



Brüsszel, 2017. november 28.
(OR. en)

Intézményközi referenciaszám:
2017/0086 (COD)

14401/1/17
REV 1

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

FELJEGYZÉS

Küldi:	az Állandó Képviselők Bizottsága (I. rész)
Címzett:	a Tanács
Biz. dok. sz.:	8838/17 + ADD 1
Tárgy:	Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete az információkhoz, az eljárásokhoz, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító integrált digitális ügyfélporthál létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról – Általános megközelítés

I. BEVEZETÉS

1. A Bizottság 2017. május 2-án benyújtotta a fenti rendeletjavaslatot az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak.¹ A javaslat a „Megfelelési csomag” része, amelybe beletartozik az egységes piaci információs eszközzel szembe fordított javaslat és a belső piaci problémamegoldó hálózatról (SOLVIT) szóló közlemény is.

¹ 8838/17 + ADD1.

2. A rendelet azt kívánja biztosítani, hogy az uniós polgárok és vállalkozások központosítottan hozzáférhessenek minden olyan információhoz, amelyre az Unión belüli mobilitáshoz való joguk gyakorlása során szükségük lehet, valamint célja az is, hogy számukra az online eljárásokhoz megkülönböztetés nélkül teljes körű hozzáférést biztosítson (vagyis ha valamely eljárás az adott tagállam állampolgárai számára elérhető, akkor annak másik tagállambeli felhasználók számára is hozzáférhetőnek kell lennie).

Továbbá arra kötelezi a tagállamokat, hogy hozzanak létre teljes mértékben online szolgáltatást a legfontosabb és leggyakrabban használt eljárásokhoz. A rendelet határozottan arra kívánja ösztönözni a tagállamokat, hogy fogadjanak el ambiciózus határokon átnyúló e-kormányzati stratégiákat annak érdekében, hogy az uniós polgárok és vállalkozások teljes mértékben kiaknázhassák a legújabb technológiák adta lehetőségeket.

3. Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2017. október 18-án nyilvánított véleményyt.²
4. A Régiók Bizottsága nem nyilvánított véleményt a javaslatról.
5. Az Európai Parlament Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottsága (IMCO) még nem szavazott a vonatkozó jelentésről.

II. A HELYZET ÁLLÁSA

6. A versenyképességi és növekedési munkacsoport 2017 júniusában kezdte meg a javaslat vizsgálatát. A máltai és az észt elnökség ideje alatt 14 ülésnek volt a témája ez a javaslat. A megbeszélések az alábbi főbb témák köré csoportosultak: az ügyfélportál szolgáltatásai, az online eljárásokra vonatkozó követelmények, beleértve az egyszeri adatszolgáltatás elvét is, a felhasználói vélemények és statisztikák gyűjtése, műszaki megoldások és a mellékletek.
7. A javaslatot kísérő hatásvizsgálat részletes áttekintésére 2017. június 21-én került sor. A delegációk általában egyetértettek a Bizottságnak a javaslat általános hatályával és ambíciójával kapcsolatos következtetéseivel.

² EESC INT/825. A Gazdasági és Szociális Bizottságnak ez a véleménye a Megfelelési csomagba tartozó két jogalkotási javaslattal, nevezetesen az integrált ügyfélportállal és az egységes piaci információs eszközzel, valamint a SOLVIT-ről szóló közleménnyel foglalkozik.

8. Az Állandó Képviselők Bizottsága 2017. november 24-i ülésén megállapodott az elnökségi kompromisszumos szövegre (14351/17) vonatkozó utolsó módosításokról, és jóváhagyta a szövegnek a Versenyképességi Tanács 2017. november 30-i ülésére való továbbbítését azzal a céllal, hogy az általános megközelítést fogadjon el. A módosított szöveget e feljegyzés melléklete tartalmazza.

III. KONKLÚZIÓ

9. Felkérjük a Tanácsot (Versenyképesség), hogy állapodjon meg a szövegről (azaz az általános megközelítésről), és bízta meg az elnökséget azzal, hogy kezdje meg a tárgyalásokat az Európai Parlament és az Európai Bizottság képviselőivel.
-

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

az információkhoz, az eljárásokhoz, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító integrált digitális ügyfélportál létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról

(EGT-vonatkozású szöveg)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak [...] 114. cikke (1) bekezdésére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezetének a nemzeti parlamentek részére való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére³,

tekintettel a Régiók Bizottságának véleményére⁴,

[...],

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

³ HL C [...], [...], [...] o.

⁴ HL C [...], [...], [...] o.

- (1) Az egységes piac Európa egyik legkézzelfoghatóbb vívmánya. Azáltal, hogy lehetővé teszi a személyek, az áruk, a szolgáltatások és a tőke szabad mozgását, új lehetőségeket kínál a polgárok és a vállalkozások számára. Ez a rendelet **„Az egységes piac továbbfejlesztése: a polgárok és vállalkozások lehetőségeinek bővítése” című, az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának szóló bizottsági közleménnyel⁵ létrehozott** egységes piaci stratégia egyik legfontosabb intézkedése, amelynek célja az egységes piacon rejlő teljes potenciál felszabadítása azáltal, hogy megkönnyíti a polgárok és a vállalkozások számára az Unión belüli mozgást, valamint a határokon túli kereskedelmi tevékenység folytatását, letelepedést és üzleti terjeszkedést.
- (2) A digitális egységes piacról szóló közleményben⁶ a Bizottság elismeri, hogy az internet és a digitális technológiák óriási lehetőségeket teremtenek az innováció, a növekedés és a munkahelyteremtés terén, és így nagy szerepet játszanak életvitelünk és munkamódszereink átalakításában. A közlemény megállapítja, hogy jobban ki lehetne elégíteni a polgárok és a vállalkozások igényeit mind a saját országukban, mind pedig határokon átnyúló helyzetekben azzal, ha kiterjesztenénk és integrálnánk a meglévő európai portálokat, hálózatokat, szolgáltatásokat és rendszereket és hozzákapcsolnánk azokat egy „integrált digitális ügyfélportálhoz”. A 2016–2020-as időszakra szóló uniós e-kormányzati cselekvési terv⁷ a 2017-re tervezett intézkedései között sorolja fel az integrált digitális ügyfélportál létrehozását. Az uniós polgárságról szóló jelentés⁸ az integrált digitális ügyfélportált prioritásként kezeli az uniós polgársághoz kapcsolódó jogok tekintetében.
- (3) Az Európai Parlament és a Tanács több alkalommal is egy átfogóbb és felhasználóbarátabb információs és segítségnyújtó csomag kidolgozását sürgette annak érdekében, hogy a vállalkozások könnyebben el tudjanak igazodni az egységes piacon, továbbá azért, hogy olyan erősebb és korszerűbb egységes piaci eszközök álljanak rendelkezésre, amelyek segítségével jobban ki lehet elégíteni a vállalkozások és a polgárok határokon átnyúló tevékenységek során felmerülő igényeit.

⁵ [...].

⁶ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Európai digitális egységes piaci stratégia COM(2015) 192 final, 2015.5.6.

⁷ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Uniós e-kormányzati cselekvési terv 2016–2020. A közigazgatás digitális átalakításának felgyorsítása COM(2016) 179 final.

⁸ Jelentés az uniós polgárságról: A polgárok jogainak megerősítése a demokratikus átalakulás uniójában, 2017. január 24., COM(2017) 30 final/2.

- (4) Ez a rendelet azzal kíván eleget tenni mindennek, hogy megkönnyíti a polgárok és a vállalkozások számára a hozzáférést a belső piachoz kapcsolódó jogaik gyakorlásához szükséges információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz. A rendelettel integrált digitális ügyfélportál jön létre, amellyel összefüggésben a Bizottság és az illetékes hatóságok fontos szerepet játszanak az említett célkitűzések megvalósításában.
- (5) [...]
- (6) Mivel [...] **ez a rendelet** hármas célkitűzést követ, azaz egyrészt csökkenteni kívánja az azokra a polgárokra és vállalkozásokra nehezedő további adminisztratív terheket, akik, illetve amelyek a nemzeti szabályokkal és eljárásokkal teljes mértékben összhangban működnek vagy kívánnak működni, másrészt meg kívánja szüntetni a hátrányos megkülönböztetést, harmadrészt pedig a tájékoztatás, az eljárások, a segítségnyújtó és a problémamegoldó szolgáltatások tekintetében biztosítani kívánja a belső piac működését [...], **ennek a rendeletnek** az EUMSZ [...] 114. cikke (1) bekezdésén kell alapulnia.

- (7) Annak érdekében, hogy az uniós polgárok és vállalkozások élhessenek a belső piacon belüli szabad mozgáshoz való jogukkal, az Uniónak olyan konkrét intézkedéseket kell elfogadnia, amelyeknek köszönhetően a polgárok és a vállalkozások könnyen hozzáférhetnek az uniós jog által keletkeztetett jogaikra vonatkozó, **kellőképpen** sok mindenre kiterjedő és megbízható információkhoz, valamint tájékoztatást kaphatnak azokról az alkalmazandó nemzeti szabályokról és eljárásokról, amelyeknek meg kell felelniük amikor a saját tagállamuktól eltérő tagállamba költöznek, ott élnek vagy tanulmányokat folytatnak, illetve letelepednek vagy üzleti tevékenységet folytatnak. **Az összetett szabályozási környezetben működő innovatív új vállalkozások, így például az e-kereskedelem és a megosztáson alapuló gazdaság területén tevékenységet folytató vállalkozások esetében különösen fontos az, hogy könnyen azonosítani tudják az alkalmazandó szabályokat, valamint azt, hogy e szabályok hogyan alkalmazandók az általuk folytatott üzleti tevékenység esetében. Az információhoz abban az esetben lehet könnyen hozzáférni, ha a felhasználó könnyen meg tudja találni az információt, könnyen meg tudja határozni, hogy az ő egyedi helyzetére nézve az információ mely részei relevánsak és könnyen meg tudja érteni a releváns információkat. A tagállamok feladata eldönteni, hogyan biztosítanak könnyű hozzáférést az információkhoz, figyelembe véve a felhasználók valós [...] szükségleteit.** A nemzeti szinten nyújtandó tájékoztatás nem korlátozódhat az uniós jogot végrehajtó nemzeti szabályokra, hanem ki kell térnie minden egyéb olyan nemzeti szabályra is, amely a külföldi állampolgárokra és vállalkozásokra is vonatkozik.

- (7a) **A nyújtandó információknak nem kell kitérniük a nemzeti igazságszolgáltatási rendszerekre, mivel az e terület vonatkozásában a határon túli felhasználók számára releváns információkat az e-igazságügyi portál már tartalmazza. Ugyanakkor bizonyos, e rendelet hatálya alá tartozó esetekben előfordulhat, hogy a bíróságok az illetékes hatóságok, például ha a bíróságok kezelik a cégnyilvántartásokat. Ezen túlmenően a megkülönböztetésmentesség elvét a bírósághoz fordulást lehetővé tevő online eljárásoknak az esetében is érvényesíteni kell.**
- (8) Egyértelmű, hogy a más tagállamokból származó polgárok és vállalkozások (a továbbiakban: felhasználók) hátrányos helyzetbe kerülhetnek a nemzeti szabályok és közigazgatási rendszerek ismeretének hiánya, a nyelvi különbségek, valamint az e tagállamok hatóságaitól való földrajzi távolságuk miatt. Ezek a tényezők akadályozzák a belső piac működését, amit úgy lehet a leghatékonyabban kiküszöbölni, ha a határon túli felhasználók **(azaz az olyan felhasználók, akiknek a helyzete nem korlátozódik minden elemében egyetlen tagállamra)** lehetőséget kapnak arra, hogy az információkhoz online és számukra érthető nyelven férhessenek hozzá, valamint arra, hogy teljes mértékben online végezhessek el a nemzeti szabályoknak való megfeleléshez szükséges eljárásokat, továbbá ha ezek a felhasználók segítséget kaphatnak amikor a szabályok és az eljárások nem kellően egyértelműek, vagy amikor jogaik gyakorlása során akadályokba ütköznek.

- (9) Egy-egy ágazatra vonatkozó egyablakos ügyintézési pontok létrehozásával több uniós aktus is igyekezett ezekre a problémákra megoldást kínálni, így a szolgáltatási irányelv⁹ létrehozta az egyedüli kapcsolattartó pontokat (online tájékoztatás, segítségnyújtó szolgáltatások és hozzáférés az eljárásokhoz a szolgáltatásnyújtással összefüggésben), bevezették a termékinformációs kapcsolattartó pontokat¹⁰ és az építésitemék-információs kapcsolattartó pontokat¹¹ a termékspecifikus műszaki szabályok hozzáférhetővé tétele érdekében, továbbá létrejöttek a szakmai képezésekkel foglalkozó segítségnyújtó központok¹² is a szakemberek határon átnyúló mobilitásának támogatására. Emellett olyan hálózatok is létrejöttek, mint az Európai Fogyasztói Központok Hálózata, amelyek elősegítik az uniós fogyasztói jogok megismerését, és segítik a hálózatban részt vevő más tagállamokban – utazás vagy online vásárlás alkalmával – végzett tranzakciókkal kapcsolatos panaszok rendezését. Mindezekon kívül a SOLVIT¹³ gyors, hatékony és informális megoldásokat próbál nyújtani a magánszemélyeknek és a vállalkozásoknak abban az esetben, ha a hatóságok nem teszik lehetővé számukra a belső piachoz kapcsolódó uniós jogaik gyakorlását. Végül számos információs portál is létrejött, például a belső piaccal kapcsolatos Európa Önökért portál és az e-igazságügyi portál, amelyeken a felhasználók tájékoztatást kaphatnak az uniós és nemzeti szabályokról.
- (10) A szóban forgó jogi aktusok ágazati jellege miatt az online információs és segítségnyújtó szolgáltatások, valamint a polgárok és a vállalkozások rendelkezésére álló online eljárások jelenleg rendkívül széttagoltak. Az online információk és eljárások nem érhetők el mindenhol, a szolgáltatások minősége nem kielégítő és kevesen ismerik ezeket az információs és segítségnyújtó szolgáltatásokat. Ezen túlmenően a [...] **határon túli** [...] felhasználók nehezen találják meg és férnek hozzá a szolgáltatásokhoz.

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 2006. december 12-i 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27., 36. o.).

¹⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2008. július 9-i 764/2008/EK rendelete az egyes nemzeti műszaki szabályoknak a valamely másik tagállamban jogszerűen forgalmazott termékekre történő alkalmazására vonatkozó eljárások megállapításáról és a 3052/95/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 218., 2008.8.13., 21. o.).

¹¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2011. március 9-i 305/2011/EU rendelete az építési termékek forgalmazására vonatkozó harmonizált feltételek megállapításáról és a 89/106/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 88., 2011.4.4., 5. o.).

¹² Az Európai Parlament és a Tanács 2005. szeptember 7-i 2005/36/EK irányelve a szakmai képezések elismeréséről (HL L 255., 2005.9.30., 22. o.).

¹³ A Bizottság 2013. szeptember 17-i ajánlása a SOLVIT működését meghatározó elvekről (HL L 249., 2011.9.19., 10. o.).

- (11) E rendeletnek létre kell hoznia egy olyan egyablakos ügyintézési pontot, amelyen keresztül a polgárok és a vállalkozások információhoz juthatnak az uniós és/vagy a nemzeti jog értelmében betartandó szabályokról és azokról a követelményekről, amelyeket tiszteletben kell tartaniuk. Az ügyintézési pont várhatóan egyszerűbbé és hatékonyabbá fogja tenni a polgárok és a vállalkozások, valamint az uniós vagy nemzeti szinten létrehozott segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások közötti kapcsolatfelvételt. Az ügyfélportál várhatóan az eljárásokhoz való hozzáférést és azok lebonyolítását is meg fogja könnyíteni. [...]. Ebben az összefüggésben a rendeletnek elő kell segítenie az egyszeri adatszolgáltatás elvének érvényesülését az igazolások különböző tagállamok illetékes hatóságai közötti cseréje során.
- (12) Az ügyfélportálnak felhasználóközpontúnak és felhasználóbarátnak kell lennie, és lehetővé kell tennie a polgárok és a vállalkozások számára a nemzeti és uniós szintű közigazgatási szervekkel való kommunikációt annak révén, hogy a polgárok és a vállalkozások lehetőséget kapnak az ügyfélportálon keresztül hozzáférhető szolgáltatásokkal és a belső piac működésével kapcsolatos véleményük kinyilvánítására. A véleménynyilvánítási eszköznek lehetővé kell tennie a felhasználó számára, hogy a szolgáltatások minőségének folyamatos javítása érdekében jelezze az észlelt problémákat, hiányosságokat és szükségleteket.
- (13) Az ügyfélportál sikere a Bizottság és a tagállamok közös erőfeszítésétől függ. Az ügyfélportálnak tartalmaznia kell egy, a meglévő Európa Önökért portálba integrált közös felhasználói felületet is, amelyet a Bizottság kezel majd. A közös felhasználói felületen a tagállamok illetékes hatóságai és a Bizottság által kezelt portálokon rendelkezésre álló információkra, eljárásokra, illetve segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokra mutató linkeket kell elhelyezni. Az ügyfélportál használatának megkönnyítése érdekében a felhasználói felületnek az Unió valamennyi hivatalos nyelvén rendelkezésre kell állnia. Az ügyfélportál működését a Bizottság által – a tagállamokkal **szoros** együttműködésben – kidolgozott technikai eszközökkel kell támogatni.

(14) A szolgáltatási irányelv¹⁴ szerinti elektronikus egyablakos ügyintézési pontokról szóló chartában a tagállamok önkéntesen vállalták, hogy az egyablakos ügyintézési pontokon keresztül történő információnyújtás tekintetében felhasználóközpontú megközelítést alakítanak ki a vállalkozások számára különösen fontos területeken, ideértve a héát és a jövedelemadót, valamint a társadalombiztosítási és munkajogi követelményeket. A charta és az Európa Önökért portál kapcsán szerzett tapasztalatok alapján a tájékoztatásnak tartalmaznia kell a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások leírását is. [...] **A** polgárok és a vállalkozások **ezekhez a szolgáltatásokhoz** [...] fordulhatnak, ha problémájuk van [...] az információk megértésével, [...] az információknak a saját [...] helyzetükre való **alkalmazásával** vagy [...] egy eljárás **lefolytatásával**.

(14a) Ez a rendelet felsorolja azokat az információterületeket, amelyek relevánsak a belső piacon jogait gyakorló és kötelezettségeiket teljesítő polgárok és vállalkozások számára. E területek vonatkozásában a tájékoztatást nemzeti, és ezen belül regionális és helyi szinten, valamint uniós szinten kell rendelkezésre bocsátani, és annak részeként el kell magyarázni az alkalmazandó szabályokat és kötelezettségeket, valamint azokat az eljárásokat, amelyeket a polgároknak és a vállalkozásoknak le kell folytatniuk a szóban forgó szabályoknak és kötelezettségeknek való megfelelés érdekében. [...]. Ezt a tájékoztatást úgy kell rendelkezésre bocsátani, hogy a felhasználók könnyen megérthessék a saját helyzetükre e területek esetében vonatkozó alapvető szabályokat és követelményeket.

¹⁴ A chartát a Tanács 2013-ban hagyta jóvá.

(14b) Amennyiben lehetséges, azokat az adatokat kell használni, amelyeket Bizottság a hatályos uniós jogszabályok vagy önkéntes rendszerek – például az EURES-portál¹⁵, az e-igazságügyi portál¹⁶ vagy a szabályozott szakmák adatbázisa – alapján már összegyűjtött a tagállamoktól, és többek között ezeket kell e rendeletnek megfelelően a polgárok és a vállalkozások számára uniós és nemzeti szintű tájékoztatásként elérhetővé tenni. Abban az esetben, ha a tagállamok az uniós jog egyéb hatályos rendelkezéseinek, így például a 2014/67/EU irányelvnek megfelelően már egyébként is kötelesek online információkat közölni, elegendő, ha a tagállamok a meglévő online információra mutató linkeket bocsátanak rendelkezésre. Azoknak a szakpolitikai területeknek az esetében, amelyeken az uniós jog révén már mindenre kiterjedő harmonizáció valósult meg, ahogy például a fogyasztói jogok esetében, az EU szintjén rendelkezésre bocsátott információ általában elegendő ahhoz, hogy a felhasználók megértsék vonatkozó jogaikat és kötelezettségeiket. Ilyen esetekben a tagállamoknak csak a nemzeti közigazgatási eljárásaikról és segítségnyújtó szolgáltatásaikról, illetve a felhasználók számára releváns egyéb nemzeti közigazgatási szabályokról [...] kell információkat közzétenniük. A fogyasztói jogokra vonatkozó információk nem jelenthetnek beavatkozást a magánjogi szerződésekre vonatkozó jogszabályokba, céljuk csupán a fogyasztók tájékoztatása az uniós és a nemzeti jog alapján a kereskedelmi tranzakciók összefüggésében fennálló jogaikról.

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 13-i (EU) 2016/589 rendelete a foglalkoztatási szolgálatok európai hálózatáról (EURES), a munkavállalók mobilitási szolgáltatásokhoz való hozzáféréséről és a munkaerőpiacok további integrációjáról, valamint a 492/2011/EU és az 1296/2013/EU rendeletek módosításáról (HL L 107., 2016.4.22., 1. o.).

¹⁶ A Tanács 2001. május 28-i 2001/470/EK határozata az Európai Igazságügyi Hálózat létrehozásáról polgári és kereskedelmi ügyekben (HL L 174., 2001.6.27., 25. o.).

(15) E rendeletnek erősítenie kell az online eljárások belső piaci dimenzióját azáltal, hogy érvényesíti a megkülönböztetésmentesség általános elvét a polgároknak és a vállalkozásoknak egyrészt az azon online eljárásokhoz való hozzáférése tekintetében, amelyek nemzeti vagy uniós jog alapján már léteznek nemzeti szinten, **másrészt azon eljárások tekintetében is, amelyek e rendelet alapján lesznek teljes mértékben online elérhetőek. Ezen elv értelmében a hasonló helyzetben lévő felhasználók nem kezelhetők különbözőképpen, illetve a különböző helyzetben lévő felhasználók nem kezelhetők egyformán, kivéve ha ezt objektív indokok támasztják alá. Ha egy felhasználó egy szigorúan egy tagállamra korlátozódó helyzetben ebben a tagállamban online hozzáférhet az e rendelet hatálya alá tartozó valamely területre vonatkozó eljárásokhoz és le is folytathatja azokat, [...] akkor a határon túli felhasználóknak lehetőséget kell biztosítani arra, [...] hogy online hozzáférhessenek ugyanahhoz az eljáráshoz és le is tudják folytatni azt [...] vagy ugyanazon technikai megoldás segítségével, vagy valamely [...] más, technikailag különálló, de ugyanolyan eredményre vezető megoldással,** és anélkül, hogy **diszkriminatív** akadályokba ütköznének.

I[...]lyen **akadályok lehetnek a tagállam-specifikus megoldások, mint például** az, ha az űrlapokon csak az adott tagállamban használatos telefonszámokat [...] vagy irányítószámokat [...] **lehet megadni, vagy** ha a díjak fizetése kizárólag olyan rendszereken keresztül teljesíthető, amelyek a határokon átnyúló fizetéseket nem teszik lehetővé [...]. **Továbbá abból is eredhetnek ilyen akadályok,** ha nem áll rendelkezésre **elegendő** [...] magyarázat [...] **a tagállam hivatalos** nyelvén [...] kívül más nyelven, ha nincs lehetőség más tagállam hatóságaitól származó elektronikus igazolás benyújtására, valamint ha nem fogadják el a más tagállamokban kibocsátott elektronikus azonosítási eszközöket. **E rendelet semmilyen módon nem érintheti a rendelet hatálya alá tartozó szakpolitikai területeken az uniós és/vagy a nemzeti jog alapján fennálló lényegi követelményeket.**

(15a) Ha a felhasználók határokon átnyúló online eljárásokat folytatnak, akkor az összes releváns magyarázatot [...] az adott tagállam hivatalos nyelvén kívül legalább még egy másik nyelven meg kell kapniuk. Ehhez a tagállamoknak nem kell lefordítaniuk [...] sem a közigazgatási formanyomtatványait, [...] sem az [...] eljárást, sem pedig az eljárás eredményét a másik nyelvre. A tagállamoknak javasolt azonban olyan technikai megoldásokat használniuk, amelyek lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy a lehető legnagyobb mértékben a másik nyelven végezhesék el az eljárásokat, tiszteletben tartva ugyanakkor az egyes tagállamok nyelvhasználatra vonatkozó nemzeti szabályozását.

(15b) Az, hogy melyik online nemzeti eljárások relevánsak a határon túli felhasználók számára az egységes piaccal kapcsolatos jogaik érvényesítéséhez, attól függ, hogy az érintett tagállamban rendelkeznek-e lakcímmel, illetve székhellyel, vagy úgy kívánnak a szóban forgó tagállam eljárásaihoz hozzáférni, hogy egy másik tagállamban rendelkeznek lakcímmel, illetve székhellyel. E rendelet nem akadályozza meg a tagállamokat abban, hogy a másik tagállamban lakcímmel, illetve székhellyel rendelkező, határon túli felhasználók esetében az online nemzeti eljárásokhoz való hozzáféréshez nemzeti azonosító szám beszerzését írják elő, feltéve, hogy ez az előírás nem jelent indokolatlan további terhet vagy költséget e felhasználók számára. Az adott tagállamban lakcímmel, illetve székhellyel nem rendelkező határon túli felhasználók esetében az egységes piaccal kapcsolatos jogaik gyakorlása szempontjából nem releváns online nemzeti eljárásokat – például olyan helyi szolgáltatások igénybevételének kérelmezése, mint a hulladékgyűjtés vagy a parkolási engedélyek kiadása – nem kell online teljes mértékben elérhetővé tenni.

- (16) E rendeletnek az eIDAS-rendeletre¹⁷ kell épülnie, amely megállapítja azokat a feltételeket, amelyek mellett a tagállamok elismernek a természetes és jogi személyek más tagállamok által bejelentett elektronikus azonosítási rendszereinek hatálya alá tartozó bizonyos [...] elektronikus azonosító eszközöket. [...]. **Az eIDAS-rendelet meghatározza azokat a feltételeket, amelyek mellett a felhasználók az online közszolgáltatások határokon átnyúló igénybevételéhez használni tudják elektronikus azonosító és hitelesítő eszközeiket.**
- (17) Számos ágazati uniós jogi aktus – például a szolgáltatási irányelv¹⁸, a szakmai képesítések elismeréséről szóló irányelv¹⁹ és a közbeszerzési irányelvek²⁰ – előírja, hogy az eljárásokat teljes mértékben elérhetővé kell tenni online. E rendeletnek a fentieket ki kell egészítenie **a polgárok és a vállalkozások túlnyomó többsége számára a jogaik és kötelezettségeik határokon átnyúló gyakorlása, illetve teljesítése szempontjából [...] legfontosabb eljárások** [...] teljes mértékben online rendelkezésre állására vonatkozó követelmények meghatározásával.

¹⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 257., 2014.8.28., 73. o.).

¹⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2006. december 12-i 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27., 36. o.).

¹⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 2005. szeptember 7-i 2005/36/EK irányelve a szakmai képesítések elismeréséről (HL L 255., 2005.9.30., 22. o.).

²⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2014. február 26-i 2014/24/EU irányelve a közbeszerzésről és a 2004/18/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 94., 2014.3.28., 65. o.) és az Európai Parlament és a Tanács 2014. február 26-i 2014/25/EU irányelve a vízügyi, energiaipari, közlekedési és postai szolgáltatási ágazatban működő ajánlatkérők beszerzéseiről és a 2004/17/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 94., 2014.3.28., 243. o.).

(18) Annak érdekében, hogy a polgárok és a vállalkozások további szükségtelen adminisztratív terhek nélkül közvetlenül élvezhessék a belső piac előnyeit, e rendeletnek a határon túli felhasználók számára kulcsfontosságú, a II. mellékletben felsorolt eljárások esetében elő kell írnia a teljes körű digitalizálást [...], és meg kell határozni azokat a kritériumokat, amelyek alapján egy eljárás teljes mértékben online-nak minősül. **Ez a kötelezettség csak abban az esetben alkalmazandó[...], ha a tagállamokban léteznek ilyen eljárások. Az ilyen eljárások egyike [...] az „üzleti tevékenység általános nyilvántartásba vétele”, amelybe a valamely üzleti tevékenység nyilvántartásba vételéhez szükséges szokásos lépések tartoznak bele [...].** A rendelet hatálya nem terjedhet ki azonban azokra az eljárásokra, amelyekkel jogi személyiséggel rendelkező vállalkozások vagy cégek jönnek létre, mivel az ilyen eljárásokhoz olyan átfogó megközelítésre van szükség, amely a digitális megoldások előmozdítását a vállalat teljes életciklusa tekintetében irányozza elő. Amikor a vállalkozások egy másik tagállamban telepednek le, nyilvántartásba kell vetetniük magukat egy társadalombiztosítási és egy biztosítási rendszerben alkalmazottaik bejelentése és a két rendszerbe történő befizetések céljából. Ezek az eljárások a gazdaság bármely ágazatában működő valamennyi vállalkozás számára azonosak, ezért helyénvaló előírni, hogy e két regisztrációs eljárás online elérhető legyen.

(18a) E rendeletnek egyértelművé kell tennie, hogy mit jelent az, ha egy eljárás teljes mértékben online elérhető. Egy eljárás akkor tekinthető teljes mértékben online elérhetőnek, ha a felhasználó az eljárás elérésétől annak befejezéséig minden – a felhasználó és az illetékes hatóság (azaz az ügyintézési felület) közötti interakcióval kapcsolatos – lépést elvégezhet elektronikusan, távolról és online szolgáltatáson keresztül. Ennek a szolgáltatásnak végig kell vezetnie a felhasználót a teljesítendő követelmények és a benyújtandó igazolások [...] listáján, lehetővé kell tennie a felhasználó számára, hogy benyújtsa az e követelmények teljesítéséhez szükséges valamennyi információt és igazoló adatot, valamint a benyújtás megtörténtéről automatikus megerősítést kell küldenie a felhasználónak, kivéve ha az eljárás eredménye azonnal kikézbítésre kerül. Amennyiben az alkalmazandó uniós és nemzeti jog azt lehetővé teszi, az illetékes hatóságoknak az eljárás e rendeletben meghatározott eredményét is elektronikus úton kell megküldeniük a felhasználóknak. [...]

(18b) E rendelet nem jelenthet beavatkozást a nemzeti hatóságoknak az eljárások különböző szakaszaiban meglévő hatásköreibe, beleértve a benyújtott információk helytállóságának ellenőrzését is, és az illetékes hatóságaikon belüli és azok közötti eljárási munkafolyamatokba (azaz háttérfolyamatokba) sem, függetlenül attól, hogy azok digitalizáltak vagy sem.

- (19) A felhasználóknak több esetben igazolásokat kell benyújtaniuk olyan tények bizonyítására, amelyeket online eszközökkel nem lehet megállapítani, például orvosi igazolásokat, életbenléti igazolásokat vagy a gépjárművek műszaki alkalmasságának vagy alvázszám-ellenőrzésének igazolását. Ha ezeket az igazoló dokumentumokat be lehet nyújtani elektronikus formában, akkor nem tekinthető úgy, hogy kivétel valósul meg az eljárások teljes mértékben online elérhetővé tételére vonatkozó elv alól.

Tekintettel a technika jelenlegi fejlettségi szintjére, egyébb [...] esetekben továbbra is szükség lehet arra, hogy az eljárás felhasználói az online eljárás részeként személyesen megjelenjenek az illetékes hatóság előtt [...]. A [...] nem az uniós jogból eredőktől eltérő kivételeket azokra a helyzetekre kell korlátozni, amikor az eljárás céljának elérésére nem létezik digitális technológia, vagy amikor egy közérdeken alapuló kényszerítő indok azt alátámasztja, beleértve a csalás elleni küzdelmet is. Az átláthatóság érdekében a tagállamoknak meg kell osztaniuk a Bizottsággal és a többi tagállammal az ilyen kivételekre vonatkozó információkat. A jó nemzeti gyakorlatokat és a további digitalizációt lehetővé tevő technikai újításokat rendszeresen meg kell vitatni az ügyfélportállal kapcsolatos koordinációt végző csoportban.

- (19a) A címváltozás bejelentésére vonatkozó eljárás határokon átnyúló helyzetekben két külön eljárásból állhat: a származás szerinti tagállamban kérni kell a régi cím törlését, a cél szerinti tagállamban pedig kérni kell az új cím nyilvántartásba vételét.

- (19b) Ez a rendelet az oklevelek, bizonyítványok vagy a tanulmányok lezárását alátámasztó egyéb igazolások [...] kizárólag tanulmányi célú elismerésének kérelmezésére irányuló eljárás digitalizációjára vonatkozik olyan személyek esetében, akik tanulmányokat szeretnének kezdeni vagy a megkezdett tanulmányaikat szeretnék folytatni, vagy egy tudományos címet szeretnének használni, a szakmai képesítések elismerésére vonatkozó alaki követelmények keretein kívül, mivel a szakmai képesítések elismeréséhez kapcsolódó követelmények, eljárások és alaki követelmények digitalizálásáról a szakmai képesítések elismeréséről szóló irányelv²¹ már rendelkezik.

²¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2005. szeptember 7-i 2005/36/EK irányelve a szakmai képesítések elismeréséről (HL L 255., 2005.9.30., 22. o.).

(20) [...]

(21) Ez a rendelet nem érintheti a 883/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben²² és a 987/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben²³ foglalt szociális biztonsági koordinációs szabályokat, amelyek meghatározzák a biztosítottak és a szociális biztonsági intézmények jogait és kötelezettségeit, valamint a szociális biztonsági rendszerek koordinálása terén alkalmazandó eljárásokat. [...]

(22) Több hálózat és szolgáltatás is létrejött nemzeti és uniós szinten annak érdekében, hogy segítsék a polgárokat és a vállalkozásokat a határokon átnyúló tevékenységeikben. Fontos, hogy ezek a szolgáltatások – köztük az Európai Fogasztói Központok, az Európa Önökért Tanácsadó Szolgálat, a SOLVIT, a Szellemi Tulajdonjogok HelpDesk, a Europe Direct és az Enterprise Europe Network – az integrált digitális ügyfélportál részét képezzék annak érdekében, hogy valamennyi potenciális felhasználó megtalálhassa őket. Az e rendelet III. mellékletében felsorolt szolgáltatásokat kötelező erejű uniós jogi aktusok hozták létre, míg mások önkéntes alapon működnek. Az előbbi szolgáltatások számára elő kell írni az e rendeletben meghatározott minőségi **követelmények** [...] kötelező teljesítését, míg az utóbbiak számára csak abban az esetben, ha szolgáltatásaikat az ügyfélportálon keresztül hozzáférhetővé kívánják tenni. **E rendelet nem módosíthatja a szóban forgó szolgáltatások alkalmazási körét és természetét, azok irányítási kereteit, a már kijelölt határidőket, valamint azt, hogy működtetésükre önkéntes, szerződéses vagy egyéb alapon kerül sor. Például abban az esetben, ha az általuk nyújtott segítség informális jellegű, akkor ennek a rendeletnek a hatására az ilyen segítségnyújtás nem változhat kötelező erejű jogi tanácsadássá.**

²² Az Európai Parlament és a Tanács 2004. április 29-i 883/2004/EK rendelete a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról (HL L 166., 2004.4.30., 1. o.).

²³ Az Európai Parlament és a Tanács 2009. szeptember 16-i 987/2009/EK rendelete a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról szóló 883/2004/EK rendelet végrehajtására vonatkozó eljárás megállapításáról (HL L 284., 2009.10.30., 1. o.).

- (23) Ezen túlmenően a tagállamok és a Bizottság határozhatnak úgy, hogy az e rendeletben meghatározott feltételeknek megfelelően további, illetékes hatóságok, illetve részben vagy egészben magánkézben lévő szervezetek, **például kereskedelmi kamarák vagy állampolgárokat célzó nem kormányzati segítségnyújtó szolgálatok** által nyújtott nemzeti segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokat is felvesznek az ügyfélportálra, **de erre nem kötelezhetők**. Főszabály szerint az illetékes hatóságok feladata, hogy a polgároknak és a vállalkozásoknak segítséget nyújtsanak az alkalmazandó szabályokra és eljárásokra vonatkozó minden olyan kérdésben, amely nem oldható meg teljes mértékben online szolgáltatások révén. Ugyanakkor az igen speciális területeken, és amennyiben egy részben vagy egészben magánkézben lévő szervezetek által nyújtott szolgáltatás képes kielégíteni a felhasználók igényeit, lehetővé kell tenni a tagállamok számára, hogy javasolják a Bizottságnak ilyen szolgáltatásoknak a ügyfélportálra való felvételét, feltéve, hogy azok megfelelnek a rendeletben meghatározott valamennyi feltételnek, és nem duplikálják a ügyfélportálon keresztül már elérhető segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokat.
- (24) A felhasználóknak segítségre van szükségük a megfelelő szolgáltatás kiválasztásához, így ebben a rendeletben rendelkezni kell egy olyan eszközről, amely automatikusan a megfelelő szolgáltatáshoz irányítja a felhasználókat.
- (25) Az integrált digitális ügyfélportál sikeréhez elengedhetetlen, hogy az ott szereplő szolgáltatások megfeleljenek néhány olyan alapvető minőségi követelménynek, amely képes garantálni az információk és a szolgáltatások megbízhatóságát, ellenkező esetben ugyanis komolyan megkérdőjelezhetővé válna az ügyfélportál egészének a hitelessége. **A követelményeknek való megfelelés átfogó célja annak biztosítása, hogy az információt vagy a szolgáltatást világos és felhasználóbarát módon jelenítsék meg. A tagállamok felelősségi körébe tartozik annak meghatározása, hogy a felhasználói lépéssor folyamán hogyan kell megjeleníteni az információkat ahhoz, hogy ez a cél teljesüljön.**

(25aa) A határon túli felhasználók sokkal könnyebben hozzá tudnak férni az információkhoz akkor, ha az információ elérhető **az EU egy másik olyan hivatalos nyelvén is, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek**[...]. A nemzeti nyelvről vagy nyelvekről az Unió ezen másik hivatalos nyelvére történő fordításnak pontosan tükröznie kell a nemzeti nyelven vagy nyelveken nyújtott információk tartalmát. **Csak azokat az információkat kell lefordítani a másik nyelvre, amelyekre a felhasználóknak a helyzetükre alkalmazandó alapvető szabályok és követelmények megértéséhez szükségük van.** **Kívánatos, hogy a tagállamok a lehető legtöbb információt lefordítsák egy olyan nyelvre, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek, ez a rendelet azonban nem kötelezi a tagállamokat arra, hogy az uniós költségvetésből finanszírozhatónál több információt lefordítsanak.** **A Bizottságnak meg kell tennie a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy képes legyen hatékonyan teljesíteni a tagállamok fordítási megrendeléseit.**

(25a) **A díjfizetések megkönnyítése érdekében a határon túli felhasználók számára lehetővé kell tenni, hogy az online eljárások során vagy a segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatások nyújtása során felmerülő díjakat a 260/2012/EU rendelet²⁴ szerinti átutalással vagy beszedéssel, illetve más általánosan használt határokon átnyúló fizetési mód felhasználásával, így például betéti kártyával vagy hitelkártyával fizessék meg.**

(25b) **Hasznos, ha a felhasználók tájékoztatást [...] kapnak az eljárások várható időtartamáról. Tájékoztatni kell őket az alkalmazandó határidőkről vagy a hallgatóságos jóváhagyásra vagy a közigazgatási hallgatóságos beleegyezésre vonatkozó rendelkezésekről, vagy amennyiben ilyenek nincsenek érvényben, legalább arról, mi az eljárás átlagos, becsült vagy indikatív időtartama annak alapján, hogy az rendszerint mennyi időt vesz igénybe. A becsült vagy indikatív időtartam megadásának nincs joghatása, szerepe csak az, hogy segítse a felhasználókat a tevékenységeiknek vagy a soron következő adminisztratív lépéseiknek a megtervezésében.**

²⁴ **Az Európai Parlament és a Tanács 2012. március 14-i 260/2012/EU rendelete az euroátutalások és -beszedések technikai és üzleti követelményeinek megállapításáról és a 924/2009/EK rendelet módosításáról (HL L 94., 2012.3.30., 22. o.).**

- (26) E rendeletnek továbbá lehetővé kell tennie a felhasználók által elektronikus formában benyújtott igazolásoknak az ellenőrzését abban az esetben, ha azokat a kiállító illetékes hatóság elektronikus bélyegzője vagy tanúsítványa nélkül nyújtják be, [...] ha a különböző tagállamok illetékes hatóságai között az igazolások közvetlen cseréjét vagy **ellenőrzését** lehetővé tevő, **e rendeletben szereplő** technikai eszköz **vagy bármely más rendszer** [...] nem áll rendelkezésre. Ilyen esetekre e rendeletben rendelkezni kell a tagállamok illetékes hatóságai közötti hatékony igazgatási együttműködési mechanizmusról, amely az 1024/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelettel²⁵ létrehozott belső piaci információs rendszeren (IMI) alapul.

Az ilyen esetekben az illetékes hatóságok önkéntes alapon dönthetnek úgy, hogy igénybe veszik az IMI-t, ugyanakkor onnantól kezdve, hogy az IMI-n keresztül elküldték a tájékoztatás vagy együttműködés iránti kérelmet, a megkeresett illetékes hatóság köteles együttműködni és választ adni. A megkeresést az IMI-n keresztül vagy [...] az igazolást kibocsátó illetékes hatóságnak vagy pedig a központi hatóságnak [...] lehet megküldeni, erről a tagállamoknak a saját közigazgatási követelményeiknek megfelelően kell döntést hozniuk. A felesleges párhuzamosságok elkerülése érdekében, valamint tekintettel arra, hogy az (EU) 2016/1191 rendelet kiterjed az e rendelet hatálya alá tartozó eljárások szempontjából releváns igazolások egy részére, az IMI keretében folytatott együttműködésre vonatkozó, az (EU) 2016/1191 rendeletben meghatározott szabályokat az olyan egyéb igazolások vonatkozásában is alkalmazni lehet, amelyekre az e rendelet hatálya alá tartozó eljárásokban szükség lehet. Annak érdekében, hogy az uniós szervek, hivatalok vagy ügynökségek az IMI szereplőivé válhassanak, módosítani kell az 1024/2012/EU rendeletet.

²⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2012. október 25-i 1024/2012/EU rendelete a belső piaci információs rendszer keretében történő igazgatási együttműködésről és a 2008/49/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről (az IMI-rendelet) (HL L 316., 2012.11.14., 1. o.).

- (27) Az illetékes hatóságok online szolgáltatásai döntő jelentőségűek a polgárok és a vállalkozások számára nyújtott szolgáltatások minőségének javításához. A tagállamok közigazgatásai ahelyett, hogy megkövetelnék a polgároktól és a vállalkozásoktól, hogy ugyanazt az információt több ízben is benyújtsák, egyre inkább az adatok többszöri felhasználására törekednek; a további terhek csökkentése érdekében elő kell segíteni, hogy a más tagállamokban eljárásokat folytató felhasználók esetében is így járjanak el.
- (28) Az online eljárások alkalmazásának további előmozdítása érdekében ennek a rendeletnek – az egyszeri adatszolgáltatás elvével összhangban – meg kell alapoznia egy **olyan technikai megoldás létrehozását és alkalmazását**, amely a polgárok és a vállalkozások **kifejezett** kérésére a tagállami **határokon átnyúló helyzetekben** képes **automatizáltan** biztosítani az igazolások cseréjét [...] **az eljárásban érintett szereplők között**. **Abban az esetben, ha az igazolások cseréje személyes adatokat is magába foglal, a kérelmet akkor lehet kifejezett kérelemnek tekinteni, ha annak keretében az egyén nyilatkozattal vagy megerősítést kifejező cselekedettel önkéntesen, a kellő ismeretek birtokában, konkrétan és egyértelműen kinyilvánítja az adott személyesadat-cserére irányuló akaratát. Abban az esetben, ha a felhasználó nem azonos az adatok által érintett személlyel, az online eljárás nem érintheti az (EU) 2016/679 rendelet szerinti jogait.** Az egyszeri adatszolgáltatás elvének **határokon átnyúló helyzetekben történő alkalmazása** azt jelenti, hogy a polgároknak és a vállalkozásoknak [...] nem kell egynél több alkalommal megadniuk ugyanazokat **az adatokat** a hatóságoknak, **valamint azt is, hogy ezeket az adatokat a felhasználó kérésére határon túli felhasználókat érintő határokon átnyúló online eljárások lefolytatására is fel lehet használni** [...]. **Az igazolások határokon átnyúló cseréjéhez olyan megfelelő jogalapra van szükség, mint például a 2005/36/EK, a 2006/123/EK, a 2014/24/EU és a 2014/25/EU irányelvben szereplő jogalapok, vagy pedig a II. mellékletben szereplő eljárások esetében más hatályos uniós vagy nemzeti jogszabályokban szereplő jogalapok. Abban az esetben, ha a szóban forgó jogalap személyes adatok kezelését is magába foglalja, akkor azt az általános adatvédelmi rendelet és a 45/2001/EK rendelet rendelkezéseinek megfelelően kell végrehajtani.**

(28a) E rendeletnek általános szabályként le kell fektetnie azt, hogy az igazolások határokon átnyúló automatizált cseréjére a felhasználó kifejezett kérésére kerül sor. Ezt a követelményt nem kell alkalmazni azokban az esetekben, amikor a vonatkozó uniós vagy nemzeti jogszabály lehetővé teszi a kifejezett felhasználói kérés nélküli, határokon átnyúló automatizált adatszerét.

(29) Az igazolások e rendelet alapján folytatandó cseréjének lehetővé tétele érdekében létrehozandó biztonságos technikai rendszernek a megkereső illetékes hatóságok számára bizonyítékot kell szolgáltatnia arra vonatkozóan is, hogy az igazolás a megfelelő kiállító hatóságtól származik. **Mielőtt az illetékes hatóság valamely eljárás keretében elfogad egy felhasználó által szolgáltatott információt, kétség esetén tudnia kell azt ellenőrizni és helytállóságát megállapítani.**

(29a) Néhány, már meglévő építőelem olyan alapképességeket biztosít, amelyeket fel lehet használni a technikai rendszer létrehozásához; ilyen például a meglévő Európai Hálózatfinanszírozási Eszköz²⁶ e-kézésítési és elektronikus azonosítási építőeleme. Ezek az építőelemek tartalmazznak műszaki előírásokat, mintaszoftvereket és támogató szolgáltatásokat, és az a céljuk, hogy biztosítsák az interoperabilitást a tagállamok meglévő infokommunikációs rendszerei között annak érdekében, hogy a polgárok, a vállalkozások és a közigazgatások zökkenőmentes digitális közszolgáltatásokat vehessenek igénybe függetlenül attól, hogy Európán belül hol tartózkodnak.

²⁶ **Az Európai Parlament és a Tanács 2013. december 11-i 1316/2013/EU rendelete az Európai Hálózatfinanszírozási Eszköz létrehozásáról, a 913/2010/EU rendelet módosításáról és a 680/2007/EK és 67/2010/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 348., 2013.12.20., 129. o.).**

- (30) Ennek a rendszernek a hatóságok közötti együttműködési mechanizmusokat biztosító más rendszerek, például az IMI-rendszer [...] mellett kell rendelkezésre állnia, és nem érintheti a többi rendszert, így a 987/2009/EK rendelet 4. cikkében előírt rendszert, a 2014/24/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv²⁷ szerinti egységes európai közbeszerzési dokumentumot, **a szociális biztonságra vonatkozó információknak a 987/2009/EK rendelet²⁸ szerinti elektronikus adatcseréjét, a 2005/36/EK irányelv szerinti európai szakmai kártyát**, a nemzeti nyilvántartásoknak, valamint a központi, kereskedelmi és cégnyilvántartásoknak az **[...] (EU) 2017/1132** európai parlamenti és tanácsi irányelv²⁹ szerinti összekapcsolását, valamint a fizetéseképtelenségi nyilvántartásoknak az (EU) 2015/848 európai parlamenti és tanácsi rendelet³⁰ szerinti összekapcsolását sem.

²⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2014. február 26-i 2014/24/EU irányelve a közbeszerzésről és a 2004/18/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 94., 2014.3.28., 65. o.).

²⁸ **Az Európai Parlament és a Tanács 2009. szeptember 16-i 987/2009/EK rendelete a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról szóló 883/2004/EK rendelet végrehajtására vonatkozó eljárás megállapításáról (HL L 284., 2009.10.30., 1. o.).**

²⁹ **Az Európai Parlament és a Tanács 2017. június 14-i (EU) 2017/1132 irányelve a társasági jog egyes vonatkozásairól (kodifikált szöveg) (HL L 169., 2017.6.30., 46. o.).** [...]

³⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2015. május 20-i (EU) 2015/848 rendelete a fizetéseképtelenségi eljárásról (HL L 141., 2015.6.5., 19. o.).

(31) Annak érdekében, hogy az igazolások cseréjét lehetővé tevő technikai rendszer kiépítésére egységes feltételek mellett kerülhessen sor, a Bizottságot végrehajtási hatáskörökkel kell felruházni, hogy részletesen meghatározza a műszaki előírásokat arra a rendszerre vonatkozóan, amely képes feldolgozni a felhasználóknak az igazolások cseréjére vonatkozó kéréseit és továbbítja az igazolásokat, továbbá meghatározza az adatok sértetlenségének és bizalmas jellegének biztosításához szükséges intézkedéseket is. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek³¹ megfelelően kell gyakorolni. **Az igazolások automatizált cseréjét lehetővé tevő technikai rendszer használatára vonatkozó kötelezettséget a rendszer műszaki előírásait tartalmazó megfelelő végrehajtási jogi aktusban megjelölt időponttól kezdve kell alkalmazni.**

(31a) Annak érdekében, hogy az egyszerű adatszolgáltatás elvének határokon átnyúló alkalmazását lehetővé tevő technikai rendszer kellően biztonságos legyen, az e technikai rendszerre alkalmazandó előírások meghatározásáról szóló végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a Bizottságnak – az (EU) 2016/679 rendelet 32. cikkével és a 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 22. cikkével összhangban – kellően figyelembe kell vennie az európai és nemzetközi szabványügyi szervezetek és szervek által kidolgozott szabványokat és műszaki előírásokat [különös tekintettel az Európai Szabványügyi Bizottságra (CEN), az Európai Távközlési Szabványügyi Intézetre (ETSI), a Nemzetközi Szabványügyi Szervezetre (ISO) és a Nemzetközi Távközlési Egyesületre (ITU)].

³¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-i 182/2011/EU rendelete a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról (HL L 55., 2011.2.28., 13. o.).

(32) A felelősségi körükbe tartozó információk, eljárások és szolgáltatások tekintetében az illetékes hatóságoknak és a Bizottságnak kell biztosítaniuk a minőségi kritériumoknak való megfelelést. A nemzeti koordinátoroknak nemzeti szinten, a Bizottságnak pedig uniós szinten kell ellenőrizniük a minőségi kritériumoknak való megfelelést, és kezelniük kell a felmerülő problémákat. E rendeletben az ügyfélportálon keresztül nyújtott szolgáltatások esetleges minőségromlásának kezelésére annak súlyosságától és tartósságától függő, megfelelő eszközöket [...] kell biztosítani a Bizottság számára, amelyek között szerepelnie kell az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport bevonása lehetőségének is. Ez nem befolyásolhatja a Bizottságnak az e rendeletnek való megfelelés nyomon követésére vonatkozó általános felelősségét.

(33) Ebben a rendeletben meg kell határozni az ügyfélportál működését támogató technikai eszközöknek – különösen a közös felhasználói felületnek, a linkeket tartalmazó adattárnak és a segítségnyújtó szolgáltatások közös keresőeszközének – a fő funkcióit. A közös felhasználói felületnek biztosítania kell azt, hogy a felhasználók a nemzeti és az uniós szintű weblapokon könnyen megtalálhassák az információkat, az eljárásokat, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokat. A tagállamoknak és a Bizottságnak arra kell törekednie, hogy az ügyfélportálon olyan linkeket adjon meg, amely az információ egyetlen forrására mutat, ezzel biztosítva azt, hogy a felhasználók könnyen megtalálják a keresett információt, és ne álljon elő olyan helyzet, amikor a felhasználónak ugyanazon információ forrására vonatkozóan megadott különböző, teljes mértékben vagy részben átfedésben lévő források között kell eligazodniuk. Ez azonban nem zárja ki azt, hogy az ügyfélportálon ugyanazon információra vonatkozóan több link is szerepeljen, amennyiben különböző földrajzi területek tekintetében helyi vagy regionális szintű illetékes hatóságok nyújtanak információkat. Nem zárja ki továbbá az információk bizonyos mértékű átfedését sem, amennyiben az elkerülhetetlen vagy kívánatos, például abban az esetben, amikor az információ felhasználóbarát formában történő rendelkezésre bocsátása érdekében az uniós jogokat, kötelezettségeket és szabályokat a nemzeti szintű weboldalak is feltüntetik vagy összefoglalják. Annak érdekében, hogy a közös felhasználói felületen alkalmazandó linkek naprakésszé tételéhez a lehető legkevesebb emberi beavatkozásra legyen szükség, amennyiben technikailag megoldható, közvetlen kapcsolatot kell kialakítani a releváns tagállami technikai rendszerek és a linkeket tartalmazó adattár között. A közös IKT-támogatási eszközök alkalmazhatják az alapvető közszolgáltatásokra vonatkozó szójegyzéket a nemzeti szolgáltatási katalógusokkal és szemantikával való interoperabilitás elősegítése érdekében. A tagállamokat ösztönözni kell az alapvető közszolgáltatásokra vonatkozó szójegyzék alkalmazására, ugyanakkor azok [...] dönthetnek nemzeti megoldások alkalmazása mellett is [...]. Az adattárban feltüntetett információt az újrafelhasználásának biztosítása érdekében nyilvánosan – például felhasználói program interfészek (APIk) segítségével – hozzáférhetővé kell tenni géppel olvasható és nyílt adatformátumban.

(33a) Annak biztosítása érdekében, hogy egységes feltételek legyenek érvényesek az ügyfélportál támogatását biztosító műszaki megoldások kiépítésére, a Bizottságot végrehajtási hatáskörökkel kell felruházni arra, **hogym szükség esetén interoperabilitási követelményeket [...]** **határozzon meg, elősegítendő** ezzel azt, hogy a tagállamok és a Bizottság hatáskörébe tartozó [...], **a szabályokra és a kötelezettségekre,** az eljárásokra, valamint a segítségnyújtó [...] és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó információkat **könnyen meg lehessen találni**. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU rendeletnek megfelelően kell gyakorolni.

(33b) Ebben a rendeletben egyértelműen fel kell osztani az ezen eszközök fejlesztésével, rendelkezésre állásával, karbantartásával és biztonságosságával kapcsolatos felelősségi köröket is a Bizottság és a tagállamok között.

(34) Annak érdekében, hogy az ügyfélportálon szereplő különböző információterületeket, eljárásokat, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokat a lehető legnagyobb mértékben ki lehessen aknázni, gondoskodni kell róla, hogy ezeket a célközönség minél szélesebb rétegei megismerjék. Ha azok az információk, eljárások, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások, amelyekre a felhasználóknak szükségük van, az ügyfélportálon keresztül elérhetők, a felhasználók várhatóan sokkal könnyebben meg fogják találni azokat még akkor is, ha azok egyikével kapcsolatban sem rendelkeznek előzetes ismeretekkel. Emellett összehangolt promóciós erőfeszítésre lesz szükség annak biztosításához, hogy a polgárok és a vállalkozások az egész Unióban tudomást szerezzenek az ügyfélportál létezéséről és annak előnyeiről. **A promóciós tevékenységek között szerepelnie kell keresőoptimalizálásnak [...] és egyéb online tájékoztató [...] tevékenységeknek, mivel ezek rendkívül költséghatékonyak és a lehető legnagyobb célközönség elérését teszik lehetővé.** A maximális hatékonyság érdekében a promóciós intézkedéseket a koordinációs csoport keretén belül össze kell hangolni, a tagállamoknak pedig ki kell igazítaniuk promóciós erőfeszítéseiket oly módon, hogy minden releváns kontextusban egy közös márkánévre hivatkozzanak, illetve adott esetben társmárkáként tüntessék fel az integrált digitális ügyfélportált és a nemzeti kezdeményezéseket.

(35) Annak érdekében, hogy az integrált digitális ügyfélportál teljesítményének méréséhez és javításához szükséges megfelelő információkhoz hozzá tudjanak jutni, ebben a rendeletben [...] elő kell írni az illetékes hatóságok és a Bizottság számára azt, hogy adatokat gyűjtsenek az ügyfélportálon keresztül elérhetővé tett különböző információterületek, eljárások és szolgáltatások használatáról, és azokat elemezzék. Az olyan statisztikai adatok gyűjtése, mint például az egyes weboldalak látogatóinak száma, az egyes tagállamok felhasználóinak más tagállamok felhasználóihoz viszonyított száma, a használt keresőkifejezések, a leginkább látogatott oldalak, az ügyfélportálra hivatkozó oldalak, [...] vagy a segítségkérések száma, eredete és tárgya, várhatóan javítani fogja az ügyfélportál működését azzal, hogy lehetővé teszi [...] a közönség azonosítását, segíti a promóciós tevékenységek kidolgozását és hozzájárul a kínált szolgáltatások minőségének javításához. Az adatgyűjtés során az átfedések elkerülése végett figyelembe kell venni a Bizottság éves elektronikus kormányzati teljesítményértékelését.

[...] ³² [...]

(36) A felhasználókra vonatkozó statisztikai adatok [...] gyűjtésének és cseréjének módszerére vonatkozó egységes szabályok megállapítása érdekében a Bizottságot fel kell hatalmazni arra, hogy végrehajtási jogi aktusokat fogadjon el. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU rendeletnek megfelelően kell gyakorolni.

³² Intézményközi megállapodás az Európai Parlament, az Európai Unió Tanácsa és az Európai Bizottság között a jogalkotás minőségének javításáról (HL L 123., 2016.5.12., 1. o.).

- (37) Az ügyfélportálon keresztül rendelkezésre álló információk, eljárások, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások minőségét [...] egy felhasználói véleménynyilvánítási eszköz segítségével is nyomon kell követni, amelyben a felhasználókat felkéri az általuk igénybe vett információk, eljárás vagy segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatás teljességének és minőségének az értékelésére. A véleményeket olyan közös eszköz segítségével gyűjtik majd, amelyhez a Bizottságnak, az illetékes hatóságoknak és a nemzeti koordinátoroknak lesz hozzáférésük. Annak biztosítása érdekében, hogy e rendelet végrehajtására a [...] felhasználói véleménynyilvánítási eszközök **közös** funkciói, valamint a felhasználók vélemények [...] összegyűjtésére és megosztására vonatkozó részletes szabályok tekintetében egységes feltételek mellett kerüljön sor, a Bizottságot végrehajtási hatáskörökkel kell felruházni. Ezeket a végrehajtási hatásköröket a 182/2011/EU rendeletnek megfelelően kell gyakorolni.
- (38) Ezzel a rendelettel azt is lehetővé kell tenni, hogy a felhasználók az ügyfélportálon található belső piaci véleménynyilvánítási eszközön keresztül önként és névtelenül jelezhessék a belső piaci jogaik gyakorlása során tapasztalt problémákat és nehézségeket. Ez az eszköz kizárólag a panaszkezelési mechanizmusok kiegészítésére szolgál, mivel nem képes személyre szabott választ adni a felhasználóknak. Annak érdekében, hogy áttekintést kaphassunk arról, hogy a felhasználók hogyan ítélik meg a belső piacot és azonosítani tudjuk azokat a problématerületeket, amelyeken a belső piac működésének javítása érdekében a jövőben intézkedéseket kell végrehajtani, a rendelkezésre bocsátott inputot kombinálni kell a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásoktól származó, az általuk kezelt ügyekre vonatkozóan generált **összesített** információkkal. **Ezt az áttekintést össze kell kapcsolni az olyan már meglévő jelentéstételi eszközökkel, mint például a belső piaci eredménytábla.**
- (38a) Ez a rendelet a jövőben sem érinti a tagállamok arra vonatkozó jogát, hogy eldöntsék, ki töltse be a nemzeti koordinátor szerepét. Lehetőséget kell biztosítani a tagállamoknak arra, hogy az ügyfélportállal kapcsolatos funkciókat és felelősségi köröket hozzáigazítsák belső közigazgatási szerkezetükhöz. Lehetőséget kell biztosítani a tagállamoknak arra, hogy valamely közigazgatási ág vagy földrajzi régió tekintetében vagy egyéb kritérium alapján további nemzeti koordinátorokat nevezzenek ki az e rendelet szerinti feladatok önálló vagy másokkal közös elvégzésére. A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot arról az egyedüli nemzeti koordinátorról, akit a Bizottsággal való kapcsolattartás céljára neveztek ki.**

(39) A nemzeti koordinátorokból koordinációs csoportot kell létrehozni, amelynek elnöki tisztét a Bizottság tölti be; a koordinációs csoport feladata e rendelet alkalmazásának elősegítése különösen annak révén, hogy az e rendeletben előírt követelményeknek megfelelően a tagok kicserélik egymás között a legjobb gyakorlatokat és közösen dolgoznak azon, hogy javuljon az információk megjelenítésének egységessége. A csoport munkája során **figyelembe kell venni** [...] az éves munkaprogramban megjelölt célokat, **amelyet a Bizottság megfontolás céljából a koordinációs csoport elé terjeszt. Az éves munkaprogramot a tagállamokra nézve nem kötelező erejű iránymutatások vagy ajánlások formájában kell kidolgozni.**

(39a) Ebben a rendeletben célszerű világosan meghatározni azt, hogy az ügyfélportál mely részeit kell az uniós költségvetésből finanszírozni és mely részei azok, amelyek a tagállamok felelősségi körébe tartoznak. A Bizottságnak segítséget kell nyújtania a tagállamoknak annak azonosításában, hogy mely IKT-építőelemeket lehet az ügyfélportál céljára újból felhasználni, valamint annak az azonosításában is, hogy a különféle uniós szintű alapok és programok keretében milyen finanszírozási lehetőségek érhetők el az IKT-rendszerek adaptálásával összefüggő, valamint az e rendeletnek való megfelelés érdekében nemzeti szinten végrehajtandó fejlesztésekkel kapcsolatos költségek fedezésére. Az e rendelet végrehajtásához szükséges költségvetésnek összeegyeztethetőnek kell lennie az alkalmazandó többéves pénzügyi kerettel. [...]

(39b) A tagállamoknak a kiberbiztonsággal összefüggő stratégiai, operatív, kutatási és fejlesztési kapacitásaik növelése érdekében javasolt még inkább összehangolniuk tevékenységeiket, továbbá fokozniuk az információcserét és az együttműködést, különösen az (EU) 2016/1148 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek³³ (a hálózat- és információbiztonsági irányelv) a közigazgatásuk és a közszolgáltatásaik biztonságának és rezilienciájának megerősítése érdekében történő végrehajtása révén. [...]. Javasolt továbbá, hogy a tagállamok az eIDAS-keret – és különösen a megfelelő biztonsági szintek – alkalmazásával fokozzák a tranzakciók biztonságát és gondoskodjanak az elektronikus eszközök megbízhatóságáról A tagállamok az uniós joggal összhangban hozhatnak olyan intézkedéseket, melyek célja a kiberbiztonság garantálása és a személyazonossággal való, illetve egyéb visszaélések megelőzése.

(40) Amennyiben az e rendeletben előírt intézkedések személyes adatok kezelését vonják maguk után, azt a személyes adatok védeleméről szóló uniós jogszabályokkal, különösen [...] ³⁴ [...], az [(EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelettel³⁵] és a [45/2001/EK] európai parlamenti és tanácsi rendelet [helyébe lépő új rendelettel] összhangban kell végezni. **Az (EU) 2016/679 rendeletnek megfelelően a tagállamok további feltételeket – például korlátozásokat – tarthatnak hatályban, illetve vezethetnek be az egészségügyi adatok kezelésére vonatkozóan, valamint pontosabban meghatározott szabályokat állapíthatnak meg a munkavállalók személyes adatainak a foglalkoztatással összefüggő kezelése tekintetében.**

³³ **Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/1148 irányelve a hálózati és információs rendszerek biztonságának az egész Unióban egységesen magas szintjét biztosító intézkedésekről (HL L 194., 2016.7.19., 1. o.).**

³⁴ [...]

³⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

(40a) Ez a rendelet várhatóan elő fogja mozdítani és meg fogja könnyíteni az ügyfélportálon keresztül elérhető szolgáltatások irányítási kereteinek az egyszerűsítését. Ezért a Bizottság a tagállamokkal szoros együttműködésben felülvizsgálja a meglévő irányítási kereteket, és szükség esetén kiigazítja azokat, a párhuzamosságok elkerülése és a nem hatékony működés megszüntetése érdekében.

- (41) E rendelet célja annak biztosítása, hogy a más tagállamokban tevékenységet folytató felhasználók online hozzáférhessenek a jogokra, szabályokra és kötelezettségekre vonatkozó átfogó, megbízható és érthető uniós és nemzeti információkhoz, határokon átnyúló helyzetben teljes körűen működőképes online eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz. Mivel ezt a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritási elvnek megfelelően. Az ugyanezen cikkben foglalt arányossági elvnek megfelelően ez a rendelet nem lépi túl az említett célok eléréséhez szükséges mértéket.
- (42) Annak érdekében, hogy a tagállamok és a Bizottság kidolgozhassák és alkalmazni kezdhessék az e rendelet érvénybe léptetéséhez szükséges eszközöket, a rendelet egyes rendelkezéseit a hatálybalépését követő két év elteltével kell alkalmazni.
- (43) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat, különösen az Európai Unió Alapjogi Chartájában elismert elveket, és végrehajtása során e jogoknak és elveknek megfelelően kell eljárni.
- (44) A [45/2001/EK] rendelet [az európai adatvédelmi biztosságról szóló új rendelet] [28. cikkének (2) bekezdésével] összhangban sor került az európai adatvédelmi biztossal folytatott egyeztetésre, aki [a dátum beillesztendő]-án/én véleményt nyilvánított,

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

Általános rendelkezések

1. cikk

Tárgy

- (1) Ez a rendelet **szabályokat állapít meg** a következők vonatkozásában:
- a) az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése értelmében vett belső piac területén az uniós jogból eredő jogaikat gyakorló vagy gyakorolni kívánó polgárokra és vállalkozásokra vonatkozó uniós és nemzeti szabályok tekintetében a polgárok és a vállalkozások számára jó minőségű, **kellőképpen** sok mindenre kiterjedő információkhoz, valamint eredményes segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz és hatékony eljárásokhoz egyszerű hozzáférést biztosító integrált digitális ügyfélportál létrehozása és működtetése [...]
 - b) [...] az eljárások más tagállamok felhasználói általi igénybevétele, továbbá [...] az egyszeri adatszolgáltatás elvének alkalmazása;
 - c) [...] a belső piacon fennálló akadályokról az ügyfélportálon keresztül hozzáférhető szolgáltatásoktól gyűjtött felhasználói vélemények és statisztikák alapján történő jelentéstétel.
- (2) **Amennyiben e rendelet rendelkezései ellentétesek az e rendelet hatálya alá tartozó terület konkrét vonatkozásait szabályozó másik uniós jogi aktus valamely rendelkezésével, a másik uniós jogi aktus rendelkezése az irányadó.**
- (3) **Ez a rendelet nem érinti a hatálya alá tartozó területeken az uniós vagy nemzeti szinten meghatározott eljárásoknak sem a tartalmát, sem az azokon keresztül biztosított jogokat. Nem érinti továbbá a kiberbiztonság szavatolása és a csalás megakadályozása céljából az uniós joggal összhangban hozott intézkedéseket.**

2. cikk

Az integrált digitális ügyfélportál létrehozása

- (1) A Bizottság és a **tagállamok**[...] e rendelettel összhangban integrált digitális ügyfélportált (a továbbiakban: ügyfélportál) hoznak létre. Az ügyfélportál a Bizottság által működtetett egyetlen, **közös felhasználói felülettel rendelkező** portálból [...] áll (a továbbiakban: közös felhasználói felület), **melyen keresztül el lehet érni a** [...] a releváns nemzeti és uniós **weboldalakat**[...].
- (2) Az ügyfélportálnak hozzáférést kell biztosítani a következőkhöz:
 - a) az uniós jogból eredő jogaikat gyakorló vagy gyakorolni szándékozó felhasználókra a belső piacon az I. mellékletben felsorolt területeken alkalmazandó, az uniós jogban és a nemzeti jogban foglalt jogokra, kötelezettségekre és szabályokra vonatkozó információk;
 - b) **a belső piaccal kapcsolatos, az I. mellékletben felsorolt területekre** vonatkozó szabályoknak és kötelezettségeknek való megfeleléshez[...], illetve az e területekkel összefüggő [...] jogok gyakorlásához szükséges uniós, illetve nemzeti szintű – **többek között a II. mellékletben említett – online és offline** eljárásokra vonatkozó információk és **az online eljárásokra** mutató hivatkozások;
 - c) azokra a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó információk és az ezekre mutató linkek, amelyekhez a polgárok és a vállalkozások az a) és b) pontban említett, a III. mellékletben felsorolt és a 6. cikkben említett jogaikkal, kötelezettségeikkel vagy eljárásokkal kapcsolatos kérdések és problémák esetén fordulhatnak.
- (3) Az közös felhasználói felületnek [...] az Unió valamennyi hivatalos nyelvén hozzáférhetőnek kell lennie.

3. cikk
Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

1. „felhasználó”: az Unió polgára, valamely tagállamban lakóhellyel rendelkező természetes személy vagy valamely tagállamban bejegyzett székhellyel rendelkező jogi személy, aki, illetve amely az ügyfélportálon keresztül a 2. cikk (2) bekezdésében említett információhoz, eljárásokhoz, segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáfér;
2. „eljárás”: olyan lépések sorozata, amelyeket a felhasználóknak a követelmények teljesítése, vagy annak érdekében meg kell tenniük, hogy valamely illetékes hatóság rájuk vonatkozóan olyan határozatot hozzon, amely lehetővé teszi a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett jogaik gyakorlását;
3. „illetékes hatóság”: bármely nemzeti, regionális vagy helyi szinten létrehozott olyan tagállami testület vagy hatóság, amely meghatározott hatáskörökkel rendelkezik az e rendelet hatálya alá tartozó információkkal, eljárásokkal, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal kapcsolatban;
4. „igazolás”: az illetékes hatóság által a tények vagy a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett eljárásokra vonatkozó követelményeknek való megfelelés bizonyításához **előírt**[...]bármely dokumentum vagy adat, ideértve a szöveget, illetve a hang-, kép- és audiovizuális felvételt is, függetlenül az alkalmazott médiumtól.

II. fejezet

Az ügyfélportál szolgáltatásai

4. cikk

Hozzáférés az információkhoz

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy nemzeti weboldalaikon keresztül a felhasználók könnyen és online hozzáférhessenek a következőkhöz:
- a) a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett, a nemzeti jogból eredő jogokkal, kötelezettségekkel és szabályokkal kapcsolatos információk;
 - b) a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett, nemzeti szinten megállapított eljárásokkal kapcsolatos információk;
 - c) a 2. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett, nemzeti szinten biztosított segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal kapcsolatos információk.
- (2) A Bizottság biztosítja, hogy a 2. cikk (1) bekezdésében említett egyetlen portálon keresztül a felhasználók könnyen és online hozzáférhessenek a következőkhöz:
- a) a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett, az uniós jogból eredő jogokkal, kötelezettségekkel és szabályokkal kapcsolatos információk;
 - b) a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett, uniós szinten megállapított eljárásokkal kapcsolatos információk;
 - c) a 2. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett, uniós szinten biztosított segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokkal kapcsolatos információk.

5. cikk

Hozzáférés az eljárásokhoz

- (1) [...]
- (2) **Minden** tagállam biztosítja, hogy a felhasználók az interneten **hozzáférhessenek** és online elvégezhessék a II. mellékletben felsorolt eljárásokat, **amennyiben az adott tagállamban léteznek ilyen eljárások**.
- (2a) Amennyiben ezt közérdeken alapuló kényszerítő indok támasztja alá, vagy ha a (2) bekezdésben említett valamely eljárás célját nem lehet elérni teljes mértékben online eszközök használatával, a tagállamok előírhatják a személyes megjelenést az illetékes hatóságnál az eljárás azon lépéseire, amelyekhez személyes jelenlét szükséges. A tagállamok [...] biztosítják, hogy az eljárás egyéb lépéseit teljes mértékben online lehessen elvégezni.**
- (2b) A tagállamok[...] közös, a Bizottság és a többi tagállam által hozzáférhető adattárban [...]rögzítik azokat eljárási lépéseket, amelyekhez fizikai jelenlét szükséges a [...] (2a) bekezdésben említettek szerint, valamint a fizikai kézbesítésnek a (3) bekezdés d) pontjában említett eseteit.**

(3) A (2) bekezdésben említett eljárások akkor tekinthetők teljes mértékben online elvégezhetőnek, ha lehetőség van az azonosításra, az információ és az [...] igazolások szolgáltatására, az aláírásra és a végső benyújtásra

a) elektronikus úton, távolról, továbbá

b) olyan [...] szolgáltató csatornán [...] keresztül [...], amely a felhasználókat [...] az eljáráshoz kapcsolódó összes követelmény teljesítésén felhasználóbarát módon végigvezeti,

c) olyan módon, amely lehetővé teszi az átvételi elismervény automatikus megküldését, kivéve ha az eljárás eredménye azonnal kézbesítésre kerül, valamint

d) úgy [...], hogy az eljárás eredménye is elektronikusan, vagy ha az alkalmazandó uniós vagy nemzeti jognak való megfeleléshez szükséges, fizikailag kerüljön kézbesítésre [...].

(4) [...]

(4a) [...]

- (5) [...].
- (6) E cikk [...] nem akadályozza meg a tagállamokat abban, hogy a felhasználók számára a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett eljárásokhoz való hozzáférésnek és az eljárások lefolytatásának az online csatornától eltérő további lehetőségeit kínálják.

6. cikk

Hozzáférés a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz

- (1) A tagállamok és a Bizottság biztosítják, hogy a felhasználók könnyű, online hozzáféréssel rendelkezzenek a 2. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz.
- (2) A nemzeti koordinátorok és a Bizottság az 16. cikk (2) és (3) bekezdésével összhangban linkeket biztosíthatnak az illetékes hatóságok, a Bizottság vagy az Unió szervei, hivatalai és ügynökségei által kínált, a III. mellékletben felsoroltaktól eltérő segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz, amennyiben ezek a szolgáltatások megfelelnek a 9. és 13. cikkben meghatározott minőségi követelményeknek.

- (3) Amennyiben a felhasználói igények alapján szükséges, a nemzeti koordinátor javaslatot tehet a Bizottságnak arra vonatkozóan, hogy az ügyfélportál a részben vagy egészben magánkézben lévő szervezetek által nyújtott segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokra mutató linkeket is tartalmazzon, amennyiben e szervezetek szolgáltatásai teljesítik az alábbi feltételeket:
- a) a szolgáltatás az e rendelet hatálya alá tartozó területeken és célokra nyújt információt vagy segítséget, és kiegészíti az ügyfélportálon már szereplő szolgáltatásokat;
 - b) a szolgáltatást ingyenesen vagy a mikrovállalkozások és a polgárok számára megfizethető áron kínálják;
 - c) a szolgáltatás megfelel a 9. és 13. cikkben meghatározott követelményeknek.
- (4) Amennyiben a nemzeti koordinátor a (3) bekezdéssel összhangban javaslatot tesz egy link beillesztésére, és a linket a 16. cikk (3) bekezdése szerint elérhetővé teszi, a Bizottság megvizsgálja, hogy **a hivatkozott szolgáltatás** teljesíti-e az [...] **(3)** bekezdésben foglalt feltételeket, és ha igen, akkor aktiválja a linket.

III. fejezet

Minőségi követelmények

1. SZAKASZ

A JOGOKKAL, KÖTELEZETTSÉGEKKEL, SZABÁLYOKKAL ÉS ELJÁRÁSOKKAL, VALAMINT A SEGÍTSÉGNYÚJTÓ ÉS PROBLÉMAMEGOLDÓ SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓKRA VONATKOZÓ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

7. cikk

A jogokra, kötelezettségekre és szabályokra vonatkozó információk minősége

- (1) **Amennyiben – a 4. cikkel összhangban – a [...] tagállamok és a Bizottság [...] feladata a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett információk elérhetőségének biztosítása, gondoskodnak arról, hogy ezek az információk egyértelműek és felhasználóbarátak legyenek,** és megfeleljenek a következő követelményeknek:
- a) pontos és **kellőképpen sok mindenre kiterjedő** ahhoz, [...] hogy a felhasználók hozzájuthassanak a jogaik gyakorolása során az alkalmazandó szabályoknak és kötelezettségeknek való maradéktalan megfeleléshez szükséges információkhoz;
 - b) adott esetben jogi aktusokra, műszaki előírásokra és iránymutatásokra mutató hivatkozásokat és linkeket tartalmaz;
 - c) tartalmazza az információ tartalmáért felelős szervezet nevét;
 - d) tartalmazza a releváns segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások elérhetőségét és az azokra mutató linkeket;

- e) tartalmazza a közzététel [...] **vagy** az információk legutóbbi frissítésének dátumát;
- f) jól strukturált, és úgy van megjelenítve, hogy a felhasználók gyorsan meg tudják találni a szükséges információkat;
- g) naprakész állapotban tartják;
- h) a felhasználói célcsoport igényeihez igazodó világos és közérthető nyelvezetet használ.

- (2) **A tagállamok az (1) bekezdésben említett** információt **a 9a. cikkel összhangban elérhetővé teszik az Unió egy olyan hivatalos nyelvén, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek.** [...]

8. cikk

Az eljárásokra vonatkozó információk minősége

- (1) A [...] **tagállamok** és a Bizottság a 4. cikknek való megfelelés érdekében biztosítják, hogy a felhasználók **adott esetben [...]** egyértelmű és felhasználóbarát magyarázatot kapjanak a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett eljárások következő elemeiről, mielőtt az eljárás megindításához azonosítaniuk kellene magukat:
- a) az eljárás **felhasználó által elvégzendő alap**lépései;
 - b) az eljáráshoz elfogadott hitelesítési, azonosítási és aláírási módok;
 - c) a benyújtandó igazolások [...] típusa és formátuma;

- d) az illetékes hatóságokkal [...] felmerülő vita esetén **általánosságban** rendelkezésre álló jogorvoslati vagy fellebbezési lehetőségek;
 - e) [...] az alkalmazandó díjak és az online fizetési mód;
 - f) **[...] az alkalmazandó határidők, illetve a hallgatólagos jóváhagyásra vagy a közigazgatási hallgatólagos beleegyezésre vonatkozó rendelkezések;**
 - fa) amennyiben nincsenek határidők, azon átlagos, becsült vagy indikatív időtartam, melyre az illetékes hatóságnak szüksége van az eljárás befejezéséhez;**
 - g) **azon másik**[...] nyelvek, [...] melyeken el lehet végezni az eljárást.
- (2) Amennyiben az (1) bekezdésben említett magyarázat már rendelkezésre áll az adott tagállam felhasználói számára, akkor azt e rendelet alkalmazásában adott esetben fel lehet használni, illetve újra fel lehet használni, feltéve, hogy a határon túli felhasználók helyzetére vonatkozó információkat tartalmaz.
- (3) **A tagállamok az (1) bekezdésben említett magyarázatot a 9a. cikkel összhangban elérhetővé teszik az Unió egy olyan hivatalos nyelvén, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek.** [...]

9. cikk

A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó információk minősége

- (1) A[...] **tagállamok** és a Bizottság a 4. cikknek való megfelelés érdekében biztosítják, hogy a felhasználók a 2. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett szolgáltatás iránti kérelem benyújtása előtt egyértelmű és felhasználóbarát magyarázatot kaphassanak az alábbiakkal kapcsolatban:
- a) a kínált szolgáltatás típusa, célja és várható eredményei;
 - b) a szolgáltatásért felelős szervezetek neve és elérhetősége;
 - c) adott esetben az alkalmazandó díjak és az online fizetési mód;
 - d) a szolgáltatás nyújtásához szükséges becsült idő vagy az átlagos válaszadási idő;
 - e) azon [...] **másik**[...] nyelvek, amelyeken a kérelem benyújtható, és amelyet későbbi kapcsolatfelvételek során is használni lehet.
- (2) **A tagállamok az (1) bekezdésben említett magyarázatot a 9a. cikkel összhangban elérhetővé teszik az Unió egy olyan hivatalos nyelvén, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek. [...]**

9a. cikk

Az információk lefordítása

Amennyiben a tagállamok nem szolgáltatják a 7. cikkben, a 8. cikk (1) bekezdésében, [...] a 9. cikkben és a 11. cikk (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott információkat, magyarázatokat és utasításokat az Unió egy olyan hivatalos nyelvén, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek, kötelesek azokat a rendelkezésre álló költségvetés keretein belül lefordíttatni, ahogy arra a 28. cikk (1) bekezdésének c) pontja is utal.

A tagállamok biztosítják, hogy a fordítás kiterjedjen legalább az I. mellékletben felsorolt valamennyi területhez tartozó alapvető információkra, és ha ehhez elegendő költségvetés áll rendelkezésre, akkor a 7. cikkben, a 8. cikk (1) bekezdésében, [...] a 9. cikkben és a 11. cikk (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott információkra, magyarázatokra és utasításokra is, figyelembe véve a határon túli felhasználók legfontosabb igényeit. A tagállamok a linkeket tartalmazó adattárban szerepeltetik a lefordított információkra mutató linkeket.

2. SZAKASZ

AZ ONLINE ELJÁRÁSOKRA VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEK

[10. cikk

[...]

11. cikk

Határokon átnyúló hozzáférés az online eljárásokhoz

- (0) **A tagállamok biztosítják, hogy amennyiben a 2. cikk (2) bekezdésének b) pontjában említett, nemzeti szinten létrehozott eljárás az adott tagállam felhasználói számára online elérhető és elvégezhető, akkor az eljárás a többi tagállam felhasználói számára megkülönböztetéstől mentesen, akár ugyanazon, akár valamely alternatív technikai megoldás segítségével szintén elérhető és elvégezhető legyen.**

- (1) Az illetékes hatóságok biztosítják, hogy [...] **a (0) bekezdésben** [...] említett eljárások esetében[...] legalább a következő követelmények teljesüljenek:
- a) a felhasználók a 9a. cikkel összhangban el tudják érni az eljárás elvégzéséhez szükséges utasításokat **az Unió egy olyan hivatalos nyelvén, amelyet a határon túli felhasználók közül a lehető legtöbben értenek.**
 - b) a felhasználók [...] **be tudják nyújtani a szükséges információkat, abban az esetben is, ha az információk struktúrája eltér az érintett tagállambeli hasonló információkétól;**
 - c) a felhasználók a 910/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben előírtaknak megfelelően elektronikusan azonosíthatják **és hitelesíthetik** magukat, valamint írhatnak alá és [...] láthatnak el bélyegzővel dokumentumokat **minden olyan esetben, ahol erre a szóban forgó tagállam felhasználóinak is lehetősége van** [...];
 - d) a felhasználók elektronikus formátumban nyújthatják be az igazolásokat a vonatkozó követelményeknek való megfelelésről **minden olyan esetben, ahol erre a szóban forgó tagállam felhasználóinak is lehetősége van;**
 - e) amennyiben az eljárás elvégzéséhez díjfizetésre van szükség, a felhasználók **széles körben elérhető,** határokon átnyúló pénzforgalmi szolgáltatással³⁶[...], online fizethetnek az eljárásért.

³⁶ [...]

- (2) Amennyiben **az eljáráshoz nem szükséges az (1) bekezdés c) pontjában említett elektronikus azonosítás, illetve hitelesítés, és amennyiben az illetékes hatóságok az alkalmazandó nemzeti jog vagy közigazgatási gyakorlatok alapján elfogadhatják a** szóban forgó tagállam felhasználóinak személyazonosságára vonatkozó nem elektronikus igazolások – például személyazonosító igazolványok vagy útlevelek – digitalizált másolatait, akkor a többi tagállamból származó felhasználók esetében is el kell fogadniuk az ilyen digitalizált másolatokat **[...]**.
- (3) **Amennyiben nem áll rendelkezésre a 12. cikkben említett technikai rendszer vagy az igazolások tagállamközi cseréjét,** illetve ellenőrzését lehetővé tevő egyéb rendszer, az **illetékes hatóságok** szükség esetén az 1024/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelettel létrehozott belső piaci információs rendszeren (IMI) keresztül működnek együtt azon igazolások hitelességének ellenőrzése céljából, melyeket valamely felhasználó elektronikus formátumban, online eljárás céljára nyújtott be [...] az illetékes hatóságnak .
[...]³⁷ [...]

³⁷ [...]

Az igazolások határokon átnyúló automatizált cseréje[...] (az egyszeri adatszolgáltatás elve)

- (0) Amennyiben az illetékes hatóságok saját tagállamukban olyan elektronikus formátumban bocsátanak ki jogszerűen igazolásokat, amely lehetővé teszi az automatizált cserét, és amely releváns a II. mellékletben felsorolt online eljárásokhoz, továbbá a 2005/36/EK, a 2006/123/EK, a 2014/24/EU és a 2014/25/EU irányelvben meghatározott eljárásokhoz, a kötelesek ezen igazolásokat a többi tagállam megkereső illetékes hatóságainak részére is olyan elektronikus formátumban szolgáltatni, amely lehetővé teszi az automatizált cserét.**
- (1) **A (0) bekezdésben említett** online eljárásokban az igazolások cseréje céljából a Bizottság a tagállamokkal együttműködve létrehozza a különböző tagállamok [...] között az igazolások automatizált, elektronikus cseréjének technikai rendszerét (a továbbiakban: technikai rendszer).
- (2) A technikai rendszer [...] **többek között:**
- a) [...] lehetővé teszi az igazolások cseréjére és az igazolásokhoz való hozzáférésre irányuló megkeresések feldolgozását;
 - b) [...] lehetővé teszi az igazolások átadását az igazolásokat kiállító, illetve a megkereső szereplők között;
 - c) [...] lehetővé teszi az igazolásnak a [...] megkereső illetékes hatóság általi feldolgozását;
 - d) [...] biztosítja az igazolások bizalmas jellegét és sértetlenségét;

[...] lehetővé teszi a felhasználónak, hogy előzetes betekintést nyerjen a megkereső hatóság által felhasználandó igazolásokba [...]

ea) megfelelő szintű [...] átjárhatóságot biztosít a [...] releváns rendszerekkel;

eb) szavatolja a biztonság magas szintjét az igazolások átadása és feldolgozása során.

(2a) Az igazolásokba történő, a (2) bekezdés e) pontjában említett előzetes betekintés lehetőségét nem kell felajánlani azon eljárások esetében, ahol az alkalmazandó uniós vagy nemzeti jog megengedi az adatok ilyen betekintés nélkül történő, határokon átnyúló, automatizált cseréjét. Az előzetes betekintés nem érinti az (EU) 2016/679 rendelet 13. és 14. cikke szerint előírt információkat.

(3) A tagállamok a (7) bekezdésben említett végrehajtási jogi aktusokban meghatározott időponttól kezdve integrálják a **teljes körűen működő** technikai rendszert a [...] (0) bekezdésben említett eljárásaikba.

(4) Az (1) bekezdésben említett online eljárásokért felelős illetékes hatóságok a felhasználó kifejezett kérésére a technikai rendszeren keresztül közvetlenül a másik tagállamban igazolást kibocsátó illetékes hatóságoktól kérnek igazolást. Az **illetékes** kibocsátó hatóságok a (2) bekezdés **d) pontjával összhangban**[...] ugyanezen rendszeren keresztül bocsátják rendelkezésre ezeket az igazolásokat.

(4a) A felhasználó (4) bekezdésben említett kifejezett kérésének nem szükséges eleget tenni azon eljárások esetében, ahol az alkalmazandó uniós vagy nemzeti jog megengedi az adatok ilyen kifejezett kérés nélkül történő, határokon átnyúló, automatizált cseréjét.

- (5) [...]
- (6) A **megkereső illetékes hatóság [...]** részére rendelkezésre bocsátott igazolásoknak [...] a kért információkra kell korlátozódniuk, és azok csak azon eljárás céljaira használhatók fel, amely kapcsán az igazolások cseréjére sor került. **Amennyiben adatvédelmi okokból szükség van a felhasználó hozzájárulására, azt az (EU) 2016/679 rendelettel és a 45/2001/EU rendelettel összhangban kell megszerezni.**
- (7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusokat fogad el az e cikk végrehajtásához szükséges technikai rendszer specifikációinak meghatározására. Ezeket a végrehajtási jogi aktusokat a **35. cikk (2)**[...] bekezdésében meghatározott eljárással kell elfogadni.
- (8) A (0)–**(4)**[...] bekezdés nem vonatkozik az uniós szinten létrehozott olyan eljárásokra, amelyek eltérő mechanizmusokat írnak elő az igazolások cseréjére, kivéve, ha az (1) bekezdésben említett technikai rendszer az azokat megállapító uniós jogszabályokkal összhangban integrálva van az említett eljárásokba .

3. SZAKASZ

A SEGÍTSÉGNYÚJTÓ ÉS PROBLÉMAMEGOLDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

13. cikk

A segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó minőségi követelmények

Az illetékes hatóságok és a Bizottság – **saját hatáskörükön belül** – biztosítják, hogy a III. mellékletben felsorolt szolgáltatások, továbbá a 6. cikk (2), (3) és (4) bekezdése szerint az ügyfélportálon elérhető szolgáltatások megfeleljenek az alábbi minőségi követelményeknek:

[...]

[...] a határidők [...] **meghosszabbítása esetén** a felhasználókat előzetesen tájékoztatják annak okairól és az új határidőről[...];

c) amennyiben a szolgáltatás díjköteles, a felhasználók **széles körben elérhető**, határokon átnyúló pénzforgalmi szolgáltatásokon keresztül [...], online fizethetnek az eljárásért.

4. SZAKASZ

MINŐSÉGELLENŐRZÉS

14. cikk

Minőségellenőrzés

- (1) A nemzeti koordinátorok és a Bizottság – **saját hatáskörükön belül** – ellenőrzik a 7–11. cikkben és a 13. cikkben meghatározott minőségi követelmények teljesülését az ügyfélportálon keresztül rendelkezésre álló [...] információk, eljárások, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások vonatkozásában[...]. Az ellenőrzést **a 21. és a 22. cikk** szerint gyűjtött adatok alapján végzik el.
- (2) Az (1) bekezdésben említett, az illetékes hatóságok által nyújtott szolgáltatások minőségének romlása esetén a Bizottság az alábbi intézkedéseket hozhatja a minőségromlás súlyosságától és tartósságától függően:
- a) tájékoztatja az illetékes nemzeti koordinátort, és **felkéri** korrekciós intézkedések [...] meghozatalára;
 - b) **eszmecserét kezdeményez a minőségjavítás bevált gyakorlatairól** [...] a koordinációs csoportban;
 - c) ajánlásokat tartalmazó levelet küld a tagállamnak;
 - d) az információt, az eljárást, a segítségnyújtó vagy a problémamegoldó szolgáltatást ideiglenesen eltávolítja az ügyfélportálról.

- (3) A Bizottság az illetékes nemzeti koordinátorral és szükség esetén az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoporttal folytatott konzultációt követően eltávolíthatja az ügyfélportálról a 6. cikk (3) bekezdésének megfelelően az ügyfélportálon elhelyezett linkeken keresztül elérhető azon segítségnyújtó vagy problémamegoldó szolgáltatásokat, amelyek következtében nem felelnek meg a 9. és a 13. cikkben meghatározott követelményeknek, vagy a 21. és a 22. cikknek megfelelően gyűjtött adatok szerint többé nem felelnek meg a felhasználók igényeinek.

IV. FEJEZET

Technikai megoldások

15. cikk

Közös felhasználói felület

- (1) A Bizottság az ügyfélportál megfelelő működése érdekében a tagállamokkal szoros együttműködésben közös felhasználói felületet biztosít.
- (2) A közös felhasználói felület a 16. cikkben említett adattárban tárolt, a releváns nemzeti és uniós honlapokra, illetve weboldalakra mutató linkek révén hozzáférést biztosít az információkhoz, eljárásokhoz, segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz.
- (3) A tagállamok és a Bizottság – a 4. cikkben előírt feladataikkal és felelősségi köreikkel összhangban – biztosítják, hogy a szabályokra és a kötelezettségekre, az eljárásokra, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó információk oly módon legyenek [...] rendezve és megjelenítve, amely segíti az információk fellelhetőséget a közös felhasználói felületen.

- (4) A Bizottság végrehajtási jogi aktusokat fogadhat el olyan **interoperabilitási követelményekről**, amelyek **segítik a szabályokra és a kötelezettségekre**, az eljárások**ra**, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások**ra** vonatkozó információknak a közös felhasználói felületen való **fellelhetőségét**. Ezeket a végrehajtási jogi aktusokat a 35. cikk (2) bekezdésében meghatározott eljárással kell elfogadni.

16. cikk

A linkeket tartalmazó adattár

- (1) A Bizottság **a tagállamokkal szoros együttműködésben** létrehozza és karbantartja a 2. cikk (2) bekezdésében említett információkhoz, eljárásokhoz, segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz vezető linkek elektronikus adattárát, amely lehetővé teszi a szóban forgó szolgáltatások és a [...] közös felhasználói felület közötti kapcsolatot.
- (2) A Bizottság a linkeket tartalmazó adattár**ban** [...] megadja az uniós szinten kezelt weboldalakon hozzáférhető információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz, továbbá ezek minden későbbi frissítéséhez vezető linkeket.
- (3) A nemzeti koordinátorok a linkeket tartalmazó adattár**ban** [...] megadják az illetékes hatóságok vagy a 6. cikk (3) bekezdésében említett, részben vagy egészben magánkézben lévő szervezetek által kezelt weboldalakon hozzáférhető információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz, továbbá ezek minden későbbi frissítéséhez vezető linkeket.

A nemzeti koordinátorok a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz vezető linkek rendelkezésre bocsátásakor jelzik, hogy mely szolgáltatásokat nyújtják a 6. cikk (3) bekezdésében említett, részben vagy egészben magánkézben lévő szervezetek.

(3a) A linkek (3) bekezdés szerinti megadására, ha ez technikailag lehetséges, sor kerülhet a tagállamok megfelelő technikai rendszerei és a linkeket tartalmazó adattár közötti automatikus kommunikációval is.

- (4) A Bizottság nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az adattárban található linkeket.
- (5) A Bizottság és a nemzeti koordinátorok biztosítják, hogy az információkra, eljárásokra, segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra mutató, az ügyfélportálon keresztül hozzáférhető **linkek** között ne legyenek szükségtelenül teljes vagy részleges átfedések, amelyek összezavarhatják a felhasználókat.
- (6) Amennyiben a 4. cikkben említett információk rendelkezésre bocsátását más uniós **jogszabályi rendelkezések** [...] is előírják, a nemzeti koordinátorok és a Bizottság az ezekre az információkra mutató linkeket is közzétehetnek az említett cikk követelményeinek való megfeleléshez.

17. cikk

A segítségnyújtó szolgáltatások közös keresőeszköze

- (1) A III. mellékletben felsorolt és a 6. cikk (2) és (3) bekezdésében említett segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz való hozzáférés megkönnyítése érdekében az illetékes hatóságok és a Bizottság biztosítják, hogy a felhasználók ezeket az ügyfélportálon rendelkezésre álló, a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások közös keresőeszköze (a továbbiakban: segítségnyújtó szolgáltatások közös keresőeszköze) segítségével elérjék.
- (2) A Bizottság kifejleszti és karbantartja a segítségnyújtó szolgáltatások közös keresőeszközét, és a segítségnyújtó szolgáltatások közös keresőeszközének megfelelő működése érdekében dönt a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások leírásának és elérhetőségeinek felépítéséről és formátumáról.
- (3) A nemzeti koordinátorok megadják a Bizottságnak a (2) bekezdésben említett leírásokat és elérhetőségi adatokat.

18. cikk

Az ügyfélportál működését támogató infokommunikációs alkalmazásokkal kapcsolatos felelősségi körök

- (1) A Bizottság felelős a következő infokommunikációs alkalmazások és weboldalak fejlesztéséért, rendelkezésre állásáért, karbantartásáért, biztonságáért és tárolásáért:
- a) a 2. cikk (1) bekezdésben említett egyetlen portál;
 - b) a 15. cikk (1) bekezdésben említett közös felhasználói felület, **beleértve a keresőmotort vagy bármely más olyan infokommunikációs eszközt, amely lehetővé teszi a webes információk és szolgáltatások kereshetőségét;**
 - c) a 16. cikk (1) bekezdésben említett, linkeket tartalmazó adattár;
 - d) a segítségnyújtó szolgáltatások 17. cikkben említett közös keresőeszköze;
 - e) a 22. cikk (1) bekezdésében és a 23. cikk (1) bekezdésének a) pontjában említett felhasználói véleménynyilvánítási eszközök.

A Bizottság a tagállamokkal szoros együttműködésben fejleszti ki az infokommunikációs alkalmazásokat.

- (2) Az illetékes hatóságok felelősek az általuk kezelt és a közös felhasználói felülethez kapcsolódó weboldalakhoz kapcsolódó infokommunikációs alkalmazások fejlesztéséért, rendelkezésre állásáért, karbantartásáért és biztonságáért.

V. fejezet

Promóció

19. cikk

Név és minőségi védjegy

- (1) A Bizottság – legkésőbb **hat hónappal** e rendelet **hatálybalépésének időpontját követően** – az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoporttal szoros együttműködésben – határoz arról a névről és logóról, amelyekkel az ügyfélportált meg kell ismertetni a nyilvánossággal.
- (2) **A III. fejezetben említett minőségi követelmények betartásának bizonyítékeként** az ügyfélportál neve **és logója** minőségi védjegyként is szolgál, amelyet a 16. cikkben [...]említett adattárban található információs weboldalak, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások csak e célra használhatnak [...].

- (1) A **tagállamok** [...] és a Bizottság előmozdítják az ügyfélportál ismertségét és használatát a polgárok és a vállalkozások körében, és biztosítják az ügyfélportálnak és szolgáltatásainak a nyilvánosság számára elérhető keresőprogramokon keresztül **fellelhetőségét** [...] és láthatóságát.
- (2) A **tagállamok** [...] és a Bizottság összehangolják az (1) bekezdésben említett promóciós tevékenységeiket, és az ilyen tevékenységek során hivatkoznak az ügyfélportálra [...] **és** feltüntetik annak logóját, adott esetben más márkanevekkel együtt.
- (3) A **tagállamok** [...] és a Bizottság biztosítják, hogy az ügyfélportál könnyen fellelhető legyen azokon a kapcsolódó **honlapokon** [...], amelyekért felelősek, **többek között oly módon**, [...] hogy e honlapokon az ügyfélportálra mutató, egyértelmű linkeket **helyeznek el**.
- (4) A nemzeti koordinátorok a nemzeti hatóságokon belül népszerűsítik az ügyfélportált.

VI. fejezet

Felhasználói vélemények és statisztikák gyűjtése

21. cikk

Felhasználói statisztikák

- (1) Az illetékes hatóságok és a Bizottság gondoskodnak arról, hogy az ügyfélportál működésének javítása érdekében mind az ügyfélportálon, mind az ahhoz linkekkel kapcsolódó weboldalakon statisztikai adatokat gyűjtsenek a felhasználói látogatásokról.
- (2) Az illetékes hatóságok, **a 6. cikk (3) bekezdésében említett segítségnyújtó szolgálatok** és a Bizottság aggregált alapon **összegyűjtik** [...] a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások igénybevételére irányuló kérelmek számát, eredetét és tárgyát, valamint a válaszadási idejüket, és megosztják egymással ezeket az információkat.
- (2a) Az (1) és (2) bekezdéssel összhangban összegyűjtött, az ügyfélportálról linkkel elérhető információkra, eljárásokra, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokra vonatkozó statisztikák az alábbi adatkategóriákra terjednek ki[...]:**
- a) az ügyfélportál felhasználóinak számára, eredetére és típusára vonatkozó adatok [...];**
- b) a felhasználók preferenciáira és a felhasználói lépéssorra vonatkozó adatok [...];**
- c) az információk, eljárások, segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások használhatóságára, fellelhetőségére és [...] minőségére vonatkozó adatok.**

- (3) [...] .
- (4) A Bizottság végrehajtási jogi aktusokat fogad el az [...] **(1), (2) és (2a) bekezdésben említett felhasználói statisztikák összegyűjtésének** [...] és megosztásának módjáról. Ezeket a végrehajtási jogi aktusokat a 35. cikk (2) bekezdésében meghatározott eljárással kell elfogadni.

22. cikk

Felhasználói véleménynyilvánítás az ügyfélportál szolgáltatásaival kapcsolatban

- (1) Annak érdekében, hogy a felhasználóktól közvetlenül információkat lehessen gyűjteni az ügyfélportálon belül nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről, a Bizottság az ügyfélportálon keresztül felhasználóbarát eszközt biztosít számukra, amely lehetővé teszi, hogy a 2. cikk (2) bekezdésében említett bármely szolgáltatás igénybevételét követően [...] névtelenül **értékelhessék** [...] az ügyfélportálon keresztül nyújtott szolgáltatásokat és a közös felhasználói felület minőségét és rendelkezésre állását.
- (2) Az illetékes hatóságok és a Bizottság **hozzáférést ad** a felhasználóknak az eszközhöz [...] az ügyfélportál részét képező valamennyi weboldalon. [...]
- (3) **Adott esetben** a felmerült problémák kezelése érdekében a Bizottság, **az illetékes hatóságok** és a nemzeti koordinátorok közvetlenül hozzáférhetnek az eszköz révén gyűjtött felhasználói véleményekhez.

- (4) A (2) bekezdéstől eltérve az illetékes hatóságok nem kötelesek **weboldalaikon a felhasználóknak hozzáférést adni** az (1) bekezdésben említett felhasználói véleménynyilvánítási eszközhöz, ha a weboldalukon **már** [...] van hasonló funkciókat **ellátó** felhasználói véleménynyilvánítási **eszköz** a szolgáltatások minőségének ellenőrzésére. Az illetékes hatóságok összegyűjtik az **általuk** a felhasználói véleménynyilvánítási eszközön keresztül kapott felhasználói véleményeket, és megosztják azokat a Bizottsággal és a többi tagállam nemzeti koordinátorával.
- (5) A Bizottság végrehajtási jogi aktusokat fogad el a felhasználói vélemények gyűjtésére és megosztására vonatkozó szabályokról. Ezeket a végrehajtási jogi aktusokat a 35. cikk (2) bekezdésében meghatározott eljárással kell elfogadni.

23. cikk

Jelentéstétel a belső piac működéséről

- (1) A Bizottság:
- a) az ügyfélportál felhasználói számára felhasználóbarát eszközt biztosít a belső piaci jogaik gyakorlása során általuk tapasztalt akadályok anonimizált formában történő jelzésére;
 - b) a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásoktól **aggregált** információkat gyűjt a kérelmek és a válaszok tárgyával kapcsolatban.

(1a) A Bizottságnak, az illetékes hatóságnak és a nemzeti koordinátoroknak közvetlen hozzáféréssel kell rendelkezniük az (1) bekezdés a) pontja szerint gyűjtött véleményekhez.

- (2) A Bizottság anonimizált formában online áttekintést tesz közzé az (1) bekezdés szerint gyűjtött információk alapján feltárt problémákról.
- (3) A tagállamok és a Bizottság elemzik és megvizsgálják a felmerült problémákat, és lehetőség szerint a megfelelő eszközökkel kezelik azokat.

VII. FEJEZET

Az ügyfélportál irányítása

24. cikk

Nemzeti koordinátorok

- (1) Minden tagállam kijelöl egy nemzeti koordinátort [...]. A 6., 14., 16., 17., 20. és 22. cikk szerinti kötelezettségeiken [...] túlmenően a nemzeti koordinátorok:
- a) **saját közigazgatásukon belül** [...] kapcsolattartó pontként szolgálnak az ügyfélportállal kapcsolatos minden kérdésben;
 - b) [...]
 - c) elősegítik a 7–13. cikk egységes alkalmazását az **illetékes** [...] hatóságokon belül;
 - d) **amennyiben arra befolyásuk van**, biztosítják a 14. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett ajánlások **figyelembevételét** [...].
- (1a) Az (1) bekezdésben említett valamely feladat ellátására ezenfelül minden tagállam – első közigazgatási szerkezetének megfelelően – kijelölhet további egy vagy több koordinátort. Minden tagállamból egy-egy nemzeti koordinátor végzi a kapcsolattartást a Bizottsággal az ügyfélportállal összefüggő összes ügyben.**
- (2) [...]A tagállamok tájékoztatják a többi tagállamot és a Bizottságot nemzeti koordinátorának, illetve koordinátorainak névéről és elérhetőségéről.

25. cikk

Koordinációs csoport

Létre kell hozni egy koordinációs csoportot (a továbbiakban: az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport). A csoport [...] **tagállamonként** egy-egy nemzeti koordinátorokból áll, elnöke a Bizottság képviselője. A csoport elfogadja eljárási szabályzatát. A csoport titkárságát a Bizottság biztosítja.

26. cikk

Az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport feladatai

(1) Az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport támogatja az ügyfélportál megvalósítását. Feladatai különösen a következők:

- a) elősegíti a legjobb gyakorlatok cseréjét és rendszeres frissítését;
- b) megvitatja az I. mellékletben felsorolt területekhez tartozó információk megjelenítésének javítására adódó lehetőségeket;

ba) segít a Bizottságnak az ügyfélportált támogató közös infokommunikációs [...] megoldások kifejlesztésében;

- c) megvitatja az éves munkaprogram tervezetét;
- d) segíti a Bizottságot az éves munkaprogram végrehajtásának nyomon követésében;
- e) segíti a Bizottságot a 7–11. cikkben és a 13. cikkben foglalt követelményeknek való megfelelés nyomon követésében;

- f) tájékoztatást nyújt az 5. cikk (2) bekezdésének végrehajtásáról;
 - g) [...] **megvitatja, hogy miként lehetne** megakadályozni, illetve megszüntetni az ügyfélportálon keresztül rendelkezésre álló szolgáltatások szükségtelen párhuzamosságait;
 - h) [...] **megvitatja,** hogy milyen eljárásokkal, illetve szervezeti intézkedésekkel lehet hatékonyan kezelni a felhasználók által a szolgáltatások minőségével kapcsolatban felvetett problémákat, illetve a szolgáltatások minőségének javítására tett javaslatokat;
 - i) megvitatja az ügyfélportálon keresztül hozzáférhető szolgáltatások minőségi követelményeivel kapcsolatos kérdéseket;
 - j) segíti a Bizottságot a 2. cikk (2) bekezdésében említett szolgáltatásoknak a közös felhasználói felületen történő kialakításában, felépítésében és megjelenítésében;
 - k) elősegíti az összehangolt promóció kidolgozását és végrehajtását;
 - l) együttműködik az információs, segítségnyújtó, illetve problémamegoldó szolgáltatások és hálózatok irányító szerveivel.
- (2) A Bizottság az e rendelet alkalmazásával kapcsolatos bármely kérdésben konzultálhat a koordinációs csoporttal.

27. cikk
Éves munkaprogram

- (1) A Bizottság elfogadja az éves munkaprogramot, amelyben meghatározza különösen:
- a) az I. mellékletben felsorolt területekhez tartozó információk meghatározott módon történő megjelenítésének [...] **elősegítését** célzó intézkedéseket;
 - b) a 5. és 11. cikknek való megfelelést [...] **elősegítő** intézkedéseket;
 - c) a 7–10. cikkben meghatározott követelményeknek való következetes megfelelést [...] elősegítő intézkedéseket;
 - d) az ügyfélportál promóciójával kapcsolatos tevékenységeket a 20. cikkel összhangban.
- (2) A Bizottság az éves munkaprogram tervezetének elkészítésekor figyelembe veszi a **21. és 22. cikk** szerint összegyűjtött felhasználói **statisztikákat és** véleményeket, **valamint a tagállamok esetleges javaslatait**. A Bizottság annak elfogadása előtt a koordinációs csoportban vitára bocsátja az éves munkaprogram tervezetét.

VIII. fejezet

Záró rendelkezések

28. cikk

Költségek

- (1) Az Európai Unió általános költségvetése fedezi a következők költségeit:
- a) az e rendelet uniós szintű végrehajtását támogató info**kommunikációs** eszközök fejlesztése és karbantartása;
 - b) az ügyfélportál uniós szintű promóciója;
 - c) **információk, magyarázatok és utasítások lefordítása a 9a. cikkel összhangban,** meghatározott tagállamonkénti és **évenkénti** maximális volumen **erejéig, a rendelkezésre álló költségvetés teljes mértékű felhasználásának lehetővé tételéhez szükséges esetleges átcsoportosítást nem érintve.** [...]
- (2) Amennyiben az uniós jogszabályok másként nem rendelkeznek, a tagállami szinten létrehozott nemzeti webportálokkal, információs platformokkal, segítségnyújtó szolgáltatásokkal és eljárásokkal kapcsolatos költségeket a tagállamok költségvetéséből kell fedezni.

29. cikk

A személyes adatok védelme

A személyes adatok e rendelet keretében történő, illetékes hatóságok általi feldolgozását az [...] (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelettel összhangban kell végezni. A személyes adatok e rendelet keretében történő, Bizottság általi feldolgozását a 00/0000 [a 45/2001/EK rendelet helyébe lépő új rendelet] rendelkezéseivel összhangban kell végezni.

30. cikk

Együttműködés más információs és segítségnyújtó hálózatokkal

- (1) A Bizottság **a tagállamokkal folytatott konzultációt követően** [...] határoz arról, hogy az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport irányításának kialakításához a III. mellékletben felsorolt segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatások, illetve az I. mellékletben felsorolt információterületek vonatkozásában meglévő informális irányítási keretek közül melyiket vagy melyeket kell integrálni.
- (2) Amennyiben az információs és segítségnyújtó szolgáltatásokat vagy hálózatokat valamely, az I. mellékletben szereplő információterületre vonatkozó, **jogilag** kötelező erejű uniós jogi aktus hozta létre, a Bizottság sinergiák teremtése és a párhuzamosságok elkerülése érdekében összehangolja az ügyfélportállal foglalkozó koordinációs csoport és a szóban forgó szolgáltatások, illetve hálózatok irányító testületeinek munkáját.

31. cikk

[...]

[...]

32. cikk

Belső piaci információs rendszer

- (1) Az 1024/2012/EU rendelet által létrehozott belső piaci információs rendszert (IMI) az 5. cikk **(4a) bekezdésében és a** 11. cikk (3) **bekezdésében** meghatározott célra, **azokkal összhangban** kell használni.
- (2) A Bizottság határozhat úgy, hogy az IMI-t az 16. cikk (1) bekezdése szerinti, linkeket tartalmazó elektronikus adattárként használja.

33. cikk

Jelentéstétel és felülvizsgálat

A Bizottság e rendelet hatálybalépését követő négy éven belül, azt követően pedig két évente felülvizsgálja e rendelet alkalmazását, és a 21., 22. és 23. cikkel összhangban összegyűjtött statisztikák és vélemények alapján értékelő jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az ügyfélportál működéséről és a belső piac működéséről. A felülvizsgálat során különösen e rendelet 12. cikkének hatókörét kell értékelni, figyelembe véve az igazolások illetékes hatóságok közötti cseréjével kapcsolatos technológiai, piaci és jogi fejleményeket.

34. cikk

[...]

35. cikk

Bizottsági eljárás

- (1) A Bizottságot egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet értelmében vett bizottságnak minősül.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.

36. cikk

Az 1024/2012/EU rendelet módosításai

Az 1024/2012/EU rendelet a következőképpen módosul:

1. Az 1. cikk helyébe a következő szöveg lép:

1. cikk

Tárgy

„Ez a rendelet meghatározza a belső piaci információs rendszernek (a továbbiakban: IMI)

- a) [...]
- b) [...]
- c) az illetékes hatóságok, **az IMI-koordinátorok**, a Bizottság és az uniós szervek, hivatalok és ügynökségek **(a továbbiakban: IMI-szereplők)** közötti igazgatási együttműködés céljából történő használatára vonatkozó szabályokat, ideértve a személyes adatok feldolgozását is.

2. A 3. cikk (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) Az IMI-t az információk, többek között a személyes adatok IMI-szereplők körében történő cseréjére és ezen információk feldolgozására az alábbiak valamelyike céljából kell alkalmazni:

- a) a mellékletben felsorolt jogi aktusok által előírt igazgatási együttműködés;
- b) a 4. cikk szerint végrehajtott kísérleti projekt tárgyát képező igazgatási együttműködés.”

3. Az 5. cikk második bekezdése a következőképpen módosul:

a) az a) pont helyébe a következő szöveg lép:

„a) „IMI”: a Bizottság által biztosított elektronikus eszköz az **IMI-szereplők** [...] közötti igazgatási együttműködés elősegítésére;

b) a b) pont helyébe a következő szöveg lép:

„b) »igazgatási együttműködés«: az IMI-szereplők közötti, az uniós jogszabályok jobb alkalmazása érdekében folytatott együttműködés információcsere és -feldolgozás révén.”;

c) a g) pontot el kell hagyni.

4. A 8. cikk (1) bekezdése a következő ponttal egészül ki:

„f) biztosítja a koordinációt az uniós szervekkel, hivatalokkal és ügynökségekkel, és hozzáférést biztosít számukra az IMI-hez”;

5. A 9. cikk (4) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(4) A tagállamok, a Bizottság és az [...] uniós szervek, hivatalok és ügynökségek megfelelő eszközökkel biztosítják, hogy az IMI-felhasználók csak a szükséges mértékig férhessenek hozzá az IMI-ben feldolgozott személyes adatokhoz, és csak azon a belső piaci területen vagy területeken, amelyre vagy amelyekre vonatkozóan a (3) bekezdés szerint hozzáférési jogot kaptak.”

6. A 21. cikk a következőképpen módosul:

a) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Az európai adatvédelmi biztos felel annak nyomon követéséért és biztosításáért, hogy a Bizottság és az [...] uniós szervek, hivatalok és ügynökségek e rendelet rendelkezéseit alkalmazzák, amikor IMI-szereplőként személyes adatokat dolgoznak fel. Az [(EU) XX/201Y rendelet] 58. és 59. cikkében említett feladatok és hatáskörök megfelelően alkalmazandók.”;

b) a (3) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A nemzeti felügyeleti hatóságok és az európai adatvédelmi biztos – saját hatáskörükön belül eljárva – együttműködnek egymással az IMI összehangolt felügyelete és annak biztosítása érdekében, hogy az IMI-szereplők azt az [(EU) XX/201Y rendelet] 62. cikkével összhangban alkalmazzák.”;

c) a (4) bekezdést el kell hagyni.

7. A 29. cikk (1) bekezdését el kell hagyni.
8. A melléklet a következő 12. **és 13.** [...] ponttal egészül ki:

[„12. **Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet): 56. cikk és 60-66. cikk**]

„[...] **(13)** Az Európai Parlament és a Tanács [(EU) XX/201Y] rendelete az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító integrált digitális ügyfélportál létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról: **az 5. cikk (4a) bekezdése** [...], a 11. cikk [...] **(3) [...]bekezdése és a 16. cikk.**”

37. cikk
Hatálybalépés

[...](1) [...] Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

[...](2) [...] A 2. cikket, a 4. [...] cikket, a **6–9. cikket**, [...] a 13. cikket, a 14. cikket, a 15. cikk (1)–(3) bekezdését, a 16. cikket, a 17. cikket, a 21. cikk (1) és (2) bekezdését, a 22. cikk (1)–(4) bekezdését, valamint a 23. cikket [two years after entry into force of this Regulation]-tól/től kell alkalmazni.

[...](3) [...] **A fordítások megrendelésére vonatkozó, 9a. cikk szerinti követelmény [three years after entry into force of this Regulation]-tól/től alkalmazandó.**

[...](4) [...] **Az 5. cikket, a 11. cikket, a 12. cikk (1)–(6) és (8) bekezdését [...] five years after entry into force of this Regulation]-tól/től kell alkalmazni.**

(5) A 2., 7., 8. és 9 cikk [...] alkalmazásának kezdőnapjától eltérve a helyi hatóságoknak az e cikkeken említett információkat, magyarázatokat és utasításokat legkésőbb [...] five years after entry into force of this Regulation]-ig hozzáférhetővé kell tenniük.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben,

az Európai Parlament részéről
az elnök

a Tanács részéről
az elnök

MELLÉKLETEK

a következőhöz:

JAVASLAT – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

az információkhoz, az eljárásokhoz, valamint a segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító integrált digitális ügyfélportál létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról

I. MELLÉKLET

A 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett, az egységes piaci jogait gyakorló polgárok és vállalkozások szempontjából releváns információterületek jegyzéke

A polgárok számára releváns információterületek:

Terület	<u>Az uniós és nemzeti jogszabályokból eredő JOGOKRA, KÖTELEZETTSÉGEKRE ÉS SZABÁLYOKRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK</u>
Utazás az Unión belül	• az uniós polgárok, azok nem uniós polgár családtagjai, az egyedül utazó kiskorúak, valamint az Unión belüli határokon áttutázó nem uniós polgárok számára szükséges úti okmányok (személyazonosító igazolvány, vízum, útlevél) • az Unión belül és az Unióból kiindulva repülővel, vonattal, hajóval és busszal utazó, valamint az utazási csomagot vagy utazási szolgáltatás együttest vásárló személyek jogai és kötelezettségei • segítségnyújtás csökkent mozgásképességű személyeknek az Unión belüli és az Unióból kiinduló utazásaik során • állatok, növények, alkohol, dohány, cigaretta és egyéb áruk szállítása az Unióban történő utazások során • hanghívások, valamint elektronikus üzenetek és elektronikus adatok küldése és fogadása az Unión belül

Munkavállalás és nyugdíj az Unióban	• munkakeresés másik tagállamban • munkavállalás másik tagállamban • képesítések elismerése munkavállalás céljából másik tagállamban • adózás másik tagállamban • <u>Jogszabályok, illetve közjogi szervezetszabályozó eszközök által meghatározott</u> foglalkoztatási feltételek (beleértve a munkaidőt, a fizetett szabadságot, a szabadnap-jogosultságokat, a túlórával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket, az egészségügyi vizsgálatokat, a szerződések megszüntetését, az elbocsátást és a létszámcsoökkentést) • egyenlő bánásmód (a munkahelyi hátrányos megkülönböztetés elleni szabályok, a férfiak és nők egyenlő díjazása, a határozott idejű/állandó munkaszerződéssel foglalkoztatott munkavállalók egyenlő díjazása) • a különböző típusú tevékenységekre vonatkozó egészségügyi és biztonsági előírások • társadalombiztosítási jogok és kötelezettségek az Unióban, beleértve a nyugdíjfolyósítással kapcsolatosakat is
Járművek az Unióban	• gépjármű átvitele ideiglenes vagy állandó jelleggel másik tagállamba • vezetői engedély megszerzése és megújítása • kötelező gépjármű-biztosítás kötése • gépjármű vásárlása és értékesítése másik tagállamban • [...] • nemzeti közlekedési szabályok és a járművezetőkre vonatkozó előírások
Tartózkodás másik tagállamban	• átköltözés ideiglenes vagy állandó jelleggel másik tagállamba • részvétel a helyhatósági választásokon és az európai parlamenti választásokon • a tartózkodási kártyára vonatkozó követelmények az uniós polgárok és családtagjaik számára, beleértve a nem uniós polgár családtagokat is

Tanulmányok és szakmai gyakorlat másik tagállamban	• iskolai tanulmányok másik tagállamban • egyetemi tanulmányok másik tagállamban • önkéntes munka másik tagállamban • szakmai gyakorlat másik tagállamban • kutatás végzése másik tagállamban oktatási program keretében
Egészségügyi ellátások	• orvosi ellátás igénybevétele másik tagállamban • vényköteles gyógyszerek vásárlása a rendelvény kiadásának helye szerinti tagállamtól eltérő tagállamban, online vagy személyesen
Határokon átnyúló családi jogok és kötelezettségek, családokra vonatkozó szabályok	• születés, kiskorú gyermekek felügyelete, szülői felelősség, a határon átnyúló családi helyzetben lévő gyermekekkel kapcsolatos tartási kötelezettségek • vegyes állampolgárságú párkapcsolatok (házasság, különválás, házasság felbontása, házassági vagyoni jogi kérdések, élettársak jogai) • örökléssel kapcsolatos jogok másik tagállamban
Fogyasztói <u>jogok</u> [...]	• áruk és szolgáltatások (köztük pénzügyi szolgáltatások) vásárlása más tagállamból, online vagy személyesen • bankszámla másik tagállamban • kapcsolódás a közszolgáltatásokhoz, például a gáz-, a villamos, a víz-, a távközlési és az internethálózatokhoz • fizetési műveletek, beleértve az átutalásokat, valamint a határokon átnyúló fizetési műveletek késedelme • az áruk és szolgáltatások vásárlásával kapcsolatos fogyasztói jogok és vásárlói garancia • <u>fogyasztói termékek biztonsága</u> • <u>gépjármű bérlete</u>

A vállalkozások számára releváns információterületek:

Terület	A JOGOKRA, KÖTELEZETTSÉGEKRE ÉS SZABÁLYOKRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK
Vállalkozás indítása, működtetése és megszüntetése	• cégnyilvántartásba vétel (nyilvántartásba vételi eljárások és jogi formák üzleti tevékenység végzéséhez) • szellemi tulajdonjogok (szabadalmi kérelem; védjegy, rajz vagy formaterv lajstromozása; többszörözési engedély megszerzése) • a kereskedelmi gyakorlatok tisztességessége és átláthatósága, beleértve az áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatos fogyasztói jogokat és vásárlói garanciát • online fizetési szolgáltatások határokon átnyúló fizetések számára online értékesített áruk és szolgáltatások esetén • a szerződési jogból eredő jogok és kötelezettségek, ideértve a késedelmi kamatokat is • fizetéseképtelenségi eljárás és a vállalkozás felszámolása • hitelbiztosítás • vállalatok egyesülése, vállalat értékesítése
Alkalmazottak	• <u>jogszabályok, illetve közjogi szervezetszabályozó eszközök által meghatározott</u> foglalkoztatási feltételek (beleértve a munkaidőt, a fizetett szabadságot, a szabadnap-jogosultságokat, a túlórával kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket, az egészségügyi vizsgálatokat, a szerződések megszüntetését, az elbocsátást és a létszámcsoökkentést) • társadalombiztosítási jogok és kötelezettségek az Unióban (munkáltatóként való regisztráció, a munkavállalók bejelentése, a munkavállaló munkaszerződésének megszűnéséről való értesítés, társadalombiztosítási járulékok fizetése, a nyugdíjakhoz kapcsolódó jogok és kötelezettségek) • munkavállalók más tagállamokban való foglalkoztatása (a munkavállalók kiküldetése, a szolgáltatásnyújtás szabadságára vonatkozó szabályok, a munkavállalók tartózkodási követelményei) • egyenlő bánásmód (a munkahelyi hátrányos megkülönböztetés elleni szabályok, a férfiak és nők egyenlő díjazása, a határozott idejű/állandó munkaszerződéssel foglalkoztatott munkavállalók egyenlő díjazása) • a személyzet érdekképviselőjére vonatkozó szabályok

Adózás	• héa: a héával kapcsolatos általános szabályokra, a héakulcsokra és a héamentességekre, a héanyilvántartásba vételre és a héabefizetésre, valamint a héavisszatérítésre vonatkozó információk • jövedéki adó: az általános szabályokra, az adókulcsokra és a mentességekre vonatkozó információk • egyéb adók: befizetés, adókulcsok
Termékek	• a CE-jelölés megszerzése • az alkalmazandó szabványok és műszaki előírások azonosítása, a termékek tanúsítása • az uniós előírások hatálya alá nem tartozó termékek kölcsönös elismerése • a veszélyes vegyi anyagok osztályozására, címkézésére és csomagolására vonatkozó követelmények • távértékesítés/üzlethelyiségen kívüli értékesítés: az ügyfeleknek előre adandó tájékoztatás, a szerződés írásban történő megerősítése, a szerződéstől való elállás, az áru kiszállítása, egyéb konkrét kötelezettségek • hibás termék: fogyasztói jogok és vásárlói garancia, értékesítés utáni felelősség, a károsult fél jogorvoslati lehetőségei • tanúsítás, címkézés (EMAS, energiacímkézés, környezettudatos tervezés, uniós ökocímke) • újrahasznosítás és hulladékgazdálkodás
Szolgáltatások	• az üzleti tevékenység megkezdéséhez szükséges engedélyek beszerzése • hatóságok értesítése határokon átnyúló tevékenységek végzéséről • szakmai képesítések elismerése

Vállalkozásfinanszírozás	• uniós szintű finanszírozáshoz jutás, beleértve az uniós finanszírozási programokat és a vállalkozási támogatásokat • nemzeti szintű finanszírozáshoz jutás • vállalkozók számára indított kezdeményezések (új vállalkozók számára szervezett csereprogramok, mentori programok stb.)
Közbeszerzés	• nyilvános közbeszerzési eljáráson való részvétel: szabályok és eljárások • nyilvános ajánlati felhívás alapján ajánlat online benyújtása • közbeszerzési eljárással kapcsolatos szabálytalanságok jelentése
Munkahelyi egészségvédelem és biztonság	• a különböző típusú tevékenységekre vonatkozó egészségügyi és biztonsági előírások, beleértve a kockázatmegelőzést, a tájékoztatást és a képzést

II. MELLÉKLET

Az 5. cikk (2) bekezdésben említett eljárások

Életesemények	Eljárások	Várt eredmény, <u>a kérelemnek adott esetben az illetékes hatóság által a nemzeti jog szerint való elbírálása függvényében</u>
Születés	<u>A születés anyakönyvezése igazolásának</u> kérése	<u>A születés anyakönyvezésének igazolása vagy</u> születési anyakönyvi kivonat
Tanulmányok	<u>Felsőfokú tanulmányokhoz finanszírozás</u> , például ösztöndíj <u>vagy kölcsön</u> igénylése állami szervtől, illetve intézménytől	Határozat a <u>finanszírozási</u> [...] kérelemről <u>vagy átvételi elismervény</u>
	<u>Oklevelek, bizonyítványok és egyéb tanulmányi igazolások tanulmányi célú elismerésének kérése [...]</u>	<u>Határozat az elismerés iránti kérelemről</u>

Munka	<u>Az alkalmazandó jogszabály(ok) megállapítására irányuló kérelem [...] a 883/2004/EK rendelet³⁸ II. címével összhangban</u>	<u>[...] Határozat az alkalmazandó jogszabály(ok)ról</u>
	<u>A szociális biztonsági ellátásokban [...] részesülő személy személyes vagy szakmai körülményeiben bekövetkezett, az ellátások szempontjából releváns változások bejelentése</u>	<u>Visszaigazolás a változásról szóló bejelentés kézhezvételéről</u>
	<u>Európai egészségbiztosítási kártya kérelmezése</u>	<u>Európai egészségbiztosítási kártya</u>
	[...]	[...]
Költözés	Lakcímváltozás bejelentése	Visszaigazolás <u>az előző lakcím nyilvántartásból való törléséről</u> és az új lakcím nyilvántartásba vételéről
	[...]	[...]
	<u>Másik uniós tagállamból származó vagy ott már nyilvántartásba vett gépjármű nyilvántartásba vétele standard eljárások keretében³⁹</u>	<u>Igazolás gépjármű nyilvántartásba vételéről [...]</u>

³⁸ [...] Az Európai Parlament és a Tanács 2004. április 29-i 883/2004/EK rendelete a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról.

³⁹ Ez a következő gépjárművekre terjed ki: a) a 2007/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 263., 2007.10.9., 1. o.) 3. cikkében említett gépjármű vagy pótkocsi és b) a 2002/24/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L. 124., 2002.5.9., 1. o.) 1. cikkében említett, ikerkeres vagy nem ikerkeres, közúti használatra szánt bármilyen két- vagy háromkeres jármű

Nyugdíjba vonulás	Nyugdíj és előnyugdíj igénylése <u>kötelező</u> [...] nyugdíjrendszerektől	<u>Visszaigazolás az igénylés kézhezvételéről vagy</u> [...] határozat a nyugdíj-, illetve előnyugdíj-igénylésről
Vállalkozásindítás	Üzleti tevékenység általános bejegyzése, kivéve az EUMSZ 54. cikkének második bekezdése szerinti társaságok alapítására vonatkozó eljárásokat	A vállalkozás működésének megkezdéséhez szükséges valamennyi lépés teljesítésének igazolása
	Munkáltató (természetes személy) <u>kötelező</u> [...] nyugdíj- és biztosítási rendszereknél való nyilvántartásba vétele	<u>Visszaigazolás a nyilvántartásba vételről vagy a</u> társadalombiztosítási nyilvántartási szám
	Munkavállaló <u>kötelező</u> [...] nyugdíj- és biztosítási rendszereknél való bejelentése	<u>Visszaigazolás a nyilvántartásba vételről vagy a</u> társadalombiztosítási nyilvántartási szám
Üzleti tevékenység végzése	A társadalombiztosítási rendszerek értesítése a munkavállalóval kötött szerződés megszűnéséről, <u>ide nem értve a munkaszerződések csoportos megszüntetésére vonatkozó eljárásokat</u>	Az értesítés kézhezvételének igazolása
	A munkavállalók társadalombiztosítási járulékainak befizetése	A munkavállalók társadalombiztosítási járulékainak befizetéséről szóló elismervény vagy más igazolás

III. MELLÉKLET

A 2. cikk (2) bekezdésének c) pontjában említett segítségnyújtási és problémamegoldó szolgáltatások jegyzéke

1. egyablakos ügyintézési pontok⁴⁰
2. termékinformációs kapcsolattartó pontok⁴¹
3. építésipari termékek-információs kapcsolattartó pontok⁴²
4. szakmai képzésekkel foglalkozó nemzeti segítségnyújtó központok⁴³
5. egészségügyi kapcsolattartó pontok⁴⁴
6. EURES (Európai Foglalkoztatási Szolgálat)⁴⁵
7. online vitarendezés⁴⁶

⁴⁰ **Az Európai Parlament és a Tanács 2006. december 12-i 2006/123/EK irányelve a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27., 36. o.).**

⁴¹ **Az Európai Parlament és a Tanács 2008. július 9-i 764/2008/EK rendelete az egyes nemzeti műszaki szabályoknak a valamely másik tagállamban jogszerűen forgalmazott termékekre történő alkalmazására vonatkozó eljárások megállapításáról és a 3052/95/EK határozat hatályon kívül helyezéséről (HL L 218., 2008.8.13., 21. o.).**

⁴² **Az Európai Parlament és a Tanács 2011. március 9-i 305/2011/EU rendelete az építési termékek forgalmazására vonatkozó harmonizált feltételek megállapításáról és a 89/106/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 88., 2011.4.4., 5. o.).**

⁴³ **Az Európai Parlament és a Tanács 2005. szeptember 7-i 2005/36/EK irányelve a szakmai képzések elismeréséről (HL L 255., 2005.9.30., 22. o.).**

⁴⁴ **Az Európai Parlament és a Tanács 2011. március 9-i 2011/24/EU irányelve a határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről (HL L 88., 2011.4.4., 45. o.).**

⁴⁵ **Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 13-i (EU) 2016/589 rendelete a foglalkoztatási szolgálatok európai hálózatáról (EURES), a munkavállalók mobilitási szolgáltatásokhoz való hozzáféréséről és a munkaerőpiacok további integrációjáról, valamint a 492/2011/EU és az 1296/2013/EU rendeletek módosításáról (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 107., 2016.4.22., 1. o.).**

⁴⁶ **Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.).**