



Συμβούλιο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βρυξέλλες, 4 Μαΐου 2017
(OR. en)

**Διοργανικός φάκελος:
2017/0086 (COD)**

8838/17
ADD 3

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

ΠΡΟΤΑΣΗ

Αποστολέας:	Για τον Γενικό Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ο κ. Jordi AYET PUIGARNAU, Διευθυντής
Ημερομηνία Παραλαβής:	2 Μαΐου 2017
Αποδέκτης:	κ. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Γενικός Γραμματέας του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Αριθ. εγγρ. Επιτρ.:	SWD(2017) 212 final
Θέμα:	ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ που συνοδεύει το έγγραφο Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής πύλης με σκοπό την παροχή πληροφοριών, διαδικασιών και υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012

Διαβιβάζεται συνημμένως στις αντιπροσωπίες το έγγραφο - SWD(2017) 212 final.

σνημμ.: SWD(2017) 212 final

Βρυξέλλες, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Δέσμη μέτρων συμμόρφωσης

ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ**

που συνοδεύει το έγγραφο

Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

**για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής πύλης με σκοπό την παροχή πληροφοριών,
διαδικασιών και υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, και για την
τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012**

{COM(2017) 256 final}

{SWD(2017) 211 final}

{SWD(2017) 213 final}

{SWD(2017) 214 final}

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ**

1. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

Η διαδικασία διαβούλευσης για την ενιαία ψηφιακή πύλη (ΕΨΠ) άρχισε τον Νοέμβριο του 2015 και ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2016.

Συμπεριλάμβανε ειδικό εργαστήριο με τα ενδιαφερόμενα μέρη, διαδικτυακή δημόσια διαβούλευση, συναντήσεις με εκπροσώπους των ενδιαφερόμενων μερών καθώς και επαφές με τα κράτη μέλη. Με βάση το εύρος των ενεργειών αυτών και την ανταπόκριση σε αυτές, αποφασίστηκε να μην γίνει ειδική διαβούλευση επικεντρωμένη στις ΜΜΕ και τις νεοσύστατες επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια αναλύονται τα κύρια αποτελέσματα κάθε ενέργειας διαβούλευσης.

2. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

2.1 Συμπεράσματα από το εργαστήριο των ενδιαφερόμενων μερών της ενιαίας ψηφιακής πύλης

Τον Μάρτιο του 2016 έλαβε χώρα στις Βρυξέλλες εργαστήριο για την ενιαία ψηφιακή πύλη. Στους συμμετέχοντες συμπεριλαμβάνονταν εκπρόσωποι ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης, εμπορικά επιμελητήρια και εθνικές αρχές.

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι υπήρχαν πολλά προβλήματα που σχετίζονται με την πρόσβαση στις πληροφορίες, τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών διαδικασιών και την πρόσβαση στις υπηρεσίες παροχής βοήθειας. Τα προβλήματα αυτά οφείλονται σε νομοθετικά κενά, έλλειψη πληροφοριών ή βοήθειας, καθώς και σε μη ικανοποιητική εφαρμογή από τις εθνικές και τοπικές αρχές.

2.1.1 Ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες ενωσιακούς και εθνικούς κανόνες

Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η διασυνοριακή σύσταση επιχειρήσεων, η παροχή υπηρεσιών ή η πώληση προϊόντων είναι κοστοβόρα και επαχθής. Ακόμα και όταν υπάρχουν πληροφορίες στο διαδίκτυο, είναι δύσκολο να βρεθούν ή να γίνουν κατανοητές, κυρίως λόγω της ανυπαρξίας εναλλακτικών γλωσσών και της ευρείας διάδοσης της τεχνικής ορολογίας. Επιπλέον, όταν προσφέρονται μόνο γενικές πληροφορίες, είναι δύσκολη η χρήση τους για εξειδικευμένες περιπτώσεις. Οι συμμετέχοντες πρότειναν τη χρήση υψηλών προτύπων ποιότητας για τις ηλεκτρονικές πληροφορίες. Το περιεχόμενο και η παρουσίαση των πληροφοριών θα πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς με βάση τις παρατηρήσεις των χρηστών.

2.1.2 Ηλεκτρονικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με εθνικούς κανόνες

Οι συμμετέχοντες παρατήρησαν ότι είναι πολύ δύσκολη η χρήση των ηλεκτρονικών διαδικασιών σε διασυνοριακό επίπεδο. Παρόλο που ορισμένα κράτη μέλη έχουν σημειώσει εντυπωσιακή πρόοδο από πλευράς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η αναγνώριση των αλλοδαπών ηλεκτρονικών υπογραφών και ταυτοτήτων είναι ακόμα πολύ περιορισμένη, καθιστώντας έτσι την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές διαδικασίες αδύνατη για τους αλλοδαπούς χρήστες.

2.1.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες παροχής βοήθειας και συμβουλών

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες παροχής βοήθειας και επίλυσης προβλημάτων είναι ακόμα περιορισμένη λόγω μειωμένης διάδοσης και γλωσσικών εμποδίων. Κατά την άποψη των συμμετεχόντων, η ΕΨΠ θα πρέπει να προσφέρει εξατομικευμένες πληροφορίες και βοήθεια τόσο στην εθνική γλώσσα όσο και στα αγγλικά, καθώς και απαντήσεις σε εύλογο χρονικό διάστημα.

2.2 Πληροφορίες από τη διαδικτυακή δημόσια διαβούλευση

Η δημόσια διαβούλευση ήταν ανοιχτή από τις 28 Αυγούστου 2016 έως τις 28 Νοεμβρίου 2016. Οι ομάδες στόχος ήταν επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων εταιρειών, αυτοαπασχολούμενων και οργανώσεων εκπροσώπησης επιχειρήσεων), πολίτες (συμπεριλαμβανομένων ιδιωτών, οργανώσεων εκπροσώπησης πολιτών ή καταναλωτών και πανεπιστημιακοί) και δημόσιες αρχές.

Πίνακας 1 - Κατανομή απαντησάντων

Κατηγορία απαντήσαντος	Αριθμός απαντήσεων	% απαντήσεων
Αυτοαπασχολούμενος	33	9%
Εταιρεία	94	26 %
Εκ των οποίων:		
- ΜΜΕ (1 έως 249 εργαζόμενοι)	87	93% των εταιρειών που απάντησαν
- Εταιρεία με περισσότερους από 250 εργαζόμενους	7	7 % των εταιρειών που απάντησαν
Οργάνωση εκπροσώπησης εργαζομένων	35	10 %
Σύνολο κατηγορίας επιχείρησης	162	45 %
Ιδιώτης	147	40 %
Οργάνωση εκπροσώπησης πολιτών/καταναλωτών	11	3 %
Πανεπιστημιακό/ερευνητικό ίδρυμα	8	2 %
Σύνολο πολιτών	166	45 %
Δημόσια αρχή (των κρατικών συμπεριλαμβανομένων)	39	10 %
Σύνολο δημοσίων αρχών (των κρατικών συμπεριλαμβανομένων)	39	10 %

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	367	100 %
-------------------------------------	------------	--------------

Βλ. παράρτημα 16 της εκτίμησης επιπτώσεων για τη λεπτομερή ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Η διαβούλευση ανέδειξε μια ισχυρή συναίνεση μεταξύ των επιχειρήσεων και των πολιτών για τη σημασία των βασικών πυλώνων της ενιαίας ψηφιακής πύλης, ιδίως των παρακάτω:

- της ανάγκης για ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες και τις διαδικασίες σε άλλες χώρες της ΕΕ: 93 % των επιχειρήσεων και 92 % των πολιτών που απάντησαν πιστεύουν ότι είναι πολύ σημαντικές ή σημαντικές·
- της πρόσβασης σε ηλεκτρονικές διαδικασίες: 94 % των επιχειρήσεων και 92 % των πολιτών που απάντησαν πιστεύουν ότι είναι πολύ σημαντικές ή σημαντικές·
- της πρόσβασης σε υπηρεσίες συνδρομής κατόπιν αιτήματος: 88 % των επιχειρήσεων και 87 % των πολιτών που απάντησαν πιστεύουν ότι είναι πολύ σημαντική ή σημαντική.

2.2.1 Ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες ενωσιακούς και εθνικούς κανόνες

Οι επιχειρήσεις και οι πολίτες εξέφρασαν παρόμοιες ανησυχίες αναφορικά με τις ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους ενωσιακούς και εθνικούς κανόνες. Οι περισσότεροι απαντήσαντες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως την πρώτη πηγή πληροφοριών για τα θέματα αυτά (74 % των επιχειρήσεων και 80 % των πολιτών). Οι περισσότεροι από αυτούς έχουν προσπαθήσει να βρουν τέτοιου είδους πληροφορίες στο διαδίκτυο (78 % και 70 % αντίστοιχα) αλλά το θεώρησαν δύσκολο (80 % και 60 % αντίστοιχα). Οι βασικές δυσκολίες ήταν η μη ευρεσιμότητα (48 % και 43 % αντίστοιχα), η ποιότητα (40 % και στις δύο περιπτώσεις) και η γλώσσα (24 % και 13 % αντίστοιχα)

Αυτό αντικατοπτρίζεται στις απαντήσεις σχετικά με τα κριτήρια ποιότητας για τις πληροφορίες στο διαδίκτυο. Και για τις δύο κατηγορίες, τα τρία σημαντικότερα στοιχεία είναι ότι οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι ευρέσιμες (82 % και 72 % αντίστοιχα), συναφείς, πρακτικές και ενημερωμένες (77 % και 69 % αντίστοιχα) και διαθέσιμες και σε άλλη γλώσσα της ΕΕ (72 % και 64 % αντίστοιχα). Το 91 % των επιχειρήσεων και το 87 % των πολιτών μπορεί να κατανοήσει πληροφορίες σε άλλη γλώσσα της ΕΕ, με πιο διαδεδομένα τα αγγλικά (88 % και 78 % αντίστοιχα), τα οποία ακολουθούν τα γαλλικά και τα γερμανικά.

Οι απαντήσαντες πιστεύουν ότι θα πρέπει να είναι υποχρεωτικό για τις αρχές να παρέχουν το ελάχιστο επίπεδο πληροφοριών που απαιτούνται για τη διενέργεια διασυνοριακών δραστηριοτήτων (80 % και στις δύο περιπτώσεις) και ότι οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται σε τουλάχιστον άλλη μία γλώσσα της ΕΕ (77 % και 72 % αντίστοιχα). Το αποτελεσματικότερο μέσο για την πρόληψη κενών είναι να παρέχουν οι εθνικές αρχές όλες τις πληροφορίες (το 77 % των επιχειρήσεων και το 63 % των πολιτών θεωρεί κάτι τέτοιο πολύ αποτελεσματικό) ή τουλάχιστον τις ελάχιστες απαραίτητες πληροφορίες για διασυνοριακούς χρήστες (το 68 % των επιχειρήσεων το θεωρεί πολύ αποτελεσματικό) σε τουλάχιστον μία ακόμα γλώσσα (το 72 % των επιχειρήσεων και το 63 % των πολιτών το θεωρεί πολύ αποτελεσματικό). Οι περισσότερες δημόσιες αρχές θεωρούν ότι οι πληροφορίες που απαιτούνται παρέχονται ήδη (50 %). Οι περισσότερες θεωρούν δύσκολο αλλά εφικτό να παρέχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για διασυνοριακές δραστηριότητες (50 %),

πληροφορίες σε κεντρική βάση δεδομένων της ΕΕ (48 %) και τις πληροφορίες σε τουλάχιστον ακόμα μία γλώσσα της ΕΕ.

Σε ό,τι αφορά τους κανόνες και τις διαδικασίες για προϊόντα και υπηρεσίες, η πλειονότητα των επιχειρήσεων (81 %) τάσσεται υπέρ της συγχώνευσης των αντίστοιχων σημείων επαφής. Αυτή είναι μια ρεαλιστική εναλλακτική δυνατότητα για τις δημόσιες αρχές που απάντησαν (70 %). Οι περισσότερες θεωρούν κάτι τέτοιο επιθυμητό ή πολύ επιθυμητό, παρά το ότι θεωρούν την ενοποίηση δύσκολη ή κάπως δύσκολη (28 % και 48 % αντίστοιχα).

2.2.2 Ηλεκτρονικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με εθνικούς κανόνες

Περίπου οι μισές επιχειρήσεις και οι μισοί πολίτες έχουν δοκιμάσει τη διεξαγωγή ηλεκτρονικής διαδικασίας σε άλλη χώρα της ΕΕ/του ΕΟΧ. Τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις είναι η υπερβολική χρήση τεχνικής γλώσσας, η έλλειψη πλήρους συναλλακτικότητας και η ανάγκη μετάφρασης ή επικύρωσης εγγράφων. Για τους πολίτες, τα βασικά προβλήματα είναι η έλλειψη πλήρους συναλλακτικότητας, η μη ευρεσιμότητα και τα θέματα γλώσσας. Και οι δύο ομάδες απαντησάντων υπόδειξαν ζητήματα που σχετίζονται με τη γλώσσα και με διατάξεις των εγγράφων ως ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν με τη μεγαλύτερη προτεραιότητα.

Τα σημαντικότερα ποιοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών διαδικασιών είναι η διαδικτυακή συναλλακτικότητα των διαδικασιών (69 % των επιχειρήσεων και 72 % των πολιτών), η ευκολία πλοήγησης και η καθοδήγηση βήμα προς βήμα (80 % και 72 % αντίστοιχα), η μετάφραση σε άλλη γλώσσα της ΕΕ (65 % και 67 % αντίστοιχα) και μια υπηρεσία υποστήριξης (51 % και 63 % αντίστοιχα).

Οι τρεις διαδικασίες οι οποίες θα πρέπει να διατεθούν στο διαδίκτυο κατά προτεραιότητα είναι, για τις επιχειρήσεις: 1) η καταχώριση επιχειρηματικής δραστηριότητας, 2) η εγγραφή στα μητρώα ΦΠΑ και 3) η υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ. Για τους πολίτες, οι διαδικασίες αυτές είναι: 1) αίτηση για έκδοση ή ανανέωση ταυτότητας, 2) αίτηση αναγνώρισης επαγγελματικών προσόντων και 3) καταχώριση αλλαγής διεύθυνσης.

Οι απαντήσαντες συμφωνούν ότι θα πρέπει να καταστεί υποχρεωτικό να είναι οι διαδικασίες διαθέσιμες σε τουλάχιστον άλλη μία γλώσσα της ΕΕ (78 % των επιχειρήσεων, 73 % των πολιτών το 55 % των δημόσιων αρχών). Θα πρέπει επίσης να είναι υποχρεωτικό οι σημαντικότερες διαδικασίες (67 %, 69 % και 70 % αντίστοιχα) ή τυχόν σχετικές διαδικασίες που τυχόν απαιτηθούν σύμφωνα με μελλοντική ευρωπαϊκή νομοθεσία (69 %, 67 % και 48 % αντίστοιχα) να διατίθενται εξολοκλήρου στο διαδίκτυο.

Οι ενέργειες αυτές κρίθηκαν ως τα πλέον αποτελεσματικά μέτρα για να ενθαρρυνθεί η μετάβαση σε ηλεκτρονικές διαδικασίες. Οι μισές δημόσιες αρχές θεωρούν τις ενέργειες αυτές δύσκολες αλλά εφικτές. Οι υπόλοιπες μισές χωρίζονται σε εκείνες που θεωρούν ότι οι διαδικασίες αυτές υπάρχουν ήδη και σε εκείνες που τις θεωρούν ανέφικτες ή περιττές.

Οι περισσότερες δημόσιες αρχές θεωρούν τη μετάβασή τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ουδέτερη (50 %) ή θετική (30 %). Οι διοικήσεις είναι ισομερώς μοιρασμένες μεταξύ εκείνων που σχεδιάζουν να καταστήσουν περισσότερες διαδικασίες διαδικτυακές μέσα στα επόμενα δύο χρόνια (πλήρως συναλλακτικές στο 83 % των υποθέσεων) και εκείνων που δεν έχουν τέτοια σχέδια.

2.2.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες παροχής βοήθειας και συμβουλών

Οι απαντήσαντες δήλωσαν ότι τα παρακάτω είναι τα πιο σημαντικά κριτήρια ποιότητας για τις εξατομικευμένες υπηρεσίες παροχής βοήθειας: οι απαντήσεις θα πρέπει να δίνονται γρήγορα (70 % των επιχειρήσεων και 63 % των πολιτών), να απαντούν στη συγκεκριμένη ερώτηση/απορία (75 % και 79 % αντίστοιχα), να είναι αξιόπιστες και νομικά τεκμηριωμένες (69 % και 60 % αντίστοιχα), να είναι ξεκάθαρες, απλές και να μην περιέχουν νομική ορολογία (64 % των επιχειρήσεων), οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε μια ξένη γλώσσα (68 % και 58 % αντίστοιχα) και να παρέχονται μέσω διαφόρων διαύλων (35 % των πολιτών).

2.2.4 Μηχανισμός ανάδρασης

Η πλειονότητα των απαντησάντων είναι πρόθυμη να υποβάλλει παρατηρήσεις σχετικά με την εμπειρία της από την ενιαία αγορά, ώστε να παράσχει προσανατολισμό για τη χάραξη πολιτικής.

2.3 Συναντήσεις και επαφές με επιχειρήσεις και πολίτες που είναι ενδιαφερόμενα μέρη

Στις βασικές συνεισφορές συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

- Η ακρόαση με θέμα «Η ιθαγένεια της Ένωσης στην πράξη», που έλαβε χώρα τον Μάρτιο του 2016·
- Συζήτηση κατά την ετήσια συνέλευση των MME στο Λουξεμβούργο τον Νοέμβριο του 2015· συζήτηση με τους εκπροσώπους των MME τον Ιούνιο και τον Οκτώβριο του 2016·
- Διμερείς συναντήσεις με οργανώσεις που εκπροσωπούν επιχειρήσεις και καταναλωτές σε όλη τη διάρκεια του 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, εθνικά εμπορικά επιμελητήρια, CEA-PME (Ευρωπαϊκή συνομοσπονδία ενώσεων MME), Startup City Alliance Europe, Ευρωπαϊκή Στρογγυλή Τράπεζα Βιομηχάνων κτλ.), καθώς και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις περισσότερες χώρες της ΕΕ·
- Συζητήσεις σε ομάδες εμπειρογνομόνων της Επιτροπής, μεταξύ άλλων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες, το δικαίωμα στην ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων, το δικαίωμα των μη αντιπροσωπευόμενων πολιτών της ΕΕ σε προξενική προστασία στο εξωτερικό και τη διυπηρεσιακή ομάδα για την ιθαγένεια της Ένωσης·
- Συζητήσεις σε δίκτυα της Επιτροπής, όπως η επιτροπή διαχείρισης των οριζόντιων ζητημάτων σχετικά με τις συναλλαγές μεταποιημένων γεωργικών προϊόντων, η πλατφόρμα REFIT, το Φόρουμ για την Ενιαία Αγορά, οι συναντήσεις στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Small Business Act»·
- Έγγραφα θέσης επιχειρήσεων και ενώσεων καταναλωτών που αποστέλλονται ως μέρος της διαδικτυακής δημόσιας διαβούλευσης·
- Παρουσίαση και συζήτηση σε ομάδες εμπειρογνομόνων υφιστάμενων εργαλείων, μεταξύ άλλων της συντακτικής ομάδας της δικτυακής πύλης «η Ευρώπη σου», της υπηρεσίας «η Ευρώπη σου — Συμβουλές», του δικτύου SOLVIT, του δικτύου EU-GO (ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης), τα κέντρα εξυπηρέτησης Europe Direct κτλ.

2.3.1 Ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες ενωσιακούς και εθνικούς κανόνες

Σε συναντήσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη επιβεβαιώθηκε ότι οι πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες στις χώρες της ΕΕ είναι απαραίτητες και δύσκολο να βρεθούν.

Ένα από τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών προτείνει ότι τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διεξαγωγή διασυνοριακών επιχειρηματικών ή ιδιωτικών δραστηριοτήτων σε μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που είναι επιχειρήσεις επεσήμαναν ότι οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι υψηλής ποιότητας, πλήρεις, αξιόπιστες, ενημερωμένες και έγκυρες, επιτρέποντας στους χρήστες να βασίζονται σε αυτές. Θα πρέπει να περιλαμβάνουν τις τεχνικές και κανονιστικές απαιτήσεις που ισχύουν για τις δοκιμές και την υποβολή εκθέσεων, καθώς και πληροφορίες για τη φορολογία και την κοινωνική ασφάλιση κτλ.

Η εσωτερική έρευνα της Eurochambres εντόπισε τα σημαντικότερα εμπόδια στην ενιαία αγορά. Σε αυτά συγκαταλέγονται η μη προσβασιμότητα των πληροφοριών για τους κανόνες και τις απαιτήσεις (81 %) και οι διαφορετικοί εθνικοί κανόνες για τα προϊόντα/τις υπηρεσίες (81 %).

Μια μεγάλη εταιρεία με παρουσία σε όλα σχεδόν τα κράτη μέλη σημείωσε ότι για τη χαρτογράφηση των νομικών απαιτήσεων που ισχύουν για τα προϊόντα της σε μια νέα χώρα απαιτούνται τουλάχιστον 2 χρόνια πριν από την έναρξη των εργασιών. Η εταιρεία αυτή αφιερώνει σημαντικούς πόρους σε αυτήν τη διαδικασία.

Στα έγγραφα στα οποία αναλύεται η θέση τους, διάφορες επιχειρηματικές οργανώσεις θεωρούν χρήσιμη τη συγκέντρωση όλων των εργαλείων διαδικτυακής πληροφόρησης σε ένα ενιαίο πλαίσιο. Κάποιοι υποστηρίζουν τη δημιουργία κοινής αρχιτεκτονικής για τις πληροφορίες σε όλα τα κράτη μέλη. Αυτό θα βοηθήσει τους παρόχους πληροφοριών στον εντοπισμό των πληροφοριών τις οποίες είναι υποχρεωμένοι να καθιστούν προσιτές και θα διευκολύνει τη διαδικασία αναζήτησης για τους χρήστες.

2.3.2 Ηλεκτρονικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με εθνικούς κανόνες

Τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία είναι επιχειρήσεις υποστηρίζουν ότι όλες οι διαδικασίες θα πρέπει να είναι πλήρως διαθέσιμες στο διαδίκτυο, ώστε να προλαμβάνεται η σπατάλη χρόνου και χρήματος. Ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη θα αποδέχονταν τυχόν εξαιρέσεις μόνο για λόγους ασφαλείας.

Ορισμένες ενώσεις επιχειρήσεων εκφράζουν τη λύπη τους διότι μόνο λίγες διαδικασίες είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο και μόνο για ορισμένους τομείς στα υφιστάμενα κέντρα ενιαίας εξυπηρέτησης. Υποστηρίζουν τη σύνδεση των σημείων επαφής ώστε να καταστούν χρησιμοποιότερα και αποτελεσματικότερα. Ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη υποστηρίζουν ότι η Επιτροπή θα πρέπει να αναλάβει τον συντονισμό και την επιβολή των κριτηρίων ποιότητας και να βελτιώσει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαδικτυακών πυλών, συμπεριλαμβανομένων των διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπογραφών και ηλεκτρονικών ταυτοτήτων φιλικών προς το χρήστη.

Ορισμένα ενδιαφερόμενα μέρη τόνισαν ότι είναι δύσκολη η ηλεκτρονική έκδοση αδειών από τοπικές αρχές, λόγω της ασυμβατότητας των συστημάτων.

Ορισμένες επιχειρήσεις θα θεωρούσαν ιδιαίτερα χρήσιμο ένα γλωσσάρι που θα τις βοηθούσε να βρουν την αρχή η οποία είναι αρμόδια για συγκεκριμένη διαδικασία σε άλλη χώρα, καθώς συχνά οι αρμοδιότητες κατανέμονται με διαφορετικό τρόπο.

Οι περισσότεροι εκπρόσωποι επιχειρηματικών οργανώσεων υποστηρίζουν την ιδέα κοινών εντύπων και μεγαλύτερης εναρμόνισης στα κράτη μέλη σε ό,τι αφορά τις ηλεκτρονικές διαδικασίες και τους κανόνες.

Οι διαδικασίες που χαρακτηρίζονται ως μεγαλύτερης προτεραιότητας για τη διασυνοριακή συναλλακτικότητα από την BusinessEurope είναι οι εξής: σύσταση εταιρείας, καταχώριση στα φορολογικά μητρώα, υποβολή φορολογικών δηλώσεων και ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις.

2.3.3 Εξατομικευμένες υπηρεσίες παροχής βοήθειας και συμβουλών

Οι ενώσεις ΜΜΕ τόνισαν την ανάγκη για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες παροχής βοήθειας, ιδίως για τον εντοπισμό και την κατανόηση των εθνικών απαιτήσεων. Μεγαλύτερες επιχειρήσεις συστήνουν να καταστεί η προσιτή βοήθεια διαθέσιμη ώστε να καθοδηγεί τους χρήστες σε όλα τα στάδια των διασυνοριακών δραστηριοτήτων τους, με σκοπό τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις τοπικές απαιτήσεις. Οι εκπρόσωποι των μικρότερων τομέων ισχυρίζονται ότι δεν έχουν εθνικές ενώσεις οι οποίες θα τους βοηθούσαν να επεκταθούν σε νέες αγορές.

Τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη που συμμετείχαν στη διαβούλευση τόνισαν ότι οι υπηρεσίες παροχής βοήθειας θα έπρεπε να είναι διαθέσιμες τουλάχιστον σε μία ευρέως κατανοητή γλώσσα στα κράτη μέλη, π.χ. στα αγγλικά, και κάποια πρότειναν ακόμα και ότι θα έπρεπε να είναι διαθέσιμες σε όλες τις γλώσσες.

2.4 Διαβούλευση με τις αρχές των κρατών μελών

Τα κράτη μέλη εξέφρασαν τη γνώμη τους μέσω της ομάδας εμπειρογνομόνων που ήταν υπεύθυνη για την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες, την επιτροπή «Αμοιβαία Αναγνώριση», καθώς και μέσω διμερών συναντήσεων με εθνικές αρχές και τα γραφεία αντιπροσωπείας τους στις Βρυξέλλες. Ορισμένα κράτη μέλη υπέβαλαν επίσης έγγραφα θέσης στην ηλεκτρονική δημόσια διαβούλευση.

Επιπλέον, 17 κράτη μέλη δημοσίευσαν ένα έγγραφο θέσης ζητώντας ένα δίκτυο ενιαίων ψηφιακών πυλών (πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πλήρη λειτουργία) με σκοπό να διευκολυνθεί η σύσταση και η επέκταση των επιχειρήσεων και το εμπόριο σε διασυνοριακό επίπεδο, παρέχοντας όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη λειτουργία σε άλλο κράτος μέλος. Υποστηρίζουν επίσης την ιδέα ότι οι επιχειρήσεις θα έπρεπε να ακολουθήσουν μία μόνο ψηφιακή διαδικασία για τη σύσταση και τη λειτουργία τους οπουδήποτε στην ΕΕ.

2.4.1 Διακυβέρνηση της ενιαίας ψηφιακής πύλης

Τα περισσότερα κράτη μέλη υποστηρίζουν τη σαφή κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ του εθνικού και του ενωσιακού επιπέδου. Όλοι οι απαντήσαντες πιστεύουν ότι η κυριότητα και η διαχείριση του περιεχομένου θα πρέπει να αποτελεί αρμοδιότητα των εθνικών αρχών. Οι περισσότεροι θα ήθελαν να διαδραματίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κεντρικό συντονιστικό ρόλο, καθορίζοντας τους στόχους σε ό,τι αφορά την επικαιροποίηση, το περιεχόμενο, τη χρησιμότητα κτλ. Κάποιοι υποστηρίζουν τη δημιουργία ενός ισχυρότερου συντονιστικού

οργάνου σε σύγκριση με εκείνο του δικτύου EUGO, για παράδειγμα. Πολλοί υποστηρίζουν την ιδέα της επιβολής μέτρων εφαρμογής εάν δεν πληρούνται τα συμφωνηθέντα πρότυπα ποιότητας. Τα κράτη μέλη τόνισαν επίσης την ανάγκη να διατηρήσουν την αυτονομία τους σε ό,τι αφορά τις εθνικές πρωτοβουλίες.

Επισήμαναν επίσης την ανάγκη περαιτέρω ενσωμάτωσης των πρωτοβουλιών και των δικτυακών πυλών σε ενωσιακό επίπεδο.

Τα περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη στην κατηγορία αυτή είναι υπέρ της συλλογής δεδομένων και παρατηρήσεων από τους χρήστες με σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών.

2.4.2 Ηλεκτρονικές πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες ενωσιακούς και εθνικούς κανόνες

Τα περισσότερα κράτη μέλη είναι υπέρ της παροχής βασικών πληροφοριών σχετικά με διασυνοριακές δραστηριότητες και υποστηρίζουν την ιδέα της συγχώνευσης ή διασύνδεσης υφιστάμενων σημείων επαφής, καθώς και την υποχρεωτική παροχή πληροφοριών και σε άλλη ευρέως χρησιμοποιούμενη γλώσσα της ΕΕ.

2.4.3 Ηλεκτρονικές διαδικασίες για τη συμμόρφωση με εθνικούς κανόνες

Από τα στοιχεία προκύπτει ότι η ανάρτηση των διαδικασιών στο διαδίκτυο απαιτεί σημαντικές επενδύσεις, κάτι που ενίοτε επιβραδύνει την έγκρισή τους. Ωστόσο, ορισμένα κράτη μέλη επισήμαναν ότι η ΕΨΠ θα μπορούσε να οδηγήσει σε πιο αποτελεσματική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κρατών μελών. Κάτι τέτοιο θα βοηθήσει τον εντοπισμό και τον περαιτέρω εξορθολογισμό των περισσότερο χρησιμοποιούμενων διαδικασιών στα κράτη μέλη. Ορισμένα κράτη μέλη είναι υπέρ της αρχής του εξ ορισμού ψηφιακού χαρακτήρα για τη μελλοντική νομοθεσία της ΕΕ και την εφαρμογή της στα κράτη μέλη.

Τα περισσότερα κράτη μέλη υπογράμμισαν τη σημασία της διαλειτουργικότητας και τις προκλήσεις που συνδέονται με την ταυτοποίηση, την εξακρίβωση της γνησιότητας και την ηλεκτρονική υπογραφή.

2.4.4 Εξατομικευμένες υπηρεσίες παροχής βοήθειας και συμβουλών

Ορισμένα κράτη μέλη εκφράζουν ανησυχίες σχετικά με την επίδραση που θα μπορούσε να έχει η δημιουργία μιας ΕΨΠ στις επενδύσεις που γίνονται για τη δημιουργία των κέντρων ενιαίας εξυπηρέτησης και άλλων σημείων επαφής ή για δικτυακές πύλες εμπορικών επιμελητηρίων. Τα περισσότερα θα προτιμούσαν να αποτελέσει η ΕΨΠ συνέχεια των ήδη υπαρχόντων συστημάτων.

2.5 Συμπεράσματα

Τα κύρια στοιχεία που προκύπτουν από τη διαβούλευση είναι η ανάγκη αντιμετώπισης της ποσότητας και της ποιότητας των πληροφοριών που σχετίζονται με την ενιαία αγορά, τις ηλεκτρονικές διαδικασίες και τις διαθέσιμες υπηρεσίες παροχής βοήθειας. Υπάρχει ευρεία υποστήριξη για τους στόχους της πρωτοβουλίας και υψηλό επίπεδο ενδιαφέροντος από τα ενδιαφερόμενα μέρη από άποψη συγκεκριμένης εφαρμογής.

Οι επιχειρήσεις και οι πολίτες θεωρούν ότι η πρόσβαση σε όλες τις σχετικές πληροφορίες θα είναι χρήσιμη ώστε να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις. Τα κράτη μέλη πιστεύουν ότι το ελάχιστο επίπεδο των αναγκαίων πληροφοριών προσφέρεται ήδη και ότι θα ήταν δύσκολο να προσφέρονται όλες οι πληροφορίες στο διαδίκτυο.

Η πλειονότητα των απαντησάντων επιθυμεί να πραγματοποιεί διασυνοριακές διαδικασίες στο διαδίκτυο. Τα κράτη μέλη προβληματίζονται ως προς την εφικτότητα, κυρίως όσον αφορά την επαλήθευση και την αμοιβαία αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών και όσον αφορά το δυνητικό κόστος της διενέργειας όλων των διαδικασιών μέσω του διαδικτύου. Τα περισσότερα κράτη μέλη θα ήθελαν να διασφαλίσουν ότι η ΕΨΠ θα αποτελέσει συνέχεια υπαρχόντων συστημάτων.

Τα αποτελέσματα αυτά λαμβάνονται πλήρως υπόψη για την προτεινόμενη δέσμη προτιμώμενων επιλογών που παρουσιάζεται στην εκτίμηση επιπτώσεων.