

Brusel 4. května 2017  
(OR. en)

---

---

**Interinstitucionální spis:  
2017/0086 (COD)**

---

---

8838/17  
ADD 3

MI 378  
ENT 113  
TELECOM 103  
DIGIT 119  
COMPET 293  
IND 100  
CODEC 728  
IA 73

## **NÁVRH**

---

Odesílatel:	Jordi AYET PUIGARNAU, ředitel, za generálního tajemníka Evropské komise
Datum přijetí:	2. května 2017
Příjemce:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generální tajemník Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	SWD(2017) 212 final
Předmět:	PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE SOUHRNNÁ ZPRÁVA O KONZULTACI SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI O JEDNOTNÉ DIGITÁLNÍ BRÁNĚ Průvodní dokument k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se zřizuje jednotná digitální brána pro poskytování informací, postupů, asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů a kterým se mění nařízení (EU) č. 1024/2012

---

Delegace naleznou v příloze dokument SWD(2017) 212 final.

---

Příloha: SWD(2017) 212 final



EVROPSKÁ  
KOMISE

V Bruselu dne 2.5.2017  
SWD(2017) 212 final

**Balíček týkající se dodržování předpisů**

**PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE**

**SOUHRNNÁ ZPRÁVA O KONZULTACI SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI  
O JEDNOTNÉ DIGITÁLNÍ BRÁNĚ**

*Průvodní dokument k*

**návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady,**

**kterým se zřizuje jednotná digitální brána pro poskytování informací, postupů,  
asistenčních služeb a služeb pro řešení problémů a kterým se mění nařízení (EU) č.  
1024/2012**

{COM(2017) 256 final}

{SWD(2017) 211 final}

{SWD(2017) 213 final}

{SWD(2017) 214 final}

# **SOUHRNNÁ ZPRÁVA O KONZULTACI SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI O JEDNOTNÉ DIGITÁLNÍ BRÁNĚ**

## **1. PŘEHLED PROCESU KONZULTACE**

Proces konzultace o jednotné digitální bráně byl zahájen v listopadu 2015 a ukončen v prosinci 2016.

Jeho součástí byl seminář zúčastněných stran, které se věnují dané problematice, internetová veřejná konzultace, setkání se zástupci zúčastněných stran, jakož i výměny názorů s jednotlivými členskými státy. Vzhledem k rozsahu těchto činností a reakcí na ně bylo rozhodnuto, že nebude zahájena zvláštní konzultace zaměřená na malé a střední podniky a začínající podniky.

Hlavní výsledky každé konzultační činnosti jsou analyzovány níže.

## **2. VÝSLEDKY KONZULTAČNÍCH ČINNOSTÍ**

### **2.1 Závěry ze semináře se zúčastněnými stranami o jednotné digitální bráně**

Seminář o jednotné digitální bráně se konal v březnu 2016 v Bruselu. Mezi účastníky byli zástupci jednotných kontaktních míst, obchodních komor a vnitrostátních orgánů.

Účastníci uvedli, že existuje řada problémů souvisejících s přístupem k informacím, dostupností elektronických postupů a s přístupem k asistenčním službám. Tyto problémy jsou způsobeny nedostatky v právních předpisech, nedostatkem informací nebo pomoci, jakož i neuspokojivým prováděním ze strany vnitrostátních a místních orgánů.

#### ***2.1.1 On-line informace o platných pravidlech EU a vnitrostátních pravidlech***

Účastníci tvrdili, že přeshraniční zřizování a poskytování služeb nebo prodej zboží je pro podniky nákladné a zatěžující. I v případě, že jsou k dispozici informace on-line, je obtížné je nalézt a porozumět jim, především kvůli nedostatku jazykových variant a všeobecně rozšířenému užívání profesního slangu. Mimo to jsou-li nabízeny pouze obecné informace, nelze je použít na konkrétní případ. Účastníci doporučili, aby se na on-line informace vztahovaly vysoké nároky na kvalitu. Obsah informací a jejich prezentace by měly být neustále zlepšovány na základě zpětné vazby od uživatelů.

#### ***2.1.2 Elektronické postupy pro dodržování vnitrostátních pravidel***

Účastníci poukázali na to, že přeshraniční používání elektronických postupů je velmi obtížné. Ačkoliv některé členské státy dosáhly z hlediska elektronické veřejné správy na domácí půdě působivého pokroku, uznávání zahraničních elektronických podpisů a elektronických průkazů totožnosti je stále velmi omezené, což zahraničním uživatelům znemožňuje přístup k elektronickým postupům.

### 2.1.3 Individualizované asistenční služby a poradenství

Přístup k asistenčním službám a službám zaměřeným na řešení problémů je stále omezen, a to kvůli nízké úrovni informovanosti a jazykovým překážkám. Účastníci jsou toho názoru, že jednotná digitální brána by měla nabízet personalizované informační služby a pomoc v jazyce daného státu i v angličtině, přičemž odpověď by měla být poskytnuta v přiměřeně krátké době.

## 2.2 Poznatky z internetové veřejné konzultace

Veřejná konzultace probíhala od 28. srpna 2016 do 28. listopadu 2016. Cílovou skupinou byli podniky (včetně podniků, osob samostatně výdělečně činných a organizací zastupujících podniky), občané (včetně soukromých osob, organizací zastupujících občany nebo spotřebitele a akademické obce) a orgány veřejné moci.

**Tabulka 1 — rozdělení respondentů**

Druh respondenta	Počet odpovědí	% odpovědí
Osoby samostatně výdělečně činné	33	9 %
Podnik	94	26 %
Z toho:		
- malé a střední podniky (1 až 249 zaměstnanců)	87	97 % dotázaných podniků
- podniky s více než 250 zaměstnanci	7	7 % dotázaných podniků
Organizace zastupující podniky	35	10 %
<b>Celkem pro kategorii podniků</b>	<b>162</b>	<b>45 %</b>
Soukromá osoba	147	40 %
Organizace zastupující občany/spotřebitele	11	3 %
Akademická/výzkumná instituce	8	2 %
<b>Celkem pro občany</b>	<b>166</b>	<b>45 %</b>
Orgán veřejné moci (včetně vlády)	39	10 %
<b>Celkem pro orgán veřejné moci (včetně vlády)</b>	<b>39</b>	<b>10 %</b>
<b>CELKOVÝ POČET ODPOVĚDÍ</b>	<b>367</b>	<b>100 %</b>

*Podrobná analýza výsledků viz příloha 16 posouzení dopadů.*

Tato konzultace zdůraznila velkou shodu mezi podniky a občany, pokud jde o význam hlavních pilířů jednotné digitální brány, zejména pak s ohledem na:

- potřebu on-line informací ohledně pravidel a postupů v jiných zemích EU: za velmi významnou nebo významnou ji považuje 93 % respondentů z řad podniků a 92 % respondentů z řad občanů;
- přístup k elektronickým postupům: za velmi významný nebo významný ho považuje 94 % respondentů z řad podniků a 92 % respondentů z řad občanů;
- přístup ke službám, které na požádání poskytují pomoc: za velmi významný nebo významný ho považuje 88 % respondentů z řad podniků a 87 % respondentů z řad občanů,

### **2.2.1 On-line informace o platných pravidlech EU a vnitrostátních pravidlech**

Pokud jde o on-line informace o pravidlech EU a o vnitrostátních pravidlech, podniky a občané vyjádřili velmi podobné obavy. Většina respondentů jakožto první zdroj informací o těchto otázkách používá internet (74 % podniků a 80 % občanů). Většina z nich se pokusila najít tyto informace on-line (78 % podniků a 70 % občanů), ale zjistili, že je to obtížné (80 % podniků a 60 % občanů). Mezi hlavní obtíže patří nemožnost nalezení (48 % podniků a 43 % občanů), kvalita (v obou případech 40 %) a jazyk (24 % podniků a 13 % občanů).

To se promítá do odpovědí ohledně kritérií kvality pro on-line informace. U obou kategorií jsou třemi hlavními prvky tyto: informace by měly být k nalezení (82 % podniků a 72 % občanů), měly by být relevantní, praktické a aktuální (77 % podniků a 69 % občanů) a dostupné v jiném jazyce EU (72 % podniků a 64 % občanů). 91 % podniků a 87 % občanů je schopno porozumět informacím v jiném jazyce EU, přičemž nejběžnějším jazykem je angličtina (88 % podniků a 78 % občanů), za kterou následuje francouzština a němčina.

Respondenti se domnívají, že orgány by měly mít povinnost poskytovat minimální informace potřebné pro provádění přeshraničních činností (v obou případech 80 %) a že by tyto informace měly být minimálně v jednom dalším jazyce EU (77 % podniků a 72 % občanů). Nejúčinnějším způsobem, jak předcházet neúplným informacím, je, aby vnitrostátní orgány poskytovaly veškeré informace (za velmi účinné to považuje 77 % podniků a 63 % občanů) nebo alespoň minimální informace, které jsou pro přeshraniční uživatele nezbytné (za velmi účinné to považuje 68 % podniků), a to alespoň v jednom dalším jazyce (za velmi účinné to považuje 72 % podniků a 63 % občanů). Většina orgánů veřejné moci se domnívá, že potřebné informace jsou již poskytovány (50 %). Za obtížné, ale proveditelné většina z nich považuje poskytnutí veškerých informací nezbytných pro přeshraniční činnosti (50 %), umístění informací do centralizované databáze EU (48 %) a informace v alespoň jednom dalším jazyce.

Pokud jde o pravidla a postupy pro výrobky a služby, většina podniků (81 %) zastává názor, že by se příslušná kontaktní místa měla sloučit. Pro respondenty z řad orgánů veřejné moci je to realistická možnost (70 %). Většina z nich to považuje za žádoucí nebo velmi žádoucí, přestože integraci považují za obtížnou (28 %) nebo poměrně obtížnou (48 %).

### **2.2.2 Elektronické postupy pro dodržování vnitrostátních předpisů**

Přibližně polovina podniků a občanů vyzkoušela provádění elektronických postupů v jiné zemi EU/EHP. Hlavní problémy, kterým musely podnik čelit, je nadměrné používání profesního slangu, nedostatek plné transakcionality a potřeba dokumenty překládat nebo úředně ověřovat. Pro občany jsou hlavními problémy nedostatek plné transakcionality,

nemožnost nalezení a jazykové problémy. Obě skupiny respondentů jakožto nejnaléhavější otázky, které je třeba řešit, identifikovaly otázky týkající se jazyka a poskytování dokumentů.

Nejdůležitějšími složkami kvality elektronických postupů jsou on-line transakcionalita postupů (69 % podniků a 72 % občanů), přehlednost a podrobné pokyny (80 % podniků a 72 % občanů), překlad do jiného jazyka EU (65 % podniků a 67 % občanů) a technická podpora (51 % podniků a 63 % občanů).

V případě podniků jsou tři postupy, které by měly být přednostně zpřístupněny on-line 1) registrace podnikatelské činnosti, 2) registrace k DPH a 3) přiznání k DPH. V případě občanů se jedná o 1) žádost o vydání průkazu totožnosti a jeho výměnu, 2) žádost o uznání odborné kvalifikace a 3) zápis změny adresy.

Respondenti souhlasí, že by mělo být povinné, aby byly postupy dostupné v alespoň jednom dalším jazyce EU (78 % podniků, 73 % občanů a 55 % orgánů veřejné moci). Rovněž by mělo být povinné, aby nejdůležitější postupy (67 %, 69 % a 70 %) nebo veškeré příslušné postupy vyžadované podle budoucího evropského práva (69 %, 67 % a 48 %) byly plně on-line.

Tyto kroky byly považovány za nejúčinnější opatření pro podporu přechodu na elektronické postupy. Polovina orgánů veřejné moci se domnívá, že tyto kroky jsou obtížné, ale proveditelné. Druhá polovina se dělí na ty, kteří se domnívají, že tyto postupy jsou již zavedeny, a na ty, kteří je považují za neproveditelné nebo zbytečné.

Většina orgánů veřejné moci vnímá přechod na elektronickou veřejnou správu neutrálně (50 %) nebo pozitivně (30 %). Veřejné správy jsou rovnoměrně rozděleny na ty, které v příštích dvou letech plánují zpřístupnit více postupů on-line (v 83 % těchto případů se jedná o plnou transakcionalitu), a na ty, které to neplánují.

### **2.2.3 Individualizované asistenční služby a poradenství**

Respondenti uvedli, že nejdůležitější kritéria kvality pro individualizované asistenční služby jsou tato: odpovědi by měly být rychlé (70 % podniků a 63 % občanů), měly by zodpovídat konkrétní otázku/dotaz (75 % podniků a 79 % občanů), měly by být spolehlivé a právně podložené (69 % podniků a 60 % občanů), jasné, jednoduché a neměly by používat právní terminologii (64 % podniků), služby by měly být dostupné v cizím jazyce (68 % podniků a 58 % občanů) a prostřednictvím různých kanálů (35 % občanů).

### **2.2.4 Mechanismus zpětné vazby**

Většina respondentů je ochotna poskytnout zpětnou vazbu ohledně svých zkušeností s jednotným trhem, aby mohla sloužit jako vodítko pro vytváření politik.

## **2.3 Setkání a výměny názorů se zúčastněnými stranami z řad podniků a občanů**

Hlavní vstupy zahrnují:

- slyšení „Občanství EU v praxi“ v březnu 2016;
- diskusi v rámci výročního setkání malých a středních podniků v Lucemburku v listopadu 2015, diskusi s vyslanci malých a středních podniků v červnu a říjnu 2016;
- dvoustranná setkání s organizacemi zastupujícími podniky a spotřebitele v průběhu

roku 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, vnitrostátní obchodní komory, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, European Roundtable of Industrialists (evropský kulatý stůl zástupců průmyslu) atd.), jakož i s podniky působícími ve většině zemí EU;

- diskuse v rámci expertních skupin Komise, včetně skupiny pro elektronickou veřejnou správu, pro provádění směrnice o službách, pro právo na volný pohyb osob, pro právo nezastoupených občanů na konzulární ochranu v zahraničí a meziútvárové skupiny pro občanství EU;
- diskuse v rámci sítí Komise, jako například v rámci výboru pro horizontální otázky týkající se obchodu se zpracovanými zemědělskými produkty, v rámci platformy REFIT, v rámci Fóra o jednotném trhu, v rámci setkání iniciativy „Small Business Act“;
- stanoviska sdružení podniků a spotřebitelů zasláná v rámci internetové veřejné konzultace,
- prezentace a diskuse o stávajících nástrojích v rámci expertních skupin, včetně redakční rady portálu Vaše Evropa, Vaše Evropa – Poradenství, síť SOLVIT, síť EU-GO (jednotná kontaktní místa), kontaktních center Europe Direct atd.

### **2.3.1 On-line informace o platných pravidlech EU a vnitrostátních pravidlech**

Setkání se zúčastněnými stranami potvrdila, že informace o pravidlech v zemích EU jsou potřebné a obtížně se hledají.

Jedno z center pro evropské spotřebitele doporučuje, aby členské státy poskytovaly veškeré informace potřebné pro zapojení se do přeshraničního podnikání nebo soukromých činností alespoň v jednom cizím jazyce.

Zúčastněné strany z řad podniků poukázaly na to, že informace by měly být ve vysoké kvalitě, úplně, spolehlivé, aktuální a důvěryhodné, aby se na ně uživatelé mohli spoléhat. Měly by zahrnovat podrobné technické a regulatorní požadavky týkající se testování a podávání zpráv, jakož i informace o zdanění, sociálním zabezpečení atd.

Vnitřní průzkum sdružení Eurochambres identifikoval hlavní překážky jednotného trhu. Patří mezi ně nedostupnost informací o pravidlech a požadavcích (81 %) a rozdílná vnitrostátní pravidla týkající se výrobků/služeb (81 %).

Jeden velký podnik působící téměř ve všech členských státech poukázal na to, že mapování právních požadavků v nové zemi vztahujících se na jeho výrobky zabere před zahájením činnosti nejméně dva roky. Na tento proces podnik vynakládá značné zdroje.

Různé organizace podniků ve svých stanoviscích považují za užitečné, aby se veškeré on-line informační nástroje zefektivnily začleněním do jedné zastřešující platformy. Někteří podporují jednotnou strukturu informací v různých členských státech. To poskytovatelům informací pomůže identifikovat informace, které jsou povinni zpřístupnit, a uživatelům to usnadní proces vyhledávání.

### **2.3.2 Elektronické postupy pro dodržování vnitrostátních pravidel**

Většina zúčastněných stran z řad podniků tvrdí, že všechny postupy by měly být plně dostupné on-line, aby se zabránilo plýtvání časem a penězi. Někteří jsou ochotni přijmout výjimky, pouze je-li v sázce bezpečnost.

Některá sdružení podniků litují, že ve stávajících jednotných kontaktních místech je pouze několik postupů dostupných on-line a pouze pro některá odvětví. Podporují propojení kontaktních míst, aby byla užitečnější a účinnější. Některé zúčastněné strany navrhují, aby Komise koordinovala a prosazovala kritéria kvality a zlepšila interoperabilitu mezi vnitrostátními portály, včetně přeshraničních elektronických podpisů a uživatelsky vstřícných elektronických průkazů totožnosti.

Některé zúčastněné strany zdůraznily, že je obtížné získat elektronickou cestou povolení od místních orgánů, a to kvůli neslučitelnosti systémů.

Některé podniky by považovaly za užitečné, kdyby měly glosář, který by jim pomohl nalézt orgán příslušný ke konkrétnímu postupu v jiné zemi, jelikož pravomoci jsou často rozděleny jinak.

Většina zástupců podniků podporuje myšlenku, aby pro elektronické postupy a pravidla existovaly společné formuláře a aby byly tyto postupy a pravidla v různých členských státech více harmonizovány.

Postupy, které organizace BusinessEurope ve vztahu k přeshraniční transakcionalitě identifikovala jako prioritu, jsou: založení podniku, fiskální registrace, podávání daňových formulářů a elektronické zadávání veřejných zakázek.

### **2.3.3 Individualizované asistenční služby a poradenství**

Sdružení malých a středních podniků zdůraznila potřebu kvalitních asistenčních služeb, zejména pro vyhledávání a pochopení vnitrostátních požadavků. Dokonce i větší podniky doporučují, aby byla poskytnuta cenově dostupná pomoc, která by uživatele provedla všemi kroky jejich přeshraničního úsilí, aby se tak zajistilo dodržování místních požadavků. Zástupci menších odvětví uvádějí, že nemají vnitrostátní sdružení, která by jim mohla pomoci expandovat na nové trhy.

Většina konzultovaných zúčastněných stran zdůrazňovala, že asistenční služby by měly být dostupné alespoň v jednom dalším jazyce, který je v různých členských státech běžně srozumitelný, např. v angličtině, přičemž někteří dokonce navrhovali, aby služby byly ve všech jazycích.

## **2.4 Konzultace s veřejnými správami členských států**

Členské státy byly konzultovány prostřednictvím expertní skupiny pro směrnici o službách, výboru pro vzájemné uznávání, jakož i prostřednictvím dvoustranných setkání s vnitrostátními orgány a jejich zastupitelskými úřady v Bruselu. Některé členské státy rovněž předložily stanoviska v rámci internetové veřejné konzultace.

Kromě toho 17 členských států vydalo stanovisko vyzývající k vytvoření sítě jednotných digitálních bran (plně fungující portály elektronické veřejné správy), která by podnikům pomohla zahájit činnost, rozšiřovat se a obchodovat přes hranice, a to tím, že by poskytovala veškeré informace nutné pro působení v jiném členském státě. Rovněž podporují myšlenku, že by podniky, které si chtějí zřídit pobočku a působit kdekoli v EU, musely projít pouze jedním digitálním procesem.

### **2.4.1 *Správa jednotné digitální brány***

Většina členských států je zastáncem jasného rozdělení povinností mezi vnitrostátní úrovní a EU. Všichni respondenti se domnívají, že za obsah a jeho správu by měly nést odpovědnost členské státy. Většina z nich by uvítala, kdyby Evropská komise hrála významnou koordinační úlohu, definovala cíle z hlediska aktualizací, obsahu, užitečnosti atd. Někteří podporují vytvoření silnějšího koordinačního orgánu, například v porovnání s orgánem pro síť EUGO. Řada respondentů podporuje myšlenku donucovacích opatření, pokud nebudou dodržovány dohodnuté standardy kvality. Členské státy rovněž zdůraznily potřebu zachovat si autonomii, pokud jde o vnitrostátní iniciativy.

Členské státy rovněž poukázaly na nutnost dále integrovat iniciativy a portály na úrovni EU.

Většina zúčastněných stran v této kategorii je nakloněna shromažďování údajů a zpětné vazby od uživatelů za účelem zlepšení služeb.

### **2.4.2 *On-line informace o platných pravidlech EU a vnitrostátních pravidlech***

Většina členských států je nakloněna poskytování základních informací týkajících se přeshraničních operací a podporuje myšlenku slučování nebo propojení stávajících kontaktních míst, jakož i zavedení povinnosti poskytovat informace v jiném běžně používaném jazyce EU.

### **2.4.3 *Elektronické postupy pro dodržování vnitrostátních pravidel***

Z důkazů vyplývá, že zpřístupnění postupů on-line vyžaduje značné investice, což někdy zpomaluje jejich přijetí. Některé členské státy nicméně poukázaly na to, že jednotná digitální brána by mohla vést k účinnější komunikaci a sdílení údajů mezi Evropskou komisí a členskými státy. Pomůže to identifikaci a další racionalizaci nejpoužívanějších postupů napříč členskými státy. Některé členské státy upřednostňují, aby byla u budoucích právních předpisů EU a jejich vnitrostátního provádění uplatňována zásada digitalizace od návrhu.

Většina členských států zdůraznila význam interoperability a výzvy, které představují identifikace, ověření totožnosti a elektronický podpis.

### **2.4.4 *Individualizované asistenční služby a poradenství***

Některé členské státy mají obavy ohledně toho, jaký může mít vytvoření jednotné digitální brány dopad na investice do vytvoření jednotných kontaktních míst a dalších kontaktních míst nebo portálů obchodních komor. Většina členských států by upřednostňovala, aby jednotná digitální brána vycházela ze stávajících systémů.

## **2.5 *Závěry***

Hlavními prvky, které z konzultace vzešly, jsou nutnost řešit množství a kvalitu informací o jednotném trhu, elektronické prostupy a dostupné asistenční služby. Pro cíle této iniciativy existuje široká podpora a vysoká míra zájmu zúčastněných stran na konkrétním provádění.

Podniky a občané se domnívají, že přístup k veškerým příslušným informacím by byl užitečný pro přijímání informovaných rozhodnutí. Členské státy se domnívají, že minimální potřebné informace se poskytují již nyní a že poskytování veškerých informací on-line by bylo obtížné.

Většina respondentů by ráda prováděla přeshraniční postupy on-line. Členské státy mají obavy týkající se proveditelnosti, zejména pokud jde o ověření totožnosti a vzájemné uznávání elektronických podpisů a o potenciální náklady na zpřístupnění veškerých postupů on-line. Většina členských států by se ráda ujistila, že jednotná digitální brána vychází ze stávajících systémů.

Tyto výsledky jsou plně zohledněny v navrhovaném balíčku upřednostňovaných možností předloženém v posouzení dopadů.