ PRAVA UNIJE I NACIONALNOG PRAVA
H. Prava potrošača	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. kupnja robe, digitalnog sadržaja ili usluga (uključujući financijske usluge) iz druge države članice, internetom ili osobno</li> <li>2. posjedovanje bankovnog računa u drugoj državi članici</li> <li>3. priključak na komunalne usluge, npr. plin, struja, voda, odvoz otpada iz kućanstva, telekomunikacije i internet</li> <li>4. plaćanja, uključujući transfere, odgode u prekograničnim plaćanjima</li> <li>5. prava potrošača i jamstva u vezi s kupovinom robe i usluga, uključujući postupke za rješavanje potrošačkih sporova i isplatu naknada</li> <li>6. sigurnost robe široke potrošnje</li> <li>7. najam motornog vozila</li> </ol>
I. Zaštita osobnih podataka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ostvarivanje prava osoba čiji se podaci obrađuju u pogledu zaštite osobnih podataka</li> </ol>

Informacijska područja koja se odnose na poduzeća:

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
J. Pokretanje, vođenje i zatvaranje poduzeća	<ol style="list-style-type: none"><li>1. registriranje, promjena pravnog oblika ili zatvaranje poduzeća (postupci registracije i pravni obrasci za vođenje poslovanja)</li><li>2. preseljenje poduzeća u drugu državu članicu</li><li>3. prava intelektualnog vlasništva (prijava patenta, registracija žiga, crteža ili dizajna, dobivanje licence za reprodukciju)</li><li>4. pravedne i transparentne trgovačke prakse, uključujući prava potrošača i jamstva u vezi s prodajom robe i usluga</li><li>5. ponuda internetskih usluga za prekogranična plaćanja pri prodaji robe i usluga na internetu</li><li>6. prava i obveze prema ugovornom pravu, uključujući kamate na zakašnjela plaćanja</li><li>7. postupci u slučaju nesolventnosti i likvidacija društava</li><li>8. osiguranje kredita</li><li>9. spajanja društava ili prodaja poduzeća</li><li>10. građanska odgovornost direktora društva</li><li>11. pravila i obveze u pogledu obrade osobnih podataka</li></ol>



Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
K. Zaposlenici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. uvjeti zapošljavanja utvrđeni zakonom ili zakonskim instrumentom (uključujući radno vrijeme, plaćeni dopust, pravo na godišnji odmor, prava i obveze u vezi s prekovremenim radom, zdravstveni pregledi, raskid ugovora, otpuštanja i višak radne snage)</li> <li>2. prava i obveze u sustavu socijalne sigurnosti Unije (registracija poslodavca, prijava zaposlenika, obavještanje zaposlenika o prestanku ugovora, plaćanje doprinosa za socijalno osiguranje, prava i obveze u vezi s mirovinama)</li> <li>3. zapošljavanje radnika iz drugih država članica (upućivanje radnika, pravila o slobodi pružanja usluga, uvjet boravišta za radnike)</li> <li>4. jednako postupanje (pravila kojima se zabranjuje diskriminacija na radnom mjestu, pravila o jednakoj plaći za muškarce i žene, jednaka plaća za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno ili neograničeno vrijeme)</li> <li>5. pravila o zastupanju osoblja</li> </ol>
L. Porezi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PDV: informiranje o općim pravilima, stopama i izuzećima, registracija u sustavu PDV-a i plaćanje PDV-a, ostvarivanje povrata</li> <li>2. trošarine: informiranje o općim pravilima, stopama i izuzećima, registracija u sustavu PDV-a i plaćanje PDV-a, ostvarivanje povrata</li> <li>3. carine i drugi porezi i nameti koji se naplaćuju pri uvozu</li> <li>4. carinski postupci pri uvozu i izvozu u skladu s Carinskim zakonikom Unije</li> <li>5. ostali porezi: plaćanje, stope, prijave poreza</li> </ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
M. Roba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dobivanje oznake CE</li> <li>2. pravila i zahtjevi u pogledu proizvoda</li> <li>3. utvrđivanje primjenjivih standarda, tehničkih specifikacija i certificiranje proizvoda</li> <li>4. uzajamno priznavanje proizvoda koji ne podliježu specifikacijama Unije</li> <li>5. zahtjevi u vezi s klasifikacijom, označivanjem i pakiranjem opasnih kemikalija</li> <li>6. prodaja na daljinu / izvan poslovnih prostora: informacije koje unaprijed treba dati kupcima, pisana potvrda ugovora, odustajanje od ugovora, isporuka robe, druge specifične obveze</li> <li>7. neispravni proizvodi: prava potrošača i jamstva, dužnosti nakon prodaje, pravni lijek za oštećenu stranu</li> <li>8. certifikacija, oznake (EMAS, energetske oznake, ekološki dizajn, znak za okoliš EU-a)</li> <li>9. recikliranje i upravljanje otpadom</li> </ol>
N. Usluge	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ishođenje licencija, odobrenja ili dozvola radi pokretanja posla i obavljanja poslovne djelatnosti</li> <li>2. obavješćivanje nadležnih tijela o prekograničnim aktivnostima</li> <li>3. priznavanje stručnih kvalifikacija, uključujući strukovno obrazovanje i osposobljavanje</li> </ol>

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
O. Financiranje poslovanja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dobivanje pristupa financijskim sredstvima na razini Unije, uključujući programe financiranja Unije i bespovratna sredstva za poslovanje</li> <li>2. dobivanje pristupa financiranju na nacionalnoj razini</li> <li>3. inicijative namijenjene poduzetnicima (razmjene organizirane za nove poduzetnike, programi mentoriranja itd.)</li> </ol>
P. Javni ugovori	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sudjelovanje u postupcima javne nabave: pravila i postupci</li> <li>2. internetsko podnošenje ponude u postupku javne nabave</li> <li>3. prijavljivanje nepravilnosti u postupku javne nabave</li> </ol>
Q. Zdravlje i sigurnost na radu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti na radu s obzirom na različite vrste aktivnosti, uključujući sprječavanje rizika, informiranje i osposobljavanje</li> </ol>

---

## **PRILOG II.**

Postupci iz članka 6. stavka 1.

Životni događaji	Postupci	Očekivani ishod koji podliježe ocjeni zahtjeva od strane nadležnih tijela u skladu s nacionalnim pravom, prema potrebi
Rođenje	Zahtjev za izdavanje potvrde o prijavi rođenja	Potvrda o prijavi rođenja ili rodni list
Boravište	Zahtjev za izdavanje potvrde o boravištu	Potvrda o prijavi trenutačne adrese
Studiranje	Prijava za financiranje školovanja u okviru visokoškolskog obrazovanja, poput stipendija i zajmova javnog tijela ili institucije	Odluka o prijavi za financiranje ili potvrda o primitku
	Podnošenje početne prijave za upis u javnu visokoškolsku instituciju	Potvrda o primitku prijave
	Zahtjev za akademsko priznavanje diploma, svjedodžbi ili drugih dokaza o studiju ili obrazovnom programu	Odluka o zahtjevu za priznavanje diplome

Životni događaji	Postupci	Očekivani ishod koji podliježe ocjeni zahtjeva od strane nadležnih tijela u skladu s nacionalnim pravom, prema potrebi
Rad	Zahtjev za određivanje mjerodavnog zakonodavstva u skladu s glavom II. Uredbe (EZ) br. 883/2004 <sup>1</sup>	Odluka o mjerodavnom zakonodavstvu
	Obavješćivanje o promjeni osobnih ili profesionalnih okolnosti u pogledu osobe koja prima naknade iz sustava socijalne sigurnosti, relevantnih za takve naknade	Potvrda o primitku obavijesti o tim promjenama
	Zahtjev za izdavanje Europske iskaznice zdravstvenog osiguranja (EHIC)	Europska iskaznica zdravstvenog osiguranja (EHIC)
	Prijava poreza na dohodak	Potvrda o primitku prijave

<sup>1</sup> Uredba (EZ) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti (SL L 166, 30.4.2004., str. 1.).

Životni događaji	Postupci	Očekivani ishod koji podliježe ocjeni zahtjeva od strane nadležnih tijela u skladu s nacionalnim pravom, prema potrebi
Preseljenje	Prijava promjene adrese	Potvrda o odjavi prethodne adrese i prijavi nove adrese
	Registracija motornog vozila iz države članice ili motornog vozila koje je već registrirano u državi članici, u skladu s uobičajenim postupkom <sup>1</sup>	Dokaz o registraciji motornog vozila
	Izdavanje vinjeta za korištenje nacionalnom cestovnom infrastrukturom: naknade s vremenskim ograničenjem (vinjete), naknade na temelju udaljenosti (cestarine) koje izdaje javno tijelo ili institucija	Naljepnica, vinjeta ili drugi dokaz o plaćanju
	Izdavanje ekoloških vinjeta koje izdaje javno tijelo ili institucija	Ekološka vinjeta ili drugi dokaz o plaćanju
Umirovljenje	Dobivanje mirovine i naknada prije mirovine iz obveznih fondova	Potvrda o primitku zahtjeva ili odluka u vezi sa zahtjevom za mirovinu ili naknadu prije mirovine
	Traženje informacija o podacima u vezi s mirovinom iz obveznih fondova	Potvrda o osobnim podacima o mirovini

<sup>1</sup> Obuhvaćena su sljedeća vozila: (a) svako motorno vozilo ili prikolica iz članka 3. Direktive 2007/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 263, 9.10.2007., str. 1.) i (b) svako motorno vozilo s dvama ili trima kotačima, s dvostrukim kotačima ili ne, koje je namijenjeno za cestovni promet, iz članka 1. Uredbe (EU) br. 168/2013 Europskog Parlamenta i Vijeća (SL L 60, 2.3.2013., str. 52.).

Životni događaji	Postupci	Očekivani ishod koji podliježe ocjeni zahtjeva od strane nadležnih tijela u skladu s nacionalnim pravom, prema potrebi
Pokretanje, vođenje i zatvaranje poduzeća	Prijavljivanje poslovne aktivnosti, dozvole za poslovanje, promjene poslovne aktivnosti i prestanak poslovne aktivnosti bez postupaka u slučaju nesolventnosti ili postupka likvidacije, isključujući početnu registraciju poslovne aktivnosti u poslovnom registru i isključujući postupke u vezi s osnivanjem društava u smislu članka 54. drugog stavka UFEU-a ili u vezi s naknadnim podnošenjem dokumentacije	Potvrda o primitku prijave ili promjene ili zahtjeva za izdavanje dozvole za poslovanje
	Registracija poslodavca (fizička osoba) u obveznom mirovinskom i osiguravajućem fondu	Potvrda o registraciji ili broj socijalnog osiguranja
	Registracija zaposlenika u obveznom mirovinskom i osiguravajućem fondu	Potvrda o registraciji ili broj socijalnog osiguranja
	Prijava poreza na dobit	Potvrda o primitku prijave
	Obavješćivanje fondova socijalnog osiguranja o prestanku ugovora zaposlenika, isključujući postupke za kolektivni prestanak ugovora zaposlenika	Potvrda o primitku prijave
	Plaćanje socijalnih doprinosa za zaposlenike	Potvrda ili drugi oblik potvrde o uplati socijalnih doprinosa za zaposlenike

### **PRILOG III.**

Popis usluga podrške i rješavanja problema iz članka 2. stavka 2. točke (c)

1. Jedinstvene kontaktne točke<sup>1</sup>
2. Kontaktne točke za proizvode<sup>2</sup>
3. Kontaktne točke za građevne proizvode<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

<sup>2</sup> Uredba (EZ) br. 764/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju postupaka koji se odnose na primjenu određenih nacionalnih tehničkih propisa na proizvode koji se zakonito stavljaju na tržište u drugoj državi članici i o stavljanju izvan snage Odluke br. 3052/95/EZ (SL L 218, 13.8.2008., str. 21.).

<sup>3</sup> Uredba (EU) br. 305/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o utvrđivanju usklađenih uvjeta za stavljanje na tržište građevnih proizvoda i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 89/106/EEZ (SL L 88, 4.4.2011., str. 5.).



4. Nacionalni centri za pomoć za stručne kvalifikacije<sup>1</sup>
  5. Nacionalne kontaktne točke za prekograničnu zdravstvenu zaštitu<sup>2</sup>
  6. Europska mreža službi za zapošljavanje (EURES)<sup>3</sup>
  7. Online rješavanje sporova (ORS)<sup>4</sup>
- 

---

<sup>1</sup> Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22.).

<sup>2</sup> Direktiva 2011/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o primjeni prava pacijenata u prekograničnoj zdravstvenoj skrbi (SL L 88, 4.4.2011., str. 45.).

<sup>3</sup> Uredba (EU) 2016/589 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. travnja 2016. o Europskoj mreži službi za zapošljavanje (EURES), pristupu radnika uslugama mobilnosti i daljnjoj integraciji tržišta rada i izmjeni uredaba (EU) br. 492/2011 i (EU) br. 1296/2013 (SL L 107, 22.4.2016., str. 1.).

<sup>4</sup> Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 1.).