

Bruxelles, 28. studenoga 2017.
(OR. en)

Međuinstitucijski predmet:
2017/0086 (COD)

14401/1/17
REV 1

MI 839
ENT 238
TELECOM 299
DIGIT 248
COMPET 773
IND 315
CODEC 1830

NAPOMENA

Od:	Odbor stalnih predstavnika (dio 1.)
Za:	Vijeće
Br. dok. Kom.:	8838/17 + ADD 1
Predmet:	Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012 – opći pristup

I. UVOD

1. Komisija je 2. svibnja 2017. dostavila navedeni Prijedlog uredbe Europskom parlamentu i Vijeću.¹ Ona čini dio „Paketa mjera za sukladnost”, u koji je uključen i prijedlog o informacijskom alatu jedinstvenog tržišta te Komunikacija o mreži SOLVIT.

¹ Dok. 8838/17 + ADD1.

2. Uredbom se nastoji osigurati centralizirani pristup za građane i poduzeća EU-a svim potrebnim informacijama prilikom korištenja svojim pravima na mobilnost u EU-u , kao i potpun pristup internetskim postupcima na nediskriminirajući način (ako je postupak dostupan državljaninu određene države članice, trebao bi također biti dostupan korisnicima iz drugih država članica).

Države članice također su obvezne uspostaviti u potpunosti internetsku uslugu u pogledu najvažnijih i najčešće korištenih postupaka. Ona je ujedno snažan poticaj državama članicama da donesu ambiciozne prekogranične strategije razvoja e-uprave kako bi građani i poduzeća iz EU-a mogli u potpunosti iskoristiti tehnološki napredak.

3. Europski gospodarski i socijalni odbor izdao je svoje mišljenje 18. listopada 2017.²
4. Odbor regija nije izdao mišljenje o tom Prijedlogu.
5. Odbor Europskog parlamenta za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO) još nije glasovao o svojem izvješću.

II. TRENUTAČNO STANJE

6. S ispitivanjem Prijedloga u Radnoj skupini za konkurentnost i rast započelo se u lipnju 2017. O ovom je Prijedlogu održano 14 sastanaka tijekom malteškog i estonskog predsjedanja. Rasprave su bile usmjerene na usluge pristupnika, zahtjeve povezane s internetskim postupcima, uključujući „načelo samo jedanput”, prikupljanje povratnih informacija korisnika i statističkih podataka, tehnička rješenja i priloge.
7. Procjena učinka uz ovaj Prijedlog detaljno je pregledana 21. lipnja 2017. Općenito, delegacije su se složile sa zaključcima Komisije o općem području primjene i ambicioznosti Prijedloga.

² EESC INT/825. Tim se mišljenjem Gospodarskog i socijalnog odbora obuhvaćaju dva zakonodavna prijedloga Paketa mjera za sukladnost (Jedinstveni pristupnik i SMIT) i Komunikacija o mreži SOLVIT.

8. Odbor stalnih predstavnika postigao je dogovor u pogledu posljednjih izmjena kompromisnog teksta predsjedništva (dokument 14351/17) na sastanku 24. studenoga 2017. i dao je suglasnost za prosljeđivanje teksta Vijeću za konkurentnost s ciljem postizanja dogovora o općem pristupu na sastanku tog Vijeća 30. studenoga 2017. Izmijenjeni tekst nalazi se u Prilogu ovoj napomeni.

III. ZAKLJUČAK

9. Poziva se Vijeće (konkurentnost) da potvrdi svoju suglasnost u svezi s tekstem (opći pristup) i ovlasti predsjedništvo da započne pregovore o tom predmetu s predstavnicima Europskog parlamenta i Europske komisije.
-

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća 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 [...] 114. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora³,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija⁴

[...],

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

³ SL C , , str. .

⁴ SL C , , str. .

- (1) Jedinstveno tržište jedno je od najvećih postignuća Europe. Omogućivanjem slobodnog kretanja ljudi, robe, usluga i kapitala nastaju nove prilike za građane i poduzeća. Ova je Uredba ključna aktivnost Strategije jedinstvenog tržišta **uspostavljena Komunikacijom Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija pod naslovom „Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća”**⁵, a njome se želi ostvariti puni potencijal jedinstvenog tržišta tako što će se građanima i poduzećima olakšati kretanje unutar EU-a i trgovanje, poslovni nastan i širenje poslovanja preko granica.
- (2) U Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta⁶ prepoznata je uloga interneta i digitalnih tehnologija u promjenama u našem načinu života i rada koje dovode do ogromnih prilika za inovacije, rast i radna mjesta. U Komunikaciji se potvrđuje da bi se potrebe građana i poduzeća u vlastitoj zemlji i prekogranično mogle bolje ispuniti proširenjem i integracijom postojećih europskih portala, mreža, usluga i sustava te njihovim povezivanjem u „jedinstveni digitalni pristupnik”. U Akcijskom planu Unije za e-upravu 2016. – 2020.⁷ jedinstveni digitalni pristupnik spominje se kao jedna od mjera za 2017. Prema Izvješću o građanstvu EU-a⁸ jedinstveni digitalni pristupnik smatra se prioritetom za prava građana Unije.
- (3) Europski parlament i Vijeće u više su navrata tražili sveobuhvatniji paket informacija i potpore koji je ujedno lak za korištenje kako bi se poduzećima pomoglo u snalaženju na jedinstvenom tržištu te kako bi se alati jedinstvenog tržišta ojačali i pojednostavnili, čime bi se bolje odgovorilo na potrebe građana i poduzeća u prekograničnim aktivnostima.

⁵ [...].

⁶ „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu”, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2015) 192 final, 6.5.2015.

⁷ „Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016. – 2020. Ubrzavanje digitalne transformacije uprave”, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2016) 179 final.

⁸ Izvješće o građanstvu EU-a: Jačanje prava građana u Uniji demokratskih promjena, 24. siječnja 2017., COM(2017) 30 final/2.

- (4) Ovom se Uredbom odgovara na te zahtjeve nudeći građanima i poduzećima jednostavan pristup informacijama, postupcima te uslugama podrške i otklanjanja poteškoća koji su im potrebni kako bi ostvarili svoja prava na unutarnjem tržištu. Ovom se Uredbom uspostavlja jedinstveni digitalni pristupnik, a u ostvarenju ciljeva u tom kontekstu važnu bi ulogu igrali Komisija i nadležna tijela.
- (5) [...]
- (6) S obzirom na to [...] da je svrha **ove Uredbe** trostruka i da se njome želi smanjiti dodatno administrativno opterećenje za građane i poduzeća koji djeluju ili žele djelovati u drugim državama članicama potpuno poštujući nacionalna pravila i postupke, uz dokidanje diskriminacije i osiguravanje funkcioniranja unutarnjeg tržišta u pogledu osiguravanja informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća [...], **ta Uredba** [...] trebala bi se temeljiti na članku [...] 114. stavku 1. UFEU-a.

- (7) Kako bi građani i poduzeća iz Unije mogli uživati svoja prava na slobodno kretanje na jedinstvenom tržištu, Unija bi trebala donijeti posebne mjere kojima se građanima i poduzećima omogućuje lak pristup **dostatno** sveobuhvatnim i pouzdanim informacijama o njihovim pravima koja proizlaze iz prava Unije te informacijama o primjenjivim nacionalnim pravilima i postupcima koje trebaju poštovati ako se žele preseliti u drugu državu članicu, ondje živjeti ili studirati, odnosno ostvariti poslovni nastan i poslovati u državi članici koja nije njihova matična država. **Posebno je važno za nova inovativna poduzeća suočena sa složenim regulatornim okruženjima, poput onih koja su aktivna u području e-trgovine i ekonomije suradnje, da mogu lako saznati primjenjiva pravila i kako se ona primjenjuju na njihove poslovne aktivnosti. Jednostavan pristup informacijama trebalo bi shvatiti kao omogućavanje korisniku da lako pronađe informacije, lako utvrdi koji su dijelovi informacija relevantni za njegovu specifičnu situaciju kao i da lako razumije relevantne informacije. Države članice trebale bi biti nadležne za odlučivanje o tome kako osigurati jednostavan pristup informacijama, uzimajući u obzir stvarne [...] potrebe korisnika.** Informacijama koje je potrebno pružiti na nacionalnoj razini trebalo bi obuhvatiti ne samo nacionalna pravila kojima se provodi pravo Unije, već i sva ostala nacionalna pravila primjenjiva na domaće građane i poduzeća kao i one iz drugih država članica.

- (7a) **Informacijama koje je potrebno pružiti ne bi trebalo obuhvatiti nacionalne pravosudne sustave jer su informacije iz tog područja koje su važne za prekogranične korisnike već uvrštene u portal e-pravosuđe. Međutim, u nekim situacijama koje su obuhvaćene ovom Uredbom sudovi mogu biti nadležna tijela, na primjer ako upravljaju poslovnim registrima. Osim toga, načelo nediskriminacije trebalo bi se primjenjivati i na internetske postupke kojima se omogućuje pristup sudovima.**
- (8) Jasno je da građani i poduzeća („korisnici”) 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 javnih tijela tih država članica. Najučinkovitiji način da se smanje prepreke koje iz toga proizlaze na jedinstvenom tržištu jest omogućiti prekograničnim korisnicima **(korisnicima koji se nalaze u situaciji koja nije u svakom pogledu ograničena na jednu državu članicu)** pristup informacijama na internetu, na jeziku koji razumiju, omogućiti im 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.

- (9) Već postoje neka rješenja ostvarena različitim aktima Unije kojima su uspostavljeni sektorski sustavi „sve na jednom mjestu”, uključujući jedinstvene kontaktne točke prema Direktivi o uslugama⁹, kojima je cilj na internetu ponuditi informacije, usluge podrške i pristup postupcima koji su relevantni za pružanje usluga; kontaktne točke za proizvode¹⁰ i kontaktne točke za građevne proizvode¹¹, gdje se mogu dobiti tehnička pravila koja se odnose na pojedine proizvode, te centre za pomoć u području stručnih kvalifikacija¹² za pomoć 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 mreže, tijekom putovanja ili kupnje na internetu. Nadalje, svrha je SOLVIT-a¹³ pronaći brza, djelotvorna i neformalna rješenja za pojedince i poduzeća iz EU-a kad im javna tijela uskrate njihova prava na jedinstvenom tržištu. Konačno, uspostavljeno je i nekoliko informativnih portala, kao što je Vaša Europa, koji se odnosi na jedinstveno tržište, ili portal e-pravosuđa o pitanjima pravosuđa, gdje korisnici mogu pronaći informacije o pravilima Unije i nacionalnim pravilima.
- (10) S obzirom na sektorsku prirodu tih akata, postojeće informacije, usluge podrške i postupci za građane i poduzeća na internetu i dalje su fragmentirani. Dostupnost informacija i postupaka na internetu neujednačena je, usluge su nedovoljno kvalitetne, a građani često ne znaju da te informacije i usluge podrške postoje. Jedan je od većih problema otežano pronalaženje i nedostupnost usluga za [...] **prekogranične** korisnike [...].

⁹ 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.).

¹⁰ 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. 21–29.).

¹¹ Uredba (EU) br. 305/2011/EZ 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. 5–43.).

¹² Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22–142.).

¹³ Preporuka Komisije od 17. rujna 2013. o načelima rada SOLVIT-a (SL L 249, 19.9.2011., str. 10.).

- (11) Ovom bi se Uredbom trebala uspostaviti jedinstvena ulazna točka putem koje bi građani i poduzeća mogli pristupati informacijama o pravilima i zahtjevima koje moraju ispuniti prema pravu Unije i/ili nacionalnom pravu. Tako bi se trebao pojednostavniti i kontakt građana i poduzeća s uslugama podrške i otklanjanja poteškoća, bilo na razini Unije ili na nacionalnoj razini, te bi taj kontakt trebao postati učinkovitiji. Nadalje, pristupnikom bi se trebali olakšati pristup postupcima i njihovo dovršenje. [...]. U tom kontekstu Uredbom bi se trebalo poticati načelo „samo jedanput” pri razmjeni dokaza među nadležnim tijelima u različitim državama članicama.
- (12) Pristupnik bi trebao biti usmjeren na korisnika i lak za korištenje te omogućiti građanima i poduzećima interakciju s javnim upravama na razini Unije i nacionalnoj razini tako što će imati mogućnost dati povratne informacije i o uslugama u okviru pristupnika i o vlastitim iskustvima s funkcioniranjem zajedničkog tržišta. U alatu za povratne informacije korisniku bi trebalo biti moguće istaknuti uočene probleme, nedostatke i potrebe kako bi se potaknulo stalno poboljšavanje kvalitete usluga.
- (13) 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 će upravljati Komisija. U tom jedinstvenom korisničkom sučelju trebale bi se nalaziti poveznice na informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje već postoje na portalima kojima upravljaju nadležna tijela država članica ili na Komisijinim portalima. Kako bi se olakšala upotreba pristupnika, korisničko sučelje trebalo bi biti dostupno na svim službenim jezicima Unije. Komisija će u **bliskoj** suradnji s državama članicama razviti tehničke alate koji bi trebali biti potpora funkcioniranju pristupnika.

(14) U Povelji o jedinstvenim kontaktnim točkama u okviru Direktive o uslugama¹⁴ 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 dobit, socijalnog osiguranja ili radnog prava. Na temelju Povelje i iskustva s portalom Vaša Europa, u informacijama bi trebao biti i opis usluga podrške i otklanjanja poteškoća. [...] **Građanima i poduzećima mogu takve usluge biti od pomoći [...] kad imaju problema [...] s razumijevanjem informacija, s primjenom [...] tih informacija na svoju [...] situaciju ili s dovršenjem [...] postupka.**

(14a) U ovoj su Uredbi 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 informacije kojima se objašnjavaju primjenjiva pravila i obveze te postupci koje građani i poduzeća trebaju dovršiti kako bi ispunili ta pravila i obveze. [...]. Te informacije trebalo bi pružati na način da korisnici mogu lako razumjeti temeljna pravila i zahtjeve koji se primjenjuju na njihovu situaciju u tim područjima.

¹⁴ Povelju je odobrilo Vijeće 2013.

(14b) Kada je moguće, informacije koje je Komisija već prikupila od država članica u skladu s postojećim pravom Unije ili dobrovoljnim aranžmanima, poput portala EURES¹⁵, portala e-pravosuđe¹⁶ ili baze podataka o reguliranim profesijama, trebale bi se koristiti za obuhvaćanje dijela informacija dostupnih građanima i poduzećima na razini EU-a i na nacionalnoj razini u skladu s ovom Uredbom. Ako države članice već imaju obvezu pružanja informacija na internetu u skladu s drugim postojećim odredbama prava Unije, kao na primjer u skladu s Direktivom 2014/67/EU, trebalo bi biti dovoljno da države članice osiguraju poveznice na postojeće informacije na internetu. Kada su određena područja politika već u cijelosti usklađena pravom Unije, primjerice u pogledu prava potrošača, informacije pružene na razini EU-a uglavnom će biti dovoljne da se korisnicima objasne njihova odgovarajuća prava ili obveze. U takvim slučajevima države članice trebale bi samo dodati informacije o svojim nacionalnim upravnim postupcima i uslugama podrške ili o bilo kojoj drugoj nacionalnoj upravnoj mjeri [...] koja je relevantna za korisnike. Informacije o pravima potrošača ne bi se trebale kositi s privatnim ugovornim pravom, već bi se s pomoću njih samo trebalo obavijestiti korisnike o njihovim zakonskim pravima u skladu s pravom EU-a i nacionalnim pravom u okviru komercijalnih transakcija.

¹⁵ **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. 1–28.).**

¹⁶ **Odluka Vijeća od 28. svibnja 2001. o uspostavi Europske pravosudne mreže u građanskim i trgovačkim stvarima (2001/470/EZ) (SL L 174, 27.6.2001., str. 25.).**

(15) Ovom bi se Uredbom trebala još više istaknuti usmjerenost internetskih postupaka na jedinstveno tržište jer se podržava opće načelo nediskriminacije i u pogledu pristupa građana ili poduzeća internetskim postupcima koji su već uspostavljeni na nacionalnoj razini na temelju nacionalnog prava ili prava EU-a, **kao i onima koji bi u skladu s ovom Uredbom trebali u potpunosti biti dostupni na internetu. Tim načelom zabranjuje se različito postupanje prema korisnicima u usporedivim situacijama, kao i jednako postupanje prema korisnicima u različitim situacijama, osim ako je to objektivno opravdano. Kada 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 trebao bi moći [...] pristupiti istom internetskom postupku i dovršiti ga [...], bilo s pomoću istog tehničkog rješenja ili s pomoću [...] alternativnog, zasebnog tehničkog rješenja s pomoću kojeg će doći do jednakog ishoda, bez ikakvih diskriminirajućih prepreka.**

T[...]akve se prepreke mogu sastojati od rješenja koja su osmišljena na nacionalnoj razini, poput upotrebe polja u obrascima gdje su prihvatljivi samo nacionalni telefonski brojevi, [...] nacionalni poštanski brojevi [...] ili plaćanja naknada samo putem sustava u kojima prekogranično plaćanje nije moguće [...]. Takve prepreke mogu se pojaviti i uslijed nedostatka dostatnih [...] objašnjenja [...] na jeziku koji nije [...] službeni jezik [...] države članice, nemogućnosti da tijela iz druge države članice dostave dokaze u elektroničkom obliku te neprihvatanja sredstava elektroničke identifikacije izdanih u drugim državama članicama. Ovom Uredbom ne bi se trebalo ni na koji način utjecati na postojeće temeljne zahtjeve prema pravu Unije i/ili nacionalnom pravu u područjima politika obuhvaćenima ovom Uredbom.

(15a) Kada prekogranični korisnici dovršavaju postupke na internetu, trebali bi biti u mogućnosti dobiti sva odgovarajuća objašnjenja [...] na najmanje još jednom jeziku koji nije službeni jezik države članice. Time se od država članica ne zahtijeva da prevode [...] svoje administrativne obrasce, postupak niti [...] ishod [...] postupka na dodatni jezik. Međutim, države članice se potiče da upotrebljavaju tehnička rješenja kojima bi se korisnicima omogućilo da dovrše postupke, koliko god je to moguće, na dodatnom jeziku i istodobno poštuju nacionalne propise država članica u pogledu upotrebe jezika.

(15b) Koji su nacionalni internetski postupci bitni za prekogranične korisnike kako bi im se omogućilo ostvarivanje njihovih prava u vezi s jedinstvenim tržištem, ovisit će o tome imaju li boravište ili poslovni nastan u dotičnoj državi članici ili žele pristupiti postupcima te države članice kada imaju boravište ili poslovni nastan u drugoj državi članici. Ovom se Uredbom države članice ne bi trebalo sprečavati da zahtijevaju od prekograničnih korisnika koji imaju boravište ili poslovni nastan u njihovoj zemlji 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 državi članici nacionalni internetski postupci koji nisu važni za ostvarivanje njihovih prava u vezi s jedinstvenim tržištem, poput prijava za ostvarivanje lokalnih usluga kao što su skupljanje otpada i parkirne dozvole, ne trebaju biti u potpunosti dostupni putem interneta.

- (16) Ova se Uredba treba temeljiti na Uredbi o elektroničkoj identifikaciji¹⁷ kojom se utvrđuju uvjeti pod kojima države članice priznaju određena [...] **sredstva** elektroničke identifikacije fizičkih i pravnih osoba koja su obuhvaćena prijavljenim sustavom elektroničke identifikacije druge države članice. [...]. **Uredbom o elektroničkoj identifikaciji korisnicima se omogućuje da se koriste svojim sredstvima elektroničke identifikacije i provjere s ciljem pristupa javnim internetskim uslugama u prekograničnim slučajevima.**
- (17) U nizu sektorskih akata Unije kao što su Direktiva o uslugama¹⁸, Direktiva o stručnim kvalifikacijama¹⁹ i direktive o javnoj nabavi²⁰ zahtijeva se da postupci budu u potpunosti dostupni na internetu. Ovom bi se Uredbom trebali dodati zahtjevi u pogledu niza [...] postupaka **od ključne važnosti za većinu građana i poduzeća koji svoja prava i obveze ostvaruju prekogranično,** kako bi bili u potpunosti dostupni na internetu [...].

¹⁷ 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. 73–114.).

¹⁸ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36–68.).

¹⁹ Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22–142.).

²⁰ 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.–242.) i Direktiva 2014/25/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o nabavi subjekata koji djeluju u sektoru vodnog gospodarstva, energetske i prometne sektoru te sektoru poštanskih usluga i stavljanju izvan snage Direktive 2004/17/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 243–374.).

- (18) Kako bi se građanima i poduzećima omogućilo izravno uživanje prednosti unutarnjeg tržišta bez nepotrebnih dodatnih administrativnih opterećenja, ovom bi se Uredbom trebala zahtijevati potpuna digitalizacija [...] određenih ključnih postupaka za prekogranične korisnike, koji su navedeni u Prilogu II. ovoj Uredbi, te utvrditi kriteriji za definiranje kada se neki postupak smatra u postupnosti dostupan na internetu. **Ta obveza trebala bi se primjenjivati isključivo [...] kada u državama članicama postoje takvi postupci. Jedan od takvih postupaka jest [...] „opća registracija poslovne djelatnosti” kojom su obuhvaćeni uobičajeni koraci potrebni za registraciju bilo koje poslovne djelatnosti [...].** Time, međutim, ne bi trebali biti obuhvaćeni postupci osnivanja poduzeća kao pravnih subjekata jer bi za takve postupke bio potreban sveobuhvatan pristup kojim bi se olakšala digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa poduzeća. 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. Ti su postupci uobičajeni za sva poduzeća u svim sektorima gospodarstva i stoga je primjereno tražiti da ta dva postupka registracije budu dostupna na internetu.

(18a) Ovom bi se Uredbom trebalo pojasniti što se podrazumijeva kada je postupak u potpunosti dostupan na internetu. Postupak se može smatrati u potpunosti dostupnim na internetu ako korisnik sve korake od pristupa do dovršetka tog postupka, u pogledu interakcije između korisnika i nadležnog tijela („službe za korisnike”), može poduzeti elektronički, na daljinu i putem internetske usluge. Tom bi se uslugom trebalo voditi korisnika kroz [...] popis svih zahtjeva koje je potrebno ispuniti i svih popratnih dokaza koje je potrebno dostaviti, trebalo bi 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 je rezultat postupka dostavljen odmah. Kada je to moguće u skladu s primjenjivim zakonodavstvom Unije i nacionalnim zakonodavstvom, nadležna tijela isto tako bi trebala korisniku dostaviti rezultat postupka elektroničkim putem, kao što je utvrđeno u ovoj Uredbi. [...]

(18b) Ovom se Uredbom ne bi trebalo zadirati u nadležnosti nacionalnih tijela u različitim koracima bilo kojeg postupka, uključujući provjeru točnosti dostavljenih informacija, niti u radne postupke unutar njihovih nadležnih tijela i među njima („službe pozadinskog ureda”), bili oni digitalizirani ili ne.

- (19) U različitim bi slučajevima korisnik trebao dostaviti dokaze kako bi dokazao činjenice koje se ne mogu utvrditi putem interneta, kao što su liječničke potvrde, dokaz da je živ te dokaz o tehničkoj ispravnosti motornih vozila ili o provjeri broja šasije. Ako se dokazi za dokazivanje tih činjenica mogu predati u elektroničkom obliku, to ne bi predstavljalo iznimku od načela kako bi neki postupak trebao biti ponuđen u potpunosti putem interneta. S obzirom na trenutačnu razinu tehničkog napretka u drugim [...] slučajevima i dalje može biti potrebno da se korisnik i u internetskom postupku osobno pojavi pred nadležnim tijelima [...]. Sve [...] iznimke, osim onih koje proizlaze iz prava Unije, trebale bi biti ograničene na situacije kad ne postoji digitalna tehnologija kojom bi se mogla ostvariti svrha postupka ili kada je to opravdano važnim razlogom od javnog interesa, uključujući suzbijanje prijevara. Radi transparentnosti, države članice trebale bi dijeliti informacije o takvim iznimkama s Komisijom i drugim državama članicama. U okviru koordinacijske skupine za pristupnik trebalo bi redovito raspravljati o dobrim nacionalnim praksama i tehničkom razvoju kojim se omogućuje daljnja digitalizacija.
- (19a) 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.
- (19b) Ovom bi Uredbom trebalo obuhvatiti samo digitalizaciju postupka kojim se traži akademsko priznavanje diploma, svjedodžbi ili drugih dokaza o završenom obrazovnom programu [...] u pogledu osobe koja želi nastaviti ili se početi školovati, ili se želi služiti akademskim nazivom, izvan formalnosti koje se odnose na priznavanje stručnih kvalifikacija, s obzirom na to da je digitalizacija uvjeta, postupaka i formalnosti koji se odnose na priznavanje stručnih kvalifikacija već obuhvaćena Direktivom o stručnim kvalifikacijama.²¹

²¹ Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22–142.).

(20) [...]

(21) Ovom se Uredbom ne bi trebalo utjecati na pravila o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti utvrđena u Uredbi (EZ) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća²² i Uredbi (EZ) br. 987/2009 Europskog parlamenta i Vijeća²³, kojima se definiraju prava i obveze osiguranih osoba i ustanova socijalne sigurnosti te postupci primjenjivi u području koordinacije socijalne sigurnosti. [...]

(22) Na razini Unije i na nacionalnim razinama uspostavljeno je nekoliko mreža i usluga za pomoć građanima i poduzećima u njihovim prekograničnim aktivnostima. Važno je da te usluge, uključujući europske potrošačke centre, službu Vaša Europa – Savjeti, SOLVIT, službu za pomoć u području prava intelektualnoga vlasništva, informacijski centar Europe Direct i Europsku poduzetničku mrežu, budu dio jedinstvenog digitalnog pristupnika čime će se osigurati da ih svi potencijalni korisnici mogu pronaći. Usluge navedene u Prilogu III. ovoj Uredbi uspostavljene su obvezujućim aktima Unije, a ostale funkcioniraju na dobrovoljnoj osnovi. Za prve bi trebali vrijediti **zahtjevi** [...] u pogledu kvalitete utvrđeni ovom Uredbom, a za one dobrovoljne može se odabrati ispunjavanje zahtjeva u pogledu kvalitete ako se želi da te usluge budu dostupne 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 trebali izmijeniti ovom Uredbom. Na primjer, ako je pomoć koju pružaju neformalne prirode, ovom se Uredbom takva pomoć ne bi trebala mijenjati u pravni savjet obvezujuće prirode.**

²² 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. 1–123.).

²³ 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. 1–42.).

- (23) Nadalje, države članice i Komisija mogu odlučiti, **ali ne bi trebale biti obvezne**, dodati i druge nacionalne usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje pružaju nadležna tijela ili privatni i poluprivatni subjekti, **kao što su trgovačke komore ili nevladine službe za pomoć građanima**, 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 ispunjavaju sve uvjete utvrđene Uredbom i da se time ne udvostručavaju već uključene usluge podrške i otklanjanja poteškoća.
- (24) Kako bi se korisnicima pomoglo u pronalaženju odgovarajuće usluge, ovom bi se Uredbom trebao osigurati alat koji korisnike automatski vodi do prave usluge.
- (25) Usklađenost s popisom minimalnih zahtjeva u pogledu kvalitete ključni je element uspjeha jedinstvenog digitalnog pristupnika jer je potrebno osigurati da pružanje informacija i usluga bude pouzdano; u protivnom bi vjerodostojnost pristupnika u cjelini bila narušena. **Najvažniji cilj usklađenosti jest osigurati da su informacije ili usluga predstavljene na jasan način pristupačan korisnicima. Kako bi se taj cilj ostvario, države članice odgovorne su odrediti način predstavljanja informacija tijekom korisničkog služenja njima.**

(25aa) Pristupačnost informacija prekograničnim korisnicima može se znatno unaprijediti ako su dostupne **na još jednom službenom jeziku EU-a koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika** [...]. Prijevod s nacionalnih jezika na taj drugi službeni jezik Unije trebao bi točno prenijeti sadržaj informacija koje se pružaju na nacionalnim jezicima. **Na drugi jezik trebalo bi prevesti samo informacije koje su korisnicima potrebne kako bi shvatili temeljna pravila i zahtjeve koji se primjenjuju na njihovu situaciju. Iako se njome države članice potiče da prevedu što je moguće više informacija na jezik koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika, ovom Uredbom ne bi ih trebalo obvezati da prevedu više informacija nego što se to može financirati iz proračuna Unije. Komisija bi trebala poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se državama članicama osigurala učinkovita dostava prijevoda na njihov zahtjev.**

(25a) **Kako bi se olakšalo plaćanje naknada, prekogranični korisnici trebali bi biti u mogućnosti koristiti se kreditnim transferima ili izravnim terećenjima, kako je navedeno u Uredbi (EU) 260/2012²⁴ ili drugim općenito upotrebljavanim prekograničnim načinima plaćanja, uključujući debitne ili kreditne kartice, kako bi platili pristojbe koje se zahtijevaju u sklopu internetskih postupaka ili za pružanje usluga podrške ili otklanjanja poteškoća.**

(25b) **[...] Za korisnike je korisno da budu informirani o očekivanom trajanju nekog postupka. Trebali bi 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 ne bi trebale imati nikakav pravni učinak, nego bi samo trebale pomoći korisnicima u planiranju svojih aktivnosti ili bilo kojih naknadnih administrativnih koraka.**

²⁴ **Uredba (EU) 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. 22–37.)**

- (26) 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, [...] kad još ne postoji tehnički alat **obuhvaćen ovom Uredbom ili bilo kojim drugim sustavima** 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 (IMI) koji je uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća.²⁵

U takvim bi slučajevima odluka nadležnog tijela da se koristi IMI-jem trebala biti dobrovoljna, ali nakon predaje zahtjeva za informacijama ili suradnjom putem sustava IMI, nadležno tijelo kojem je upućen zahtjev trebalo bi biti dužno surađivati i pružiti odgovor. Zahtjev se može poslati putem sustava IMI nadležnom tijelu koje izdaje dokaz ili središnjem tijelu[...] o čemu odluku trebaju donijeti države članice u skladu sa svojim administrativnim zahtjevima. Kako bi se izbjeglo nepotrebno udvostručenje i budući da je Uredbom (EU) 2016/1191 obuhvaćen dio dokaza relevantnih za postupke obuhvaćene ovom Uredbom, mehanizmi suradnje [...] za IMI utvrđeni u Uredbi (EU) 2016/1191 mogli [...] bi 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 IMI-ju, potrebno je izmijeniti Uredbu (EU) br. 1024/2012.

²⁵ 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.)

- (27) Internetske usluge koje osiguravaju nadležna tijela ključne su za poboljšanje kvalitete usluga namijenjenih građanima i poduzećima. Sve više javnih uprava u državama članicama nastoji upotrebljavati postojeće podatke i ne traže od građana i poduzeća da višekratno dostavljaju iste informacije, a isto bi se trebalo omogućiti i korisnicima koji trebaju obavljati postupke u drugim državama članicama kako bi se izbjeglo dodatno opterećenje.
- (28) Kako bi se dodatno olakšala primjena internetskih postupaka, ovom bi se Uredbom, u skladu s načelom „samo jedanput”, trebao osigurati temelj za **izradu i upotrebu tehničkih rješenja za automatiziranu** razmjenu dokaza [...] **diljem** država članica, **među sudionicima uključenima u postupak**, kad to **izričito** zatraže građani i poduzeća. **Kada razmjena dokaza uključuje osobne podatke, zahtjev se treba smatrati izričitim ako sadrži dobrovoljno danu, određenu, informiranu i nedvosmislenu naznaku želje pojedinca za razmjenom relevantnih osobnih podataka ili u obliku izjave ili u obliku potvrdne radnje. Ako korisnik nije osoba na koju se podaci odnose, elektroničkim postupkom ne smiju se ugroziti njegova prava kako je navedeno u Uredbi (EU) 2016/679.** **Prekogranična primjena** načela „samo jedanput” znači da građani i poduzeća ne bi trebali imati obvezu dostavljati iste [...] **podatke** javnim tijelima više od jedanput **te da se ti podaci mogu upotrijebiti na zahtjev korisnika** i u **svrhe dovršetka** prekograničnih **internetskih postupaka** [...] **koji uključuju prekogranične korisnike. Sve prekogranične razmjene dokaza trebale bi imati odgovarajuću pravnu osnovu, poput onih u direktivama 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU, ili za postupke navedene u Prilogu II., u skladu s drugim primjenjivim pravom EU-a ili nacionalnim pravom. Ako takva pravna osnova uključuje obradu osobnih podataka, to bi trebalo učiniti u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka i Uredbe (EZ) br. 45/2001.**

(28a) Ovom bi se Uredbom trebalo utvrditi, kao opće pravilo, da se prekogranična automatizirana razmjena dokaza odvija na izričit zahtjev korisnika. Ovaj se zahtjev ne bi trebao primjenjivati ako se relevantnim pravom Unije ili nacionalnim pravom omogućuje automatska prekogranična razmjena podataka bez izričitog zahtjeva korisnika.

(29) 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 priopćio korisnik, u slučaju dvojbe nadležno bi tijelo trebalo biti u mogućnosti provjeriti te informacije i zaključiti da su točne.**

(29a) Niz postojećih sastavnica nudi temeljne mogućnosti koje se mogu upotrijebiti za uspostavljanje tehničkog sustava, kao što su postojeće sastavnice Instrument za povezivanje Europe²⁶ (CEF), e-dostava i elektronička osobna iskaznica. Tim sastavnicama obuhvaćene su tehničke specifikacije, uzorak softvera i pomoćne usluge te se njima teži osigurati interoperabilnost među postojećim informacijskim i komunikacijskim (IKT) sustavima država članica kako bi građani, poduzeća i javne uprave mogli imati koristi od digitalnih javnih usluga bez prekida, gdje god se nalazili u Europi.

²⁶ **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. 129-171.).**

- (30) Takav bi sustav trebalo uspostaviti uz ostale sustave u kojima postoje mehanizmi za suradnju nadležnih tijela, kao što je IMI [...], što ne bi trebalo utjecati na ostale sustave, uključujući sustav predviđen člankom 4. Uredbe (EZ) br. 987/2009, Europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi iz Direktive 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća²⁷, **Informacijski sustav elektroničke razmjene podataka o socijalnoj sigurnosti (EESSI) u skladu s Uredbom (EZ) br. 987/2009**²⁸, **europsku strukovnu iskaznicu u skladu s Direktivom 2005/36/EZ**, međusobno povezivanje nacionalnih registara, međusobno povezivanje središnjeg registra, trgovačkog registra i registra trgovačkih društava u skladu s Direktivom [...] **(EU) 2017/1132** Europskog parlamenta i Vijeća²⁹ te stečajnih registara u skladu s Uredbom (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća³⁰.

²⁷ 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.–242.).

²⁸ **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.).**

²⁹ **Direktiva (EU) 2017/1132 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. lipnja 2017. o određenim aspektima prava društava (kodifikacija) (SL L 169, 30.6.2017., str. 46-127.).** [...]

³⁰ Uredba (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2015. o postupku u slučaju nesolventnosti (SL L 141, 5.6.2015., str. 19–72.).

(31) Kako bi se osigurali jednaki uvjeti provedbe tehničkog sustava za razmjenu dokaza, provedbene ovlasti treba prenijeti na Komisiju koja će razraditi tehničke specifikacije sustava za obradu zahtjeva korisnika koji traži dokaze i za prijenos tih dokaza, kao i mjere za osiguranje cjelovitosti i povjerljivosti prijenosa. Te bi se ovlasti trebale izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća³¹. **Obveza uporabe tehničkog sustava kojim se omogućuje automatizirana razmjena dokaza trebala bi se primjenjivati od datuma utvrđenog u provedbenim aktima u kojima se određuju njegove tehničke specifikacije.**

(31a) S ciljem osiguranja visoke razine sigurnosti tehničkog sustava za prekograničnu primjenu načela „samo jedanput”, prilikom donošenja provedbenih akata u kojima se određuju specifikacije takvog tehničkog sustava, Komisija bi trebala temeljito razmotriti standarde i tehničke specifikacije koje su sastavili europski i međunarodni organizmi i tijela za normizaciju [posebice Europski odbor za normizaciju (CEN), Europski institut za telekomunikacijske norme (ETSI), Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO) i Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU)], u skladu s člankom 32. Uredbe (EU) 2016/679 i člankom 22. Uredbe (EZ) 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća.

³¹ 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. 13–18.).

- (32) Usklađenost s kriterijima kvalitete trebala bi biti odgovornost nadležnih tijela i Komisije kad je riječ o informacijama, postupcima i uslugama za koje su odgovorni. Nacionalni koordinatori trebaju nadzirati usklađenost s kriterijima kvalitete na nacionalnoj razini i rješavati sve eventualne probleme, a na razini Unije to radi Komisija. 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, a jedan način bio bi uključivanje koordinacijske skupine za pristupnik. Time se ne dovodi u pitanje ukupna odgovornost Komisije u pogledu praćenja usklađenosti s ovom Uredbom.

(33) 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 otklanjanja poteškoća na internetskim stranicama na nacionalnoj razini i razini Unije. Države članice i Komisija trebale bi težiti pružanju poveznica na jedinstven izvor informacija koji se zahtijeva za pristupnik kako bi se izbjegle nedoumice među korisnicima uzrokovane različitim, u potpunosti ili djelomično dvostrukim izvorima istih informacija. Time se ne bi trebalo spriječiti stavljanje poveznica na iste informacije koje nude lokalna ili regionalna nadležna tijela u vezi s različitim geografskim područjima. Isto tako, ne bi se trebalo spriječiti udvostručavanje informacija kada je to neizbježno ili poželjno, primjerice ako se ponavljaju ili opisuju neka prava, obveze i pravila EU-a na nacionalnim internetskim stranicama kako bi se poboljšala pristupačnost za korisnike. Kako bi se ljudske intervencije u ažuriranju poveznica koje će se upotrebljavati putem 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 poveznica. Zajednički alati za IKT podršku smiju se služiti Glosarom temeljnih javnih usluga (CPSV) kako bi se olakšala interoperabilnost s nacionalnim katalozima usluga i semantiku. Trebalo bi ohrabrivati države članice da se služe CPSV-om, iako [...] one mogu odlučiti služiti se nacionalnim rješenjima [...]. Informacije sadržane u repozitoriju trebale bi biti javno dostupne u strojno čitljivom i otvorenom formatu, na primjer putem sučelja za programiranje aplikacija (API), kako bi se omogućila njihova ponovna uporaba.**

(33a) Kako bi se osigurali jednaki uvjeti za primjenu tehničkih rješenja koji su potpora pristupniku, provedbene ovlasti trebalo bi prenijeti na Komisiju koja će utvrditi, **prema potrebi**, [...] **zahtjeve interoperabilnosti s ciljem olakšavanja pronalaženja** [...] informacija **o pravilima i obvezama, o** postupcima i **o** uslugama podrške [...] **i** otklanjanja poteškoća koje su u nadležnosti država članica i Komisije [...]. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.

(33b) Ovom bi se Uredbom trebalo jasno utvrditi za što će biti odgovorna Komisija, a za što države članice u pogledu razvoja, dostupnosti, održavanja i sigurnosti tih alata.

(34) Kako bi se razvio puni potencijal različitih informacijskih područja, postupaka te usluga podrške i otklanjanja problema koja trebaju biti uključena u pristupnik, potrebno je u znatnoj mjeri unaprijediti svijest ciljne publike o njihovom postojanju i funkcioniranju. Kad se ta područja uključe u pristupnik, korisnicima bi trebalo biti puno lakše pronaći potrebne informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja 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. **Promotivne aktivnosti trebale bi uključivati optimizaciju za tražilice [...] i druge aktivnosti za podizanje razine svijesti na internetu [...] s obzirom na to da su one najučinkovitije i imaju potencijal da dopru do najveće moguće ciljne publike.** Za postizanje maksimalne učinkovitosti poželjno je da se promotivne aktivnosti koordiniraju u okviru koordinacijske skupine, a države članice trebale bi prilagoditi svoje promotivne aktivnosti tako da se u svim relevantnim kontekstima spominje isti brend, uz mogućnost da se jedinstveni digitalni pristupnik objedini u brend s nacionalnim inicijativama.

- (35) Kako bi se dobile prikladne informacije za mjerenje **i poboljšanje** uspješnosti jedinstvenog digitalnog pristupnika, ovom Uredbom [...] **trebalo bi se 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, kao što su broj posjeta određenim internetskim stranicama, broj korisnika unutar neke države članice u usporedbi s korisnicima iz druge države članice, upotrijebljeni pojmovi za pretraživanje, najposjećenije stranice, preporučene stranice [...] ili broj, podrijetlo i tematika zahtjeva za podrškom, trebalo bi se poboljšati djelovanje pristupnika tako što će pomoći u utvrđivanju [...] publike, razvoju promotivnih aktivnosti i poboljšanju kvalitete ponuđenih usluga. Prikupljanjem podataka trebalo bi se uzeti u obzir godišnje ocjenjivanje e-uprave prema referentnim vrijednostima, koje provodi Komisija kako bi se izbjeglo svako udvostručivanje.**

[...] ³² [...]

- (36) Kako bi se utvrdila zajednička pravila o metodi [...] **prikupljanja** i razmjene **korisničkih** statističkih podataka, Komisiju bi trebalo ovlastiti za donošenje provedbenih akata. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.

³² Međuinstitucijski sporazum Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o boljoj izradi zakonodavstva (SL L 123, 12.5.2016., str. 1.–14.

- (37) Kvalitetu informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja problema koji su dostupni putem pristupnika trebalo bi pratiti i [...] putem alata za povratne informacije u kojem se od korisnika traži [...] da procijene potpunost i kvalitetu informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća kojima su se koristili. Te će se povratne informacije prikupljati na jedno mjesto, a pristup tom zajedničkom alatu trebali bi imati Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti za primjenu ove Uredbe u pogledu zajedničkih funkcija [...] alata za povratne informacije korisnika i načina [...] prikupljanja i razmjene tih povratnih informacija korisnika, provedbene ovlasti trebalo bi prenijeti na Komisiju. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.
- (38) Ovom bi se Uredbom nadalje trebalo omogućiti korisnicima da, ako to žele i anonimno, putem alata za povratne informacije o unutarnjem tržištu, koji je uključen u pristupnik, prijave sve probleme i poteškoće na koje naiđu pri ostvarivanju svojih prava povezanih s unutarnjim tržištem. S obzirom na to da taj alat ne omogućuje personalizirani odgovor korisniku, on je tek dodatak mehanizmu za rješavanje pritužbi. Informacije primljene tim putem trebale bi se kombinirati sa zbirnim informacijama o slučajevima koji su se rješavali u okviru usluga podrške i otklanjanja poteškoća, 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 jedinstvenog tržišta.
- (38a) Ova se Uredba ne bi trebala odnositi na pravo država članica da odlučuju tko bi trebao obavljati ulogu nacionalnog koordinatora. Države članice trebale bi moći prilagoditi funkcije i odgovornosti u vezi s pristupnikom svojim internim upravnim strukturama. Države članice trebale bi moći imenovati dodatne nacionalne koordinate za obavljanje zadaća u skladu s ovom Uredbom, samostalno ili s drugim koordinatorima, zbog raspodjele uprave, zemljopisnog područja ili u skladu s nekim drugim kriterijem. Države članice trebale bi obavijestiti Komisiju o jedinstvenom nacionalnom koordinatoru kojeg su imenovala za kontakte s Komisijom.

(39) Trebalo bi osnovati koordinacijsku skupinu čiji su članovi nacionalni koordinatori i predsjedaj joj 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 skupine trebalo bi **uzeti u obzir** [...] ciljeve utvrđene u godišnjem programu rada, **koje bi Komisija trebala dostaviti koordinacijskoj skupini na razmatranje. Godišnji program rada trebao bi biti u obliku smjernica ili preporuka bez obvezujućeg učinka na države članice.**

(39a) Ovom Uredbom trebalo bi pojasniti koji će se dijelovi pristupnika financirati iz proračuna Unije, a koji su u nadležnosti država članica. Komisija bi trebala pomagati državama članicama oko pronalaženja IKT sastavnica koje se mogu višekratno rabiti te oko financiranja dostupnog putem raznih fondova i programa na razini Unije kojima se može doprinijeti pokrivanju troškova za IKT prilagodbe i razvoj potrebne na nacionalnoj razini kako bi bili u skladu s ovom Uredbom. Proračun za provedbu ove Uredbe trebao bi biti u skladu s važećim višegodišnjim financijskim okvirom. [...]

(39b) Države članice potiču se na snažniju međusobnu koordinaciju, razmjenu i suradnju s ciljem povećanja svojih strateških, operativnih, istraživačkih i razvojnih kapaciteta u području kibersigurnosti, osobito putem provedbe Direktive (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća³³ o sigurnosti mreža i podataka (NIS) radi jačanja sigurnosti i otpornosti svoje javne uprave i usluga. [...]. Države članice potiču se da povećaju sigurnost transakcija i osiguraju dovoljan stupanj povjerenja u elektronička sredstva upotrebom okvira za eIDAS i, posebice, odgovarajućih razina sigurnosti. Države članice mogu poduzeti mjere u skladu s pravom Unije radi očuvanja kibersigurnosti i sprečavanja zlouporabe identiteta ili drugih oblika prijevare.

(40) U slučaju kad mjere predviđene ovom Uredbom uključuju obradu osobnih podataka, trebale bi se provoditi u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, osobito s [...] ³⁴ [...] [Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća³⁵] i [novom Uredbom kojom se zamjenjuje Uredba (EZ) br. 45/2001] Europskog parlamenta i Vijeća. **Kako je predviđeno Uredbom (EU) 2016/679, države članice mogu zadržati ili uvesti dodatne uvjete, uključujući ograničenja, s obzirom na obradu podataka koji se odnose na zdravlje, i mogu predvidjeti detaljnija pravila za obradu osobnih podataka zaposlenika u kontekstu zapošljavanja.**

³³ **Direktiva (EU) 2016/1148 Europskog parlamenta i Vijeća o mjerama za visoku zajedničku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava širom Unije (SL L 194, 19.7.2016., str. 1.).**

³⁴ [...]

³⁵ 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.).

(40a) 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 prilagoditi ih kada je to potrebno kako bi se izbjeglo udvostručavanje i neučinkovitost.

- (41) Cilj je ove Uredbe osigurati da korisnici koji djeluju u drugim državama članicama imaju pristup putem interneta sveobuhvatnim, pouzdanim i razumljivim informacijama o pravima, obvezama i pravilima na razini Unije i na nacionalnoj razini, postupcima koji se u potpunosti mogu obavljati prekogranično te uslugama podrške i otklanjanja poteškoća. S obzirom na to da države članice ne mogu dostatno ostvariti taj cilj, 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 tih ciljeva.
- (42) Kako bi Komisija i države članice razvile i primijenile alate potrebne za provedbu ove Uredbe, neke njezine odredbe trebale bi početi vrijediti dvije godine nakon njezina stupanja na snagu.
- (43) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima i trebala bi se provoditi u skladu s tim pravima i načelima.
- (44) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s [člankom 28. stavkom 2.] Uredbe [(EZ) br. 45/2001] [nove Uredbe o Europskom nadzorniku za zaštitu podataka] te je on dao svoje mišljenje [unijeti datum],

DONIJELI SU OVU UREDBU:

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 kvalitetnim i **dovoljno** sveobuhvatnim informacijama, djelotvornim uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te učinkovitim postupcima 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 korisnicima iz drugih država članica i **za** [...] primjenu načela „samo jedanput”;
- (c) [...] izvješćivanje o preprekama na unutarnjem tržištu na temelju povratnih informacija prikupljenih od korisnika i statističkih podataka o uslugama obuhvaćenima pristupnikom.

2. Ako su odredbe ove Uredbe u sukobu s odredbama drugog akta Unije kojim se reguliraju specifični aspekti predmeta obuhvaćenog ovom Uredbom, odredba 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. Niti se njome 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 [...] jedinstvenog portala, **sa zajedničkim korisničkim sučeljem** kojim upravlja Komisija („zajedničko korisničko sučelje”), **kojim se omogućuje pristup** [...] relevantnim nacionalnim **internetskim stranicama i stranicama** [...] Unije [...].
2. Pristupnikom se osigurava pristup:
 - (a) informacijama o pravima, obvezama i pravilima utvrđenima u pravu Unije i nacionalnom pravu te primjenjivima na korisnike koji ostvaruju ili žele 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** uspostavljene na nacionalnoj razini ili razini Unije radi ostvarenja [...] prava i ispunjavanja [...] obveza i pravila **u području unutarnjeg tržišta u područjima navedenima u Prilogu I. te uključujući postupke obuhvaćene Prilogom II.**;
 - (c) informacijama o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te poveznicama na te usluge gdje se građani i poduzeća mogu obratiti s pitanjima ili problemima koji se odnose na njihova prava, obveze ili postupke iz točaka (a) i (b), navedene u Prilogu III i članku 6.
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 svaka osoba koja je 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 otklanjanja poteškoća navedenima u članku 2. stavku 2.;
- (2) „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);
- (3) „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 otklanjanja poteškoća obuhvaćenih ovom Uredbom;
- (4) „dokazi” znači svaki dokument ili podatak, uključujući tekstualni ili zvučni, vizualni ili audiovizualni zapis, neovisno o upotrijebljenom mediju, koji **zahtijeva** [...] nadležno tijelo da potvrdi 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 na nacionalnim web-mjestima korisnicima osiguravaju lak internetski pristup 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 otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na nacionalnoj razini.
2. Komisija korisnicima osigurava lak internetski pristup sljedećim elementima u okviru jedinstvenog portala iz članka 2. stavka 1.:
 - (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 otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na razini Unije.

Članak 5.
Pristup postupcima

1. [...]
2. **Svaka** država članica [...] osigurava da korisnici mogu u potpunosti putem interneta **pristupiti** postupcima navedenima u Prilogu II. **i** dovršiti ih, **ako takvi postupci postoje u dotičnoj državi članici.**
- 2.a** **Ako je to opravdano važnim razlogom općeg interesa ili ako se cilj koji se želi ostvariti postupkom iz stavka 2. ne može postići u potpunosti putem interneta, države članice mogu od korisnika zahtijevati da se osobno pojavi pred nadležnim tijelom radi postupovnih koraka za koje je potrebna fizička prisutnost. Države članice [...]**
osiguravaju da se ostali koraci u postupku mogu u potpunosti dovršiti na internetu.
- 2.b** **Države članice [...]** **bilježe [...]** **postupovne korake za koje je potrebna [...]** **fizička prisutnost iz stavka 2.a i slučajeve fizičke isporuke iz stavka 3. točke (d) u zajednički repozitorij dostupan [...]** Komisiji **i drugim državama članicama.**

3. Smatra se da su postupci iz stavka 2. u potpunosti dostupni na internetu ako se identifikacija, dostavljanje informacija, [...] dokaza, potpisivanje te završno podnošenje mogu

(a) provesti elektronički na daljinu i

(b) putem [...] **servisnog [...] kanala kojim [...] se korisnike usmjerava da ispune sve zahtjeve u vezi s postupkom [...] na način pristupačan korisnicima [...],**

(c) **na način kojim se osigurava dostava automatske potvrde o primitku, osim ako se rezultat postupka isporučuje odmah i**

(d) **pri čemu se [...] rezultat postupka također dostavlja elektroničkim putem [...] ili kada mora biti u skladu s važećim nacionalnim pravom ili pravom Unije, [...] fizičkom dostavom [...].**

4. **[...]**

[...]

5. [...].
6. [...] **Q**vim se člankom **ne** priječi državama članicama da korisnicima ponude dodatnu mogućnost pristupanja postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) i njihova dovršavanja na neelektronički način.

Članak 6.

Pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća

1. Države članice i Komisija korisnicima osiguravaju lak internetski pristup uslugama podrške i [...] otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c).
2. U skladu s člankom 16. stavcima 2. i 3. nacionalni koordinatori i Komisija mogu osigurati poveznice na usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje nude nadležna tijela, Komisija ili tijela, službe i agencije Unije, a koje nisu navedene u Prilogu III., ako su te usluge u skladu sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u članku 9. i članku 13.

3. Kad je to potrebno radi zadovoljavanja potreba korisnika, nacionalni koordinator može predložiti Komisiji da se poveznice na usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje pružaju privatni ili poluprivatni subjekti uključe u pristupnik ako njihove usluge [...] ispunjavaju sljedeće uvjete:
- (a) uslugom se nude informacije ili podrška u područjima obuhvaćenima ovom Uredbom i za njezine svrhe, a usluga je komplementarna uslugama koje su već uključene u pristupnik;
 - (b) usluga je besplatna ili se nudi po cijeni koja je prihvatljiva mikropoduzećima i građanima;
 - (c) usluga je u skladu sa zahtjevima utvrđenima u članku 9. i članku 13.
4. Kada nacionalni koordinator predloži uključivanje poveznice u skladu sa stavkom 3. i osigura takvu poveznicu u skladu s člankom 16. stavkom 3., Komisija procjenjuje zadovoljava li **usluga koja će se uključiti putem poveznice** uvjete iz [...] stavka **3.** te ako zadovoljava, aktivira poveznicu.

Poglavlje III.

Zahtjevi u pogledu kvalitete

ODJELJAK 1.

ZAHOTJEVI U POGLEDU KVALITETE INFORMACIJA O PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA, O POSTUPCIMA TE O USLUGAMA PODRŠKE I OTKLANJANJA POTEŠKOĆA

Članak 7.

Kvaliteta informacija o pravima, obvezama i pravilima

1. **Ako** [...] su **države članice** i Komisija [...] odgovorne **u skladu s člankom 4.** za osiguravanje pristupa informacijama [...] iz članka 2. stavka 2., točke (a), **one osiguravaju** da su **te** informacije **jasne i pristupačne korisnicima i** da su u skladu sa sljedećim zahtjevima:
 - (a) [...] točne su i **dovoljno sveobuhvatne da** obuhvaćaju [...] informacije koje korisnici trebaju znati kako bi ostvarili svoja prava uz potpuno poštovanje primjenjivih pravila i obveza;
 - (b) uključuju upućivanja, poveznice na pravne akte, tehničke specifikacije i smjernice kad je to relevantno;
 - (c) sadržavaju ime subjekta odgovornog za sadržaj informacija;
 - (d) sadržavaju podatke za kontakt i poveznice na sve relevantne usluge podrške i otklanjanja poteškoća;

- (e) sadržavaju datum objavljivanja [...] **ili** zadnjeg ažuriranja informacija;
 - (f) trebaju biti dobro strukturirane i treba ih prikazati tako da korisnici brzo mogu pronaći ono što im treba;
 - (g) stalno se ažuriraju;
 - (h) napisane su jasnim i jednostavnim jezikom prilagođenim potrebama korisnika.
2. [...] **Države članice** [...] **osiguravaju da su** informacije **iz stavka 1. dostupne na jeziku koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika u skladu člankom 9.a.**
[...]

Članak 8.

Kvaliteta informacija o postupcima

1. U svrhu usklađivanja s člankom 4. [...] **države članice** i Komisija osiguravaju da korisnici imaju pristup jasnim i jednostavnim objašnjenjima postupaka iz članka 2. stavka 2. točke (b), **gdje je to primjenjivo [...]**, prije no što se moraju identificirati radi pokretanja postupka, a trebaju biti obuhvaćeni sljedeći elementi:
- (a) [...] **osnovni** koraci u postupku **koje treba poduzeti korisnik**;
 - (b) prihvatljiva sredstva autentikacije, identifikacije i potpisivanja za taj postupak;
 - (c) vrsta i format dokaza koji se [...] dostavljaju;

- (d) sredstva pravne zaštite koja su **općenito** dostupna u slučaju spora s nadležnim tijelima [...];
 - (e) [...], primjenjiv iznos naknada i način internetskog plaćanja;
 - (f) [...] svi primjenjivi rokovi **ili postupci prešutnog odobrenja ili postupci upravne šutnje**;
 - (fa) **ako nema rokova, prosječno, očekivano ili okvirno vrijeme potrebno nadležnom tijelu da dovrši postupak**;
 - (g) **svaki dodatni** [...] jezik [...] na kojem se postupak može provesti.
2. Ako su objašnjenja iz stavka 1. već dostupna nacionalnim korisnicima, mogu se **upotrijebiti ili** iznova upotrijebiti i za potrebe ove Uredbe, pod uvjetom da sadrže informacije koje se odnose na **prekogranične** [...] korisnike kad je to primjenjivo.
3. [...] **Države članice** [...] **osiguravaju da su** objašnjenja iz stavka 1. **dostupna na jeziku koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika u skladu s člankom 9.a.** [...]

Članak 9.

Kvaliteta informacija o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća

1. U svrhu usklađivanja s člankom 4. [...] **države članice** i Komisija osiguravaju da korisnici prije unošenja zahtjeva za uslugu iz članka 2. stavka 2. točke (c) imaju pristup jasnim i jednostavnim objašnjenjima koja se odnose na sljedeće elemente:
 - (a) vrsta, svrha i očekivani rezultati ponuđene usluge;
 - (b) ime i podaci za kontakt subjekta odgovornog za uslugu;
 - (c) gdje je primjenjivo, iznos naknada i način internetskog plaćanja;
 - (d) procjena vremena potrebnog za pružanje usluge ili prosječno vrijeme odgovora;
 - (e) [...] **svaki dodatni** jezik [...] na kojem se može podnijeti zahtjev i koji se može rabiti u naknadnim kontaktima.
2. [...] **Države članice** [...] **osiguravaju da su** objašnjenja **iz stavka 1. dostupna na jeziku koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika u skladu s člankom 9.a.** [...]

Članak 9.a

Prevođenje informacija

Ako države članice ne pružaju informacije, objašnjenja i upute utvrđene u članku 7., članku 8. stavku 1, [...] članku 9. i članku 11. stavku 1. točki (a) na službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika, zahtijevaju prijevode na tom jeziku, u granicama raspoloživih proračunskih sredstava kako je navedeno u članku 28. stavku 1. točki (c).

Države članice osiguravaju da se tim prijevodima obuhvaćaju barem osnovne informacije u svim područjima navedenima u Prilogu I. i, kada su dostupna dostatna proračunska sredstva, sve dodatne informacije, objašnjenja i upute kako je navedeno u članku 7., članku 8. stavku 1, [...] članku 9. i članku 11. stavku 1. točki (a), uzimajući u obzir najvažnije potrebe prekograničnih korisnika. Države članice osiguravaju poveznice na tako prevedene informacije u repozitoriju za poveznice.

ODJELJAK 2.

ZAHTJEVI U POGLEDU KVALITETE INTERNETSKIH POSTUPAKA

[Članak 10.

[...]

Članak 11.

Prekogranični pristup internetskim postupcima

0. Kad je neki postupak iz članka 2. stavka 2. točke (b), uspostavljen na nacionalnoj razini i kada mu korisnici iz te države članice u potpunosti mogu pristupiti i dovršiti ga, države članice osiguravaju da mu mogu pristupiti i dovršiti ga i korisnici iz drugih država članica na nediskriminirajući način s pomoću istog ili alternativnog tehničkog rješenja.

1. Nadležna tijela osiguravaju da su **za** [...] postupke **kako** su navedeni **u stavku 0.** [...] ispunjeni barem ovi zahtjevi:
- (a) korisnici mogu pristupiti [...] uputama za provođenje postupka na [...] **službenom jeziku Unije koji općenito razumije najveći mogući broj prekograničnih korisnika u skladu s člankom 9.a** [...];
 - (b) korisnici [...] **moгу dostaviti potrebne informacije, među ostalim kada se struktura takvih informacija razlikuje od sličnih informacija u dotičnoj državi članici;**
 - (c) korisnici se mogu identificirati **i provesti autentikaciju**, potpisati [...] **ili pečatiti dokumente elektroničkim putem** [...] kako je predviđeno Uredbom (EU) 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća, **u svim slučajevima u kojima to mogu i nacionalni korisnici** [...];
 - (d) korisnici mogu u elektroničkom obliku predati dokaze o usklađenosti s primjenjivim zahtjevima **u svim slučajevima u kojima to mogu i nacionalni korisnici;**
 - (e) ako je za dovršenje postupka potrebno plaćanje naknada, korisnici te naknade mogu platiti putem **široko dostupnih** usluga prekograničnog plaćanja na internetu [...] ³⁶.

³⁶ [...]

2. Kad **se postupkom ne zahtijeva elektronička identifikacija ili autentikacija iz stavka 1. točke (c) i kada** se nadležnim tijelima **dopušta da u skladu s primjenjivim nacionalnim pravom ili upravnim praksama** prihvaćaju digitalizirane kopije neelektroničkih dokaza identiteta kao što su osobne iskaznice ili putovnice u slučaju nacionalnih korisnika, dužna su prihvaćati takve digitalizirane kopije [...] u slučaju korisnika iz drugih država članica.
3. **Kada tehnički sustav iz članka 12. ili drugi sustavi kojima se omogućuje razmjena ili provjera dokaza među državama članicama nisu dostupni,** a potrebno je provjeriti autentičnost dokaza koje je [...] **nadležnom tijelu** korisnik dostavio u elektroničkom obliku u cilju provođenja postupka na internetu, nadležna tijela surađuju u okviru Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) uspostavljenog Uredbom (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća. [...] ³⁷ [...]

³⁷ [...].

Članak 12.

Prekogranična automatizirana razmjena dokaza [...] (načelo „samo jedanput“)

- 0. Kada nadležna tijela u vlastitoj državi članici zakonito izdaju dokaz u elektroničkom obliku kojim se omogućuje automatizirana razmjena [...] i koji je relevantan u pogledu internetskih postupaka navedenih u Prilogu II. i postupaka predviđenih u direktivama 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU, ona takav dokaz stavljaju na raspolaganje u elektroničkom obliku kojim se omogućuje automatizirana razmjena i nadležnim tijelima podnositeljima zahtjeva iz drugih država članica.**
1. U svrhu razmjene dokaza za internetske postupke **navedene u stavku 0.** [...] Komisija u suradnji s državama članicama uspostavlja tehnički sustav za **automatiziranu** elektroničku razmjenu dokaza među [...] različitim državama članicama („tehnički sustav“).
2. Tim se tehničkim sustavom [...] **poglavito:**
- (a) omogućuje obradu zahtjeva za dokaze kojima treba **pristupiti ili** se trebaju razmijeniti;
 - (b) omogućuje prijenos dokaza među **sudionicima koji ih zahtijevaju i izdaju** [...];
 - (c) nadležnom tijelu koje [...] **zahtijeva** dokaze omogućuje njihovu obradu;
 - (d) osigurava povjerljivost i cjelovitost dokaza;

[...] omogućuje [...] korisniku [...] da pregleda dokaz kojim se trebaju [...] koristiti tijela podnositelji zahtjeva [...];

(ea) osigurava odgovarajuća [...] razina interoperabilnosti s drugim relevantnim [...] sustavima;

(eb) osigurava visoka razina sigurnosti za prijenos i obradu dokaza.

2.a. Mogućnost pregleda dokaza iz stavka 2. točke (e) ne mora se ponuditi za postupke kada se automatizirana prekogranična razmjena podataka bez takvog pregleda dopušta u skladu s primjenjivim pravom EU-a ili nacionalnim pravom. Tim pregledom ne dovode se u pitanje informacije koje se zahtijevaju na temelju članka 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.

3. Države članice ugrađuju potpuno operativan tehnički sustav u postupke iz stavka [...] 0. od datuma utvrđenog u provedbenim aktima iz stavka 7.

4. Na izričit zahtjev korisnika tijela nadležna za internetske postupke iz stavka 1. traže dokaze izravno od tijela nadležnih za izdavanje dokaza u drugim državama članicama putem tehničkog sustava. Nadležna tijela izdavatelji dostavljaju te dokaze putem istog sustava u skladu sa stavkom 2. [...] točkom (d) [...].

4.a. Izričit zahtjev korisnika iz stavka 4. ne mora se primjenjivati na postupke kada se automatizirana prekogranična razmjena podataka bez takvog izričitog zahtjeva dopušta u skladu s primjenjivim pravom EU-a ili nacionalnim pravom.

5. [...]
6. Dokazi dostavljeni [...] **nadležnom tijelu koje ih zahtijeva** [...] ograničeni su na ono što je zatraženo i [...] upotrebljavaju se samo za svrhe postupka za koji su dokazi razmijenjeni. **Ako je potreban pristanak korisnika za potrebe zaštite podataka, dobiva se u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 i Uredbom (EU) br. 45/2001.**
7. Komisija donosi provedbene akte u kojima se utvrđuju specifikacije tehničkog sustava potrebne za provedbu ovog članka. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka **35. stavka 2.** [...].
8. Stavci od **0.** [...] do [...] **4.** ne primjenjuju se na postupke uspostavljene na razini Unije za koje postoje drugi mehanizmi razmjene dokaza, osim ako je tehnički sustav iz stavka 1. ugrađen u te postupke u skladu s pravilima akata Unije kojima su ti postupci uspostavljeni.

ODJELJAK 3.

ZAHTJEVI U POGLEDU KVALITETE USLUGA PODRŠKE I OTKLANJANJA POTEŠKOĆA

Članak 13.

Zahtjevi u pogledu kvalitete usluga podrške i otklanjanja poteškoća

Nadležna tijela i Komisija osiguravaju, **u skladu s vlastitim nadležnostima**, da usluge navedene u Prilogu III. i usluge uključene u pristupnik u skladu s člankom 6. stavcima 2., 3. i 4. ispunjavaju sljedeće zahtjeve u pogledu kvalitete:

[...]

[...] **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 putem [...] **široko dostupnih** usluga prekograničnog plaćanja na internetu [...].

ODJELJAK 4.

PRAĆENJE KVALITETE

Članak 14.

Praćenje kvalitete

1. Nacionalni koordinatori i Komisija, **u skladu s vlastitim nadležnostima**, prate u kojoj su mjeri informacije, postupci te usluge podrške i otklanjanja poteškoća koji su dostupni putem pristupnika [...] usklađeni sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u člancima od 7. do 11. te u članku 13. To se praćenje provodi na temelju podataka prikupljenih u skladu s **člancima 21. i 22.**
2. U slučaju snižavanja kvalitete usluga iz stavka 1. koje pružaju nadležna tijela Komisija može poduzeti bilo koju od sljedećih mjera, ovisno o ozbiljnosti i trajanju pogoršanja kvalitete:
 - (a) Obavijestiti mjerodavnog nacionalnog koordinatora i **zatražiti** [...] korektivne mjere;
 - (b) **pokrenuti razmjenu mišljenja o najboljim praksama za poboljšanje kvalitete** [...] **u** [...] koordinacijskoj skupini;
 - (c) poslati dopis s preporukama državi članici;
 - (d) privremeno isključiti informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja poteškoća s pristupnika.

3. Ako usluge podrške i otklanjanja poteškoća za koje postoje poveznice u skladu s člankom 6. [...] **stavkom 3.** trajno ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene u člancima **9. i 13.**, ili prema podacima prikupljenima u skladu s člancima **21. i 22.** više ne zadovoljavaju potrebe korisnika, Komisija ih može isključiti s pristupnika, **nakon savjetovanja s relevantnim nacionalnim koordinatorom i, prema potrebi, s konzultacijskom skupinom za pristupnik.**

Poglavlje IV.

Tehnička rješenja

Članak 15.

Zajedničko korisničko sučelje

1. Komisija, **u bliskoj suradnji s državama članicama,** osigurava zajedničko korisničko sučelje kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje pristupnika.
2. Zajedničko korisničko sučelje omogućuje pristup informacijama, postupcima i uslugama podrške i otklanjanja poteškoća s pomoću poveznica na relevantne **internetske stranice ili** internetsku stranicu na razini država članica ili Unije, **koje su uključene** [...] u repozitorij naveden u članku 16.
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,** o postupcima te o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća na način koji pospješuje **njihovo** pronalaženje putem **zajedničkog** korisničkog sučelja.

4. Komisija može donijeti provedbene akte kojima se utvrđuju **zahtjevi interoperabilnosti radi poboljšanja pronalaženja** [...] informacija **o pravilima i obvezama**, **o** postupcima te **o** uslugama podrške i [...] otklanjanja poteškoća **putem** [...] zajedničkog korisničkog sučelja. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 35. stavka 2.

Članak 16.

*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 otklanjanja poteškoća 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 otklanjanja poteškoća dostupne na internetskim stranicama kojima se upravlja na razini Unije i sva njihova naknadna ažuriranja.
3. Nacionalni koordinatori **u** [...] repozitoriju **za** [...] poveznice pružaju poveznice na informacije, postupke i usluge pomoći i otklanjanja poteškoća dostupne na internetskim stranicama kojima upravljaju nadležna tijela ili privatna ili poluprivatna tijela kao što je navedeno u članku 6. stavku 3., kao i sva njihova naknadna ažuriranja.

Nacionalni koordinatori, kada osiguravaju poveznice na usluge pomoći i otklanjanja poteškoća, navode koje usluge pružaju ta privatna ili poluprivatna tijela kao što je navedeno u članku 6. stavku 3.

3.a. Ako je to tehnički moguće, osiguravanje poveznica iz stavka 3. može se obaviti automatski između relevantnih tehničkih sustava država članica i repozitorija za poveznice.

4. Komisija osigurava javnu dostupnost poveznica uvrštenih u repozitorij.
5. Komisija i nacionalni koordinatori osiguravaju da **poveznice na** informacije, postupci i usluge podrške i otklanjanja poteškoća koji se nude putem pristupnika ne sadržavaju nepotrebna potpuna ili djelomična udvostručenja koja bi mogla zbuniti korisnike.
6. Ako je drugim **odredbama** [...] **prava** [...] Unije predviđena obveza stavljanja informacija na raspolaganje koja se navodi u članku 4., nacionalni koordinatori i Komisija mogu osigurati poveznice na te informacije kako bi poštovali zahtjeve tog članka.

Članak 17.

Tražilica usluga zajedničke podrške

1. Kako bi se pospješio pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća navedenim u Prilogu III. i u članku 6. stavcima 2. i 3., nadležna tijela i Komisija osiguravaju pristup korisnika tim uslugama putem tražilice usluga zajedničke podrške i otklanjanja poteškoća („tražilica usluga zajedničke podrške”), dostupne putem pristupnika.
2. Komisija razvija tražilicu usluga zajedničke podrške i upravlja njome te odlučuje o potrebnoj strukturi i obliku za opise i podatke za kontakt u vezi s tim uslugama kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje tražilice.
3. Nacionalni koordinatori Komisiji dostavljaju opise i podatke za kontakt kao što je navedeno u stavku 2.

Članak 18.

Odgovornost za IKT aplikacije za podršku pristupniku

1. Komisija je odgovorna za razvoj, dostupnost, održavanje, sigurnost i udomljavanje sljedećih IKT aplikacija i web-stranica:
 - (a) portal naveden u članku 2. stavku 1.;
 - (b) zajedničko korisničko sučelje navedeno u članku 15. stavku 1., **uključujući tražilicu ili bilo koje druge IKT alate kojima se omogućuje pretraživanje internetskih informacija i usluga**;
 - (c) repozitorij **za** [...] poveznice naveden u članku 16. stavku 1.;
 - (d) tražilica usluga zajedničke podrške navedena u članku 17.;
 - (e) korisnički alati za pružanje povratnih informacija navedeni u članku 22. stavku 1. i članku 23. stavku 1. točki (a).

Komisija u bliskoj suradnji s državama članicama radi na razvoju IKT aplikacija.

2. Nadležna tijela odgovorna su za razvoj, dostupnost, održavanje i sigurnost IKT aplikacija povezanih s web-stranicama kojima upravljaju i koje su povezane sa zajedničkim korisničkim sučeljem.

Poglavlje V.

Promidžba

Članak 19.

Naziv i oznaka kvalitete

1. Komisija u bliskoj suradnji s koordinacijskom skupinom za pristupnik odlučuje o nazivu i logotipu pristupnika pod kojim će se on promovirati u javnosti, najkasnije **šest mjeseci nakon** datuma **stupanja na snagu** [...] ove **U**[...]redbe.
2. **Kako bi se dokazalo da su u skladu sa zahtjevima u pogledu kvalitete iz Poglavlja III.**, naziv **i logotip** pristupnika ujedno [...] su i oznaka kvalitete koju u tom smislu mogu upotrebljavati samo internetske stranice za pružanje informacija i usluga podrške i otklanjanja poteškoća uvrštene u repozitorij iz članka 16. [...]

Članak 20.

Promidžba

1. **Države članice** [...] i Komisija promiču svijest o pristupniku i njegovu uporabu među građanima i poduzećima te osiguravaju **pronalaženje** [...] i vidljivost pristupnika i njegovih usluga putem tražilica dostupnih javnosti.
2. **Države članice** [...] i Komisija koordiniraju svoje promotivne aktivnosti navedene u stavku 1. u okviru kojih upućuju na pristupnik i služe se [...] njegovim logotipom [...] u takvim aktivnostima, prema potrebi, zajedno s drugim imenima brendova.
3. **Države članice** [...] i Komisija osiguravaju mogućnost jednostavnog pronalaska pristupnika kroz povezane **internetske stranice** [...] za koje su odgovorni, **među ostalim osiguravanjem** [...] jasnih poveznica na pristupnik [...].
4. Nacionalni koordinatori promiču pristupnik u okviru nacionalnih tijela.

Poglavlje VI.

Prikupljanje povratnih informacija korisnika i statistika

Članak 21.

Statistički podaci

1. Nadležna tijela i Komisija osiguravaju prikupljanje statistika s obzirom na posjete korisnika pristupniku i internetskim stranicama za koje postoje poveznice na pristupniku kako bi se poboljšala njegova funkcionalnost.
 2. Nadležna tijela, **pružatelji usluga otklanjanja poteškoća iz članka 6. stavka 3.** i Komisija **prikupljaju** [...] i razmjenjuju agregirane brojčane podatke, podatke o porijeklu i predmetu zahtjeva za podrškom te uslugama otklanjanja poteškoća i vremenu odgovora na njih.
- 2.a. Statistički podaci prikupljeni u skladu sa stavcima 1. i 2., u vezi s informacijama, postupcima i uslugama podrške i otklanjanja poteškoća za koje postoje poveznice na pristupniku uključuju sljedeće kategorije podataka [...]:**
- (a) podatke u vezi s brojem, podrijetlom i vrstom korisnika pristupnika [...]**
 - (b) podatke u vezi s korisničkim postavkama i korisničkim iskustvom u vezi sa služenjem pristupnikom [...];**
 - (c) podatke u vezi s upotrebljivosti, pronalaženjem i [...] kvalitetom informacija, postupaka i usluga podrške i otklanjanja poteškoća.**

3. [...].
4. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuje metoda **prikupljanja** [...] i razmjene **korisničke** [...] statistike **iz stavaka 1., 2. i 2.a.** Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 35. stavka 2.

Članak 22.

Povratne informacije korisnika o uslugama pristupnika

1. Kako bi prikupila izravne informacije od korisnika o njihovu zadovoljstvu uslugama u okviru pristupnika, Komisija im putem pristupnika omogućuje alat kojim se jednostavno koristiti, a pruža mogućnost anonimnog [...] **ocjenjivanja**, [...] nakon uporabe usluga navedenih u članku 2. stavku 2, [...] kvalitete i dostupnosti zajedničkog korisničkog sučelja i usluga koje se pružaju putem pristupnika.
2. Nadležna tijela i Komisija **pružaju korisnicima mogućnosti pristupa** [...] tom alatu na svim internetskim stranicama u okviru pristupnika. [...]
3. Komisija, **nadležna tijela** i nacionalni koordinatori imaju izravan pristup povratnim informacijama korisnika prikupljenima s pomoću tog alata kako bi, **prema potrebi**, otklonili eventualne probleme.

4. Odstupajući od stavka 2., nadležna tijela nisu obvezna **pružiti korisnicima mogućnost pristupa na svojim internetskim stranicama** [...] alatu za povratne informacije korisnika iz stavka 1. ² [...] ako je **alat** za povratne informacije korisnika [...] **sa** sličnim funkcionalnostima [...] **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 iz članka 35. stavka 2.

Članak 23.

Izvjешćivanje o funkcioniranju unutarnjeg tržišta

1. Komisija:
 - (a) korisnicima pristupnika osigurava alat koji je jednostavno koristiti kako bi anonimno mogli prijaviti prepreke na koje nailaze pri ostvarivanju svojih prava na unutarnjem tržištu;
 - (b) Prikuplja **zbirne** informacije od usluga podrške i otklanjanja poteškoća o predmetu zahtjeva i odgovorima.

1.a. Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori imaju izravan pristup povratnim informacijama prikupljenima u skladu sa stavkom 1. točkom (a).

2. Komisija objavljuje anonimizirani internetski pregled problema koji su vidljivi iz informacija prikupljenih u skladu sa stavkom 1.
3. Države članice i Komisija analiziraju i istražuju te probleme i rješavaju ih na primjeren način kad god je to moguće.

Poglavlje VII.

Upravljanje pristupnikom

Članak 24

Nacionalni koordinatori

1. Svaka država članica imenuje nacionalnog koordinatora [...]. Uza [...] svoje obveze u skladu s člancima 6., 14., 16., 17., 20. i 22., nacionalni koordinatori:
 - (a) djeluju kao [...] kontaktne točke u okviru svoje uprave za sva pitanja u vezi s pristupnikom;
 - (b) [...]
 - (c) promiču jedinstvenu primjenu članaka 7. – 13. u nadležnim [...] tijelima;
 - (d) osiguravaju uzimanje u obzir [...] preporuka navedenih u članku 14. stavku 2. točki (c)., koliko je to u njihovoj moći.
- 1.a Nadalje, svaka država članica može imenovati jednog ili više koordinatora kako bi izvršila bilo koji od zadataka navedenih u stavku 1., u skladu sa svojom unutarnjom upravljačkom strukturom. Jedinstveni nacionalni koordinator za svaku državu članicu odgovoran je za kontakte s Komisijom za sva pitanja koja se odnose na pristupnik.**
2. [...] Države članice obavješćuju druge države članice i Komisiju o imenu i podacima za kontakt svojih [...] nacionalnih koordinatora.

Članak 25.

Koordinacijska skupina

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

Članak 26.

Zadaje koordinacijske skupine za pristupnik

1. Koordinacijska skupina za pristupnik podupire provedbu pristupnika. Posebno:
 - (a) pospješuje razmjenu i redovito ažuriranje najboljih praksi;
 - (b) raspravlja o poboljšanom predstavljanju informacija unutar područja navedenih u Prilogu I.;
 - (ba) pomaže Komisiji u razvoju zajedničkih IKT rješenja [...] za podršku pristupniku;**
 - (c) raspravlja o nacrtu godišnjeg programa rada;
 - (d) pomaže Komisiji u nadzoru provedbe godišnjeg programa rada;
 - (e) pomaže Komisiji u nadzoru usklađenosti sa zahtjevima navedenima u člancima 7. – 11. te članku 13.;

- (f) obavješćuje o provedbi članka 5. stavka 2.;
- (g) [...] **raspravlja o načinima za** izbjegavanje [...] ili otklanjanje [...] nepotrebnog udvostručenja usluga dostupnih putem pristupnika;
- (h) [...] **raspravlja** o postupcima ili organizacijskim 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;
- (i) raspravlja o pitanjima u vezi sa zahtjevima za kvalitetu usluga koje se nude putem pristupnika;
- (j) pomaže Komisiji u organizaciji, strukturiranju i prezentaciji usluga navedenih u članku 2. stavku 2., na zajedničkom korisničkom sučelju;
- (k) pospješuje razvoj i provedbu koordinirane promocije;
- (l) surađuje s upravljačkim tijelima usluga informiranja, podrške ili rješavanja problema ili mrežama.

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

Članak 27.
Godišnji program rada

1. Komisija donosi godišnji program rada u kojem posebno navodi:
 - (a) aktivnosti za [...] **olakšavanje** specifičnog prezentiranja informacija iz područja navedenih u Prilogu I.;
 - (b) aktivnosti [...] za [...] **olakšavanje** usklađenosti s člancima 5. i 11.;
 - (c) aktivnosti [...] za [...] **olakšavanje** dosljedne usklađenosti sa zahtjevima navedenima u člancima 7. – 10.;
 - (d) aktivnosti povezane s promocijom pristupnika u skladu s člankom 20.
2. Komisija pri pripremi nacrtu godišnjeg programa rada uzima u obzir korisničku **statistiku i** povratne informacije korisnika prikupljene u skladu s člancima **21. i 22. te sve prijedloge država članica**. Komisija prije donošenja predaje nacrt godišnjeg programa rada koordinacijskoj skupini radi rasprave.

Poglavlje VIII.

Završne odredbe

Članak 28.

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 9.a u okviru** maksimalne **godišnje** količine, po državi članici, **ne dovodeći u pitanje moguću preraspodjelu, prema potrebi, kako bi se osigurala potpuna iskorištenost raspoloživog proračuna.** [...]
2. Troškove povezane s nacionalnim web-portalima, informacijskim platformama, uslugama podrške i postupcima utvrđenima na razini države članice snosit će države članice iz svojih proračuna, osim ako se zakonodavstvom Unije ne uredi drukčije rješenje.

Članak 29.

Zaštita osobnih podataka

Obrada osobnih podataka u okviru ove Uredbe koju vrše nadležna tijela **u skladu je** [...] s [...] [Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća]. Obrada osobnih podataka koju vrši Komisija u okviru ove Uredbe mora biti u skladu s odredbama Uredbe 00/0000 [nova Uredba kojom se zamjenjuje Uredba 45/2001].

Članak 30.

Suradnja s drugim mrežama za informiranje i podršku

1. **Nakon savjetovanja s državama članicama** [...] Komisija odlučuje o integraciji u koordinacijsku skupinu za pristupnik određenih postojećih neformalnih rješenja za upravljanje bilo kojom od usluga podrške ili otklanjanja poteškoća navedenih u Prilogu III. ili bilo kojim od informacijskih područja obuhvaćenih Prilogom I.
2. Ako su usluge i mreže informiranja i podrške 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.

Članak 31.

[...]

[...]

Članak 32.

Informacijski sustav unutarnjeg tržišta

1. Informacijski sustav unutarnjeg tržišta uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 upotrebljava se u svrhu članka **5. stavka 4.a** i članka 11. **stavka 3.** [...] **te u skladu s** njima.
2. Komisija može odlučiti da će upotrebljavati informacijski sustav unutarnjeg tržišta kao repozitorij **za** [...] poveznice kao što je predviđeno člankom 16. stavkom 1.

Članak 33.

Izvjешća i pregledi

Do četiri godine nakon stupanja na snagu ove Uredbe i svake dvije godine nakon toga Komisija revidira primjenu ove Uredbe i Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o ocjeni funkcioniranja pristupnika i o funkcioniranju unutarnjeg tržišta na temelju statistika i povratnih informacija prikupljenih u skladu s člancima 21., 22. i 23. Revizijom će se, posebice, ocijeniti područje primjene članka 12. ove Uredbe uzimajući u obzir tehnološka, tržišna i pravna kretanja u vezi s razmjenom dokaza između nadležnih tijela.

Članak 34.

[...]

Članak 35.

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 36.

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 (IMI) u svrhu administrativne suradnje, uključujući obradu osobnih podataka, među [...]

(a) [...]

(b) [...]

(c) nadležnim tijelima [...], **koordinatorima sustava IMI**, Komisijom te tijelima, uredima i agencijama Unije (**„sudionicima sustava IMI”**).

(2) Članak 3. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. IMI se upotrebljava za razmjenu informacija, uključujući osobne podatke, među sudionicima IMI-ja 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) Drugi stavak članka 5. mijenja se kako slijedi:

(a) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) „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) briše se.

(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) Članak 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 odredaba ove Uredbe kada Komisija ili [...] tijela, uredi i agencije Unije kao sudionici sustava IMI obrađuju osobne podatke. Pritom se primjenjuju dužnosti i ovlasti iz članaka 58. i 59. [Uredbe (EU) br. XX/201Y]”.

(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) br. XX/201Y]”.

(c) stavak 4. briše se.

- (7) Članak 29. stavak 1. briše se.
- (8) U Prilogu se dodaju sljedeće točke 12. **i 13.** [...]:

[„12. 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. i članci 60. – 66.]

„[...] **13.** [Uredba (EU) XX/201Y] Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012: **Članak 5. stavak 4.a** [...] članak 11. [...] **stavak 3.** [...],
i članak 16.”

Članak 37.
Stupanje na snagu

[...] 1. [...] Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

[...] 2. [...] Članak 2., članak [...] 4., **članci od 6. do 9. [...]**, članci 13. i 14., članak 15. stavci od 1. do 3., članak 16., članak 17., članak 21. stavci 1. i 2., članak 22. stavci od 1. do 4. i članak 23. primjenjuju se od ... [dvije godine nakon stupanja na snagu ove Uredbe].

[...] 3. [...] **Obveza zahtijevanja prijevoda u skladu s člankom 9.a [...] primjenjuje se od ... [tri godine nakon stupanja na snagu ove Uredbe].**

[...] 4. [...] **Članak 5., članak 11. [...] i članak 12. stavci od 1. do 6. te stavak 8. primjenjuju se [...] od ... □[...] pet godina nakon stupanja na snagu ove Uredbe□**

5. Bez obzira na datum primjene u pogledu članka 2., 7., 8. i 9. [...], lokalna tijela informacije, objašnjenja i upute iz tih članaka stavljaju na raspolaganje najkasnije do ... □[...] pet godina nakon stupanja na snagu ove Uredbe□

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

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament
Predsjednik

Za Vijeće
Predsjednik

PRILOZI

PRIJEDLOGU UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

PRILOG I.

Popis informacijskih područja važnih za građane i poduzeća koji se koriste svojim pravima na jedinstvenom tržištu na koja se upućuje u članku 2. stavku 2. točki (a)

Informacijska područja koja se odnose na građane:

Područje	INFORMACIJE KOJE SE ODOSE NA PRAVA, OBVEZE I PRAVILA <u>koji proizlaze iz prava Unije i nacionalnog prava</u>
Putovanje unutar Unije	- dokumenti koji su obvezni za građane Unije, članove njihovih obitelji koji nisu građani Unije, maloljetnike koji putuju sami, osobe koje nisu građani Unije kada prelaze granice unutar Unije (osobna iskaznica, viza, putovnica) - 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 - podrška osobama smanjene pokretljivosti koje putuju u Uniju i iz nje - prijevoz životinja, biljaka, alkohola, duhana, cigareta i druge robe pri putovanju u Uniji - glasovni pozivi, slanje i primanje elektroničkih poruka i podataka unutar Unije

Rad i umirovljenje unutar Unije	• traženje zaposlenja u drugoj državi članici • zaposlenje u drugoj državi članici • priznavanje kvalifikacija radi zaposlenja u drugoj državi članici • oporezivanje u drugoj državi članici • uvjeti zapošljavanja <u>utvrđeni zakonom ili zakonskim instrumentom</u> (uključujući radno vrijeme, plaćeni dopust, pravo na godišnji odmor, prava i obveze u vezi s prekovremenim radom, zdravstvene preglede, raskid ugovora, otpuštanje i višak radne snage) • jednako postupanje (pravila protiv diskriminacije na radnom mjestu, ista plaća za muškarce i žene, ista plaća za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno/neograničeno vrijeme) • obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti s obzirom na različite vrste aktivnosti • prava i obveze u okviru socijalne sigurnosti u Uniji, uključujući pravo na mirovinu
Vozila u Uniji	• privremeno ili trajno prenošenje motornog vozila u drugu državu članicu • stjecanje i obnavljanje vozačke dozvole • zaključivanje obaveznog osiguranja za motorna vozila • kupnja i prodaja motornog vozila u drugoj državi članici • [...] • nacionalna prometna pravila i zahtjevi za vozače
Boravište u drugoj državi članici	• privremeno ili trajno preseljenje u drugu državu članicu • sudjelovanje na općinskim izborima i izborima za Europski parlament • zahtjevi za boravišne iskaznice za građane Unije i članove njihovih obitelji, uključujući članove obitelji koji nisu građani Unije

Obrazovanje ili staž u drugoj državi članici	• pohađanje škole u drugoj državi članici • pohađanje sveučilišta u drugoj državi članici • volontiranje u drugoj državi članici • staž u drugoj državi članici • vođenje istraživanja u drugoj državi članici u okviru obrazovnog programa
Zdravstvena skrb	• liječenje u drugoj državi članici • kupnja farmaceutskih proizvoda na recept u državi članici, ali ne u onoj u kojoj je recept izdan, internetom ili osobno
Obiteljska prava, obveze i propisi u prekograničnom kontekstu	• rođenje, skrbništvo nad maloljetnom djecom, roditeljske odgovornosti, obveze uzdržavanja djece u prekograničnom kontekstu • život s osobom druge nacionalnosti (brak, razdvojenost, razvod, prava u pogledu bračne imovine, prava životnih partnera) • prava u pogledu nasljeđivanja u drugoj državi članici
<u>Prava</u> potrošača [...]	• kupnja roba i usluga iz druge države članice (uključujući financijske usluge), internetom ili osobno • posjedovanje bankovnog računa u drugoj državi članici • priključak na komunalne usluge, npr. plin, struja, voda, telekom i internet • plaćanja, uključujući kreditni transfer, odgode u prekograničnim plaćanjima • prava potrošača i jamstva u vezi s kupovinom robe i usluga • <u>sigurnost potrošačkih proizvoda</u> • <u>najam motornog vozila</u>

Informacijska područja koja se odnose na poduzeća:

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
Pokretanje, vođenje i zatvaranje poduzeća	• registriranje poduzeća (postupci registracije i pravni obrasci za vođenje poslovanja) • prava intelektualnog vlasništva (prijava patenta, registracija tržišnog znaka, crteža ili dizajna, dobivanje licence za reprodukciju) • pravedne i transparentne trgovačke prakse, uključujući prava potrošača i jamstva u vezi s prodajom robe i usluga • ponuda internetskih usluga za prekogranična plaćanja pri prodaji robe i usluga na internetu • prava i obveze prema ugovornom pravu, uključujući kamate na zakašnjela plaćanja • stečajni postupci i likvidacija poduzeća • osiguranje kredita • spajanja ili prodaja poduzeća
Osoblje	• uvjeti zapošljavanja <u>utvrđeni zakonom ili zakonskim instrumentom</u> (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) • prava i obveze u sustavu socijalne sigurnosti Unije (registracija kao poslodavac, registracija zaposlenika, obavještanje zaposlenika o prestanku ugovora, plaćanje doprinosa za socijalno osiguranje, prava i obveze u vezi s mirovinama) • zapošljavanje radnika iz drugih država članica (upućivanje radnika, pravila o slobodi pružanja usluga, uvjet rezidentnosti za radnike) • jednako postupanje (pravila protiv diskriminacije na radnom mjestu, ista plaća za muškarce i žene, ista plaća za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno/neograničeno vrijeme) • pravila o zastupanju osoblja

Porezi	• PDV: informiranje o općim pravilima, stopama i izuzećima, registracija u sustavu PDV-a i plaćanje PDV-a, dobivanje povrata • trošarine: informacije o općim pravilima, stopama i izuzećima • ostali porezi: plaćanje, stope
Roba	• dobivanje oznake CE • utvrđivanje primjenjivih standarda, tehničkih specifikacija i certificiranje proizvoda • uzajamno priznavanje proizvoda koji ne podliježu specifikacijama Unije • zahtjevi u vezi s klasifikacijom, označivanjem i pakiranjem opasnih kemikalija • prodaja na daljinu / izvan poslovnih prostora: informacije koje unaprijed treba dati kupcima, pisana potvrda ugovora, povlačenje iz ugovora, isporuka robe, druge specifične obveze • neispravni proizvodi: prava potrošača i jamstva, dužnosti nakon prodaje, pravni lijek za oštećenu stranu • certifikacija, oznake (EMAS, energetske oznake, ekološki dizajn, znak za okoliš EU-a) • recikliranje i upravljanje otpadom
Usluge	• nabava licenci, ovlaštenja ili dozvola radi pokretanja posla • obavješćavanje nadležnih tijela o prekograničnim aktivnostima • priznavanje stručnih kvalifikacija

Financiranje poslovanja	• pristup financijskim sredstvima na razini Unije, uključujući programe financiranja Unije i bespovratna sredstva za poslovanje • dobivanje pristupa financiranju na nacionalnoj razini • inicijative namijenjene poduzetnicima (razmjene za nove poduzetnike, programi mentoriranja itd.)
Javni ugovori	• Sudjelovanje u javnim natjecajima: pravila i postupci • predaja ponude putem interneta kao odgovor na javni poziv na predavanje ponuda • prijavljivanje nepravilnosti u postupku predavanja ponuda
Zdravlje i sigurnost na radu	• obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti na radu s obzirom na različite vrste aktivnosti, uključujući sprječavanje rizika, informiranje i obuku

PRILOG II.
Postupci iz članka 5. stavka 2.

Životni događaji	Postupci	Očekivani rezultat <u>podložan ocjeni</u> <u>zahtjeva od strane nadležnih tijela u</u> <u>skladu s njihovim nacionalnim</u> <u>pravom, prema potrebi</u>
Rodenje	Traženje <u>dokaza prijave rođenja</u> [...]	<u>Potvrda o prijavi rođenja ili</u> rodni list
Studiranje	Prijava za <u>financiranje školovanja</u> u pogledu <u>tercijarnog</u> <u>obrazovanja, poput</u> stipendija i <u>zajmova</u> javnog <u>tijela ili</u> institucije	Odluka [...] o prijavi za <u>financiranje</u> [...] <u>ili potvrda o primitku</u>
	<u>Traženje akademskog</u> <u>priznavanja diploma, svjedodžbi</u> <u>ili drugih dokaza o studijama ili</u> <u>obrazovnom programu [...]</u>	<u>Odluka o zahtjevu za priznavanje</u>

Rad	<u>Zahtjev za određivanje primjenjivog zakonodavstva [...] u skladu s glavom II. Uredbe (EU) 883/2004³⁸</u>	[...] <u>Odluka o primjenjivom zakonodavstvu</u>
	<u>Obavješćivanje o promjenama osobnih ili profesionalnih okolnosti u pogledu osobe koja prima [...] naknade socijalne sigurnosti, relevantne za takve naknade</u>	<u>Potvrda primitka obavijesti o promjenama</u>
	<u>Prijava za Europsku iskaznicu zdravstvenog osiguranja (EHIC)</u>	<u>Europska iskaznica zdravstvenog osiguranja (EHIC)</u>
	[...]	[...]
Preseljenje	Prijava promjene adrese	Potvrda <u>odjave s prethodne adrese i prijava na</u> [...] novoj adresi
	[...]	[...]
	<u>Registracija motornih vozila s polazištem ili koji su već registrirani u državi članici EU-a, u skladu s uobičajenim postupcima³⁹</u>	<u>Dokaz registracije motornog vozila</u> [...]

³⁸ [...] Uredba (EU) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti.

³⁹ Time su obuhvaćena 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. Direktive 2002/24/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća (SL L 124, 9.5.2002., str. 1).

Umirovljenje	Dobivanje mirovine i naknada prije mirovine iz obveznih [...] fondova	<u>Potvrda o primitku zahtjeva ili</u> [...] <u>odluka</u> u vezi sa zahtjevom za mirovinu ili naknadu prije mirovine
Osnivanje poduzeća	Opća registracija poslovne aktivnosti, isključujući postupke u vezi s osnivanjem poduzeća u smislu članka 54. drugog stavka UFEU-a	Potvrda ispunjavanja svih potrebnih koraka za početak poslovanja
	Registracija poslodavca (fizička osoba) u obveznom [...] mirovinskom i osiguravajućem fondu	<u>Potvrda o registraciji ili</u> broj socijalnog osiguranja
	Registracija zaposlenika u obveznom [...] mirovinskom i osiguravajućem fondu	<u>Potvrda o registraciji ili</u> broj socijalnog osiguranja
Poslovanje	Obavješćivanje fondova socijalnog osiguranja o prestanku ugovora zaposlenika, <u>isključujući postupke za kolektivni prestanak ugovora zaposlenika</u>	Potvrda primitka obavijesti
	Plaćanje socijalnih doprinosa za zaposlenike	Potvrda ili drugi oblik potvrde o uplati socijalnih doprinosa za zaposlenike

PRILOG III.

Popis usluga podrške i otklanjanja poteškoća na koje se upućuje u članku 2. stavku 2. točki (c)

- (1) Jedinstvene kontaktne točke⁴⁰
- (2) Kontaktne točke za proizvode⁴¹
- (3) Kontaktne točke za građevne proizvode⁴²
- (4) Nacionalni centri za podršku za stručne kvalifikacije⁴³
- (5) Kontaktne točke za zdravlje⁴⁴
- (6) EURES⁴⁵
- (7) Internetsko rješavanje sporova⁴⁶

⁴⁰ **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.).**

⁴¹ **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. 21–29.).**

⁴² **Uredba (EU) br. 305/2011/EZ 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. 5–43.).**

⁴³ **Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22–142.).**

⁴⁴ **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.).**

⁴⁵ **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 (Tekst značajan za EGP) (SL L 107, 22.4.2016., str. 1–28.).**

⁴⁶ **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 (SL L 165, 18.6.2013., str. 1–12.).**