



Euroopan unionin
neuvosto

Bryssel, 4. toukokuuta 2017
(OR. en)

Toimielinten välinen asia:
2017/0086 (COD)

8838/17
ADD 3

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

EHDOTUS

Lähettiläjä: Euroopan komission pääsihteerin puolesta
Jordi AYET PUIGARNAU, johtaja

Saapunut: 2. toukokuuta 2017

Vastaanottaja: Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Euroopan unionin neuvoston pääsihteerin

Kom:n asiak. nro: SWD(2017) 212 final

Asia: KOMISSIION YKSIKÖIDEN VALMISTELUASIAKIRJA
TIIVISTELMÄRAPORTTI YHTEISTÄ DIGITAALISTA PALVELUVÄYLÄÄ
KOSKENEESTA SIDOSRYHMÄKUULEMISESTA
Oheisasiakirja ehdotukseen Euroopan parlamentin ja neuvoston
asetukseksi tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja
ongelmanratkaisupalveluja tarjoavan yhteisen digitaalisen palveluväylän
perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta

Valtuuskunnille toimitetaan oheisena asiakirja SWD(2017) 212 final.

Liite: SWD(2017) 212 final



EUROOPAN
KOMISSIO

Bryssel 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Sääntöjen noudattamista koskeva paketti

KOMISSION YKSIKÖIDEN VALMISTELUASIAKIRJA

**TIIVISTELMÄRAPORTTI YHTEISTÄ DIGITAALISTA PALVELUVÄYLÄÄ
KOSKENEESTA SIDOSRYHMÄKUULEMISESTA**

Oheisasiakirja

ehdotukseen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi

**tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja tarjoavan yhteisen
digitaalisen palveluväylän perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012
muuttamisesta**

{COM(2017) 256 final}

{SWD(2017) 211 final}

{SWD(2017) 213 final}

{SWD(2017) 214 final}

TIIVISTELMÄRAPORTTI YHTEISTÄ DIGITAALISTA PALVELUVÄYLÄÄ KOSKENEESTA SIDOSRYHMÄKUULEMISESTA

1. KATSAUS KUULEMISMENETTELYYN

Yhteistä digitaalista palveluväylää koskenut kuuleminen alkoi marraskuussa 2015 ja päättyi joulukuussa 2016.

Siihen sisältyi asiaa käsittelevä sidosryhmien työpaja, julkinen verkkokuuleminen, tapaamisia sidosryhmien edustajien kanssa sekä näkemystenvaihtoa jäsenvaltioiden kanssa. Ottaen huomioon kuulemisen laajuuden ja saadut vastaukset päätettiin, ettei käynnistettäisi erityistä kuulemistä, jonka kohteena olisivat pk-yritykset ja startup-yritykset.

Kuulemistoimien keskeisiä tuloksia analysoidaan seuraavassa.

2. KUULEMISTOIMIEN TULOKSET

2.1 Yhteistä digitaalista palveluväylää käsitelleen, sidosryhmille suunnatun työpajan päätelmät

Yhteistä digitaalista palveluväylää käsitellyt työpaja järjestettiin maaliskuussa 2016 Brysselissä. Osallistujien joukossa oli keskitettyjen asiointipisteiden, kauppakamareiden ja kansallisten viranomaisten edustajia.

Osallistujien mukaan on useita ongelmia, jotka liittyvät tiedonsaantiin, sähköisten menettelyjen käytettävyyteen ja tukipalvelujen saatavuuteen. Ongelmat johtuvat lainsäädännössä olevista aukoista, tiedon tai tuen puutteesta sekä siitä, että täytöntöönpano kansallisten ja paikallisten viranomaisten toimesta on epätydyttävää.

2.1.1 *Verkossa olevat tiedot sovellettavista EU:n ja kansallisista säännöistä*

Osallistujien mukaan yritysten on kallista ja hankalaa sijoittautua, tarjota palveluja tai myydä tavaroita yli valtioiden rajojen. Vaikka tietoa olisikin verkossa, sitä on hankala löytää tai ymmärtää, lähinnä sen vuoksi, ettei vaihtoehtoisia kieliä ole tai on käytetty paljon ammattislangia. Jos esitetään vain yleisiä tietoja, niitä ei myöskään voi soveltaa erityisiin tapauksiin. Osallistujat suosittivat, että verkossa julkaistaviin tietoihin sovellettaisiin korkealaatuisia vaatimuksia. Tietojen sisältöä ja esitysmuotoa tulisi koko ajan parantaa käyttäjäpalautteen perusteella.

2.1.2 *Kansallisten sääntöjen noudattaminen sähköisten menettelyjen avulla*

Osallistujien mukaan on hyvin hankalaa käyttää sähköisiä menettelyjä jostakin toisesta maasta käsin. Vaikka jotkut jäsenvaltiot ovat oman maansa sisällä edistyneet huomattavasti sähköisessä hallinnossa, ulkomaisten sähköisten allekirjoitusten ja sähköisten henkilökorttien tunnustaminen on edelleen hyvin rajallista, minkä vuoksi ulkomailta käsin on mahdotonta käyttää sähköisiä menettelyjä.

2.1.3 Henkilökohtaiset tuki- ja neuvontapalvelut

Mahdollisuudet käyttää tuki- ja ongelmanratkaisupalveluja ovat edelleen rajalliset johtuen siitä, että nämä palvelut tunnetaan huonosti ja kieli asettaa esteitä. Osallistujien mielestä yhteisen digitaalisen palveluväylän tulisi tarjota yksilöllisiä tietopalveluja ja tukea niin kansallisella kielellä kuin englanniksi ja vastaukset tulisi lähettää kohtuullisen nopeasti.

2.2 Julkisesta verkkokuulemisesta saatu palaute

Kuuleminen alkoi 28. elokuuta 2016 ja päättyi 28. marraskuuta 2016. Kohderyhminä olivat yritykset (myös itsenäiset ammatinharjoittajat ja toimiala- tai yritysjärjestöt), kansalaiset (myös kansalaisia ja kuluttajia edustavat organisaatiot ja tutkijat) ja viranomaiset.

Taulukko 1 – Vastaajien jakautuminen

Vastaajatyyppe	Vastausten lukumäärä	% vastauksista
Itsenäinen ammatinharjoittaja	33	9 %
Yritys	94	26 %
Joista:		
- pk-yrityksiä (1–249 työntekijää)	87	93 % vastanneista yrityksistä
- yrityksiä, joissa on vähintään 250 työntekijää	7	7 % vastanneista yrityksistä
Toimiala- tai yritysjärjestö	35	10 %
Yhteensä ryhmän ”Yritykset” osalta	162	45 %
Yksityishenkilö	147	40 %
Kansalaisia tai kuluttajia edustava organisaatio	11	3 %
Korkeakoulu tai tutkimuslaitos	8	2 %
Yhteensä ryhmän ”Kansalaiset” osalta	166	45 %
Viranomainen (myös keskushallinto)	39	10 %
Yhteensä ryhmän ”Viranomainen (myös keskushallinto)” osalta	39	10 %
VASTAUKSIA YHTEENSÄ	367	100 %

Ks. vaikutustenarvioinnin liite 16 tulosten yksityiskohtaisen analyysin osalta.

Kuulemisesta korostui, että yritykset ja kansalaiset ovat vahvasti samaa mieltä yhteisen digitaalisen palveluväylän keskeisten pilareiden merkityksestä, erityisesti seuraavista:

- Tarve saada verkossa tietoa muissa EU-maissa sovelletuista säännöistä ja menettelyistä: 93 prosenttia vastanneista yrityksistä ja 92 prosenttia vastanneista kansalaisista katsoo tämän erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi.
- Mahdollisuus käyttää sähköisiä menettelyjä: 94 prosenttia vastanneista yrityksistä ja 92 prosenttia vastanneista kansalaisista katsoo tämän erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi.
- Mahdollisuus käyttää pyynnöstä tukipalveluja: 88 prosenttia vastanneista yrityksistä ja 87 prosenttia vastanneista kansalaisista katsoo tämän erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi.

2.2.1 Verkossa olevat tiedot sovellettavista EU:n ja kansallisista säännöistä

Yrityksillä ja kansalaisilla on hyvin samankaltaisia huolenaiheita, jotka koskevat verkossa saatavilla olevia tietoja EU:n ja kansallisista säännöistä. Useimmat vastaajat etsivät näistä kysymyksistä tietoa ensimmäiseksi verkosta (74 % yrityksistä ja 80 % kansalaisista). Useimmat vastaajat ovat yrittäneet löytää tällaista tietoa verkosta (78 % yrityksistä ja 70 % kansalaisista) mutta ovat havainneet sen hankalaksi (80 % yrityksistä ja 60 % kansalaisista). Suurimmat vaikeudet ovat se, ettei tietoa löydy (48 % yrityksistä ja 43 % kansalaisista), laatu (40 % molemmissa ryhmissä) ja kieli (24 % yrityksistä ja 13 % kansalaisista).

Tämä heijastuu vastauksissa, jotka koskevat verkossa olevan tiedon laatukriteereitä. Molemmissa ryhmissä kolme tärkeintä seikkaa ovat se, että tiedot pitäisi olla helppo löytää (82 % yrityksistä ja 72 % kansalaisista), niiden pitäisi olla relevantteja, käytännöllisiä ja ajantasaisia (77 % yrityksistä ja 69 % kansalaisista) sekä saatavilla myös jollakin muulla EU-kielillä (72 % yrityksistä ja 64 % kansalaisista). Yrityksistä 91 prosenttia ja kansalaisista 87 prosenttia pystyy ymmärtämään tietoa jollakin toisella EU-kielillä. Yleisin niistä on englanti (88 % yrityksistä ja 78 % kansalaisista), jonka jälkeen tulevat ranska ja saksa.

Vastaajat ovat sitä mieltä, että viranomaisilla tulisi olla velvollisuus tarjota vähimmäismäärä tietoa, jota tarvitaan rajatylittävien toimien harjoittamiseksi (80 % molemmissa ryhmissä) ja että nämä tiedot tulisi tarjota vähintään jollakin toisella EU-kielillä (77 % yrityksistä ja 72 % kansalaisista). Tehokkain keino aukkojen ehkäisemiseksi olisi se, että kansalliset viranomaiset tarjoavat kaikki tiedot (77 % yrityksistä ja 63 % kansalaisista pitää sitä erittäin tehokkaana) tai ainakin vähimmäismäärän tietoja (68 % yrityksistä pitää sitä erittäin tehokkaana), joita rajatylittävää toimintaa harjoittavat toimijat tarvitsevat, ja ainakin yhdellä muulla kielellä (72 % yrityksistä ja 63 % kansalaisista pitää sitä erittäin tehokkaana). Suurin osa viranomaisista katsoo, että tarvittavat tiedot ovat jo saatavilla (50 %). Useimmat pitävät haastavana mutta toteutettavissa olevana sitä, että tarjotaan kaikki tiedot, joita tarvitaan rajatylittävään toimintaan (50 %), tiedot keskitetyssä EU-tietokannassa (48 %) ja tiedot ainakin jollakin toisella EU-kielillä.

Tuotteita ja palveluja koskevien sääntöjen ja menettelyjen osalta suurin osa yrityksistä (81 %) kannattaa asiaan liittyvien yhteyspisteiden sulauttamista. Tämä on realistinen vaihtoehto kuulemiseen vastanneiden viranomaisien mielestä (70 %). Suurin osa niistä pitää sitä toivottavana tai erittäin toivottavana siitä huolimatta, että ne pitävät integroimista joko hankalana (28 %) tai hieman hankalana (48 %).

2.2.2 Kansallisten sääntöjen noudattaminen sähköisten menettelyjen avulla

Noin puolet yrityksistä ja kansalaisista on yrittänyt toteuttaa jonkin sähköisen menettelyn toisessa EU-/ETA-maassa. Yritysten kohtaamat suurimmat ongelmat ovat liiallinen ammattislangin käyttö, se, ettei menettelyä voi suorittaa kokonaisuudessaan, ja tarve kääntää

tai todistaa oikeaksi asiakirjat. Kansalaisten kannalta suurimmat ongelmat ovat se, ettei menettelyä voi suorittaa kokonaisuudessaan, se, ettei tietoja löydy, ja kieleen liittyvät ongelmat. Molemmat vastaajaryhmät pitivät kaikkein kiireellisempinä kieleen ja asiakirjoihin liittyviä ongelmia.

Sähköisten menettelyjen tärkeimmät laatupiirteet ovat menettelyjen toteutettavuus verkossa (69 % yrityksistä ja 72 % kansalaisista), navigoinnin helppous ja vaihe vaiheelta etenevät ohjeet (80 % yrityksistä ja 72 % kansalaisista), käännökset muuhun EU-kieleen (65 % yrityksistä ja 67 % kansalaisista) ja käyttäjätuki (51 % yrityksistä ja 63 % kansalaisista).

Yritysten kannalta tärkeimmät menettelyt, joiden pitäisi olla verkossa ovat 1) yritystoiminnan rekisteröinti, 2) arvonlisäverovelvolliseksi rekisteröityminen ja 3) arvonlisäveroilmoitus. Kansalaisten kannalta näitä ovat 1) henkilökortin hakeminen tai uusiminen, 2) ammattipätevyuden tunnustamisen hakeminen ja 3) osoitteenmuutoksen tekeminen.

Vastaajat ovat yhtä mieltä siitä, että menettelyjen tulisi olla pakollisesti saatavilla ainakin yhdellä muulla EU-kielellä (78 % yrityksistä, 73 % kansalaisista ja 55 % viranomaisista). Pitäisi olla pakollista, että kaikkein tärkeimmät menettelyt (67 % yrityksistä, 69 % kansalaisista ja 70 % viranomaisista) tai kaikki merkitykselliset menettelyt, joita edellytetään tulevassa EU-lainsäädännössä (69 % yrityksistä, 67 % kansalaisista ja 48 % viranomaisista), ovat kokonaan verkossa.

Näitä toimia pidettiin kaikkein tehokkaimpina kannustamaan siirtymistä sähköisiin menettelyihin. Puolet viranomaista pitää näitä toimia haastavina mutta toteutettavissa olevina. Toinen puoli on jakautunut niihin, jotka katsovat, että menettelyt ovat jo käytössä, ja niihin, jotka pitävät menettelyjä mahdottomina toteuttaa tai tarpeettomina.

Useimmat viranomaiset pitävät siirtymistään sähköiseen hallintoon neutraalina (50 %) tai myönteisenä (30 %). Hallinnot ovat jakautuneet tasaisesti niihin, jotka suunnittelevat uusien menettelyjen laittamista verkkoon kahden seuraavan vuoden aikana (menettelyt olisivat täysin toteutettavissa verkossa 83 %:ssa näistä tapauksista), ja niihin, jotka eivät näin aio tehdä.

2.2.3 Henkilökohtaiset tuki- ja neuvontapalvelut

Vastaajien mukaan seuraavat ovat tärkeimpiä laatuksiteereitä henkilökohtaisissa tukipalveluissa: vastaukset pitäisi saada nopeasti (70 % yrityksistä ja 63 % kansalaisista), niiden tulisi nimenomaan vastata esitettyyn kysymykseen/tiedusteluun (75 % yrityksistä ja 79 % kansalaisista), niiden pitäisi olla luotettavia ja oikeudellisesti perusteltuja (69 % yrityksistä ja 60 % kansalaisista) ja niiden pitäisi olla selkeitä ja yksinkertaisia, ja kielen tulisi olla yleistajuista (64 % yrityksistä), palvelujen pitäisi olla saatavilla jollakin vieraalla kielellä (68 % yrityksistä ja 58 % kansalaisista) ja palveluja pitäisi voida käyttää eri kanavien kautta (35 % kansalaisista).

2.2.4 Palautemekanismit

Suurin osa vastaajista on halukkaita antamaan palautetta sisämarkkinakokemuksistaan, jotta poliittiseen päätöksentekoon voitaisiin antaa ohjausta.

2.3 Kokoukset ja näkemystenvaihto yrityksii ja kansalaisia edustavien sidosryhmien kanssa

Keskeisiä tilaisuuksia palautteen antamiseksi:

- Kuuleminen ”EU:n kansalaisuus käytännössä” maaliskuussa 2016.
- Vuosittaisessa pk-yrityskokouksessa Luxemburgissa marraskuussa 2015 käyty keskustelu; pk-yrityslähettiläiden kanssa kesä- ja lokakuussa 2016 käyty keskustelu.
- Kahdenväliset kokoukset kansalaisia ja kuluttajia edustavien organisaatioiden kanssa vuonna 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, kansalliset kauppakamarit, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, European Roundtable of Industrialists, jne.) ja useimmissa EU-maissa toimivien yritysten kanssa.
- Keskustelut komission asiantuntijaryhmissä muun muassa sähköisestä hallinnosta, palveludirektiivin täytäntöönpanosta, henkilöiden vapaasta liikkuvuudesta sekä edustusta vailla olevien kansalaisten oikeudesta konsuliviranomaisten antamaan suojeluun ulkomailla sekä keskustelut EU:n kansalaisuutta käsittelevässä yksiköiden välisessä ryhmässä.
- Keskustelut komission verkostoissa, kuten jalostettujen maataloustuotteiden kauppaa koskevia horisontaalisia kysymyksiä käsittelevässä komiteassa, REFIT-foorumilla, sisämarkkinafoorumilla ja eurooppalaisia pk-yrityksiä tukevan aloitteen (Small Business Act) kokouksissa.
- Yrittäjä- ja kuluttajajärjestöjen kannanotot, jotka toimitettiin osana julkista verkkokuulemistä.
- Nykyisten välineiden esittely ja niistä keskustelu asiantuntijaryhmissä, mukaan lukien Sinun Eurooppasi -toimituskunta, Sinun Eurooppasi -neuvonta, SOLVIT-verkosto, EU-GO-verkosto (keskitetyt asiointipisteet) ja Europe Direct -palvelukeskukset.

2.3.1 Verkossa olevat tiedot sovellettavista EU:n ja kansallisista säännöistä

Sidosryhmäkokouksissa saatiin vahvistus sille, että tietoa EU-maiden soveltamista säännöistä tarvitaan ja että sitä on vaikea löytää.

Yksi Euroopan kuluttajakeskuksista suosittaa, että jäsenvaltioiden tulisi tarjota kaikki tiedot, joita tarvitaan rajatylittävän liiketoiminnan aloittamiseksi tai yksityiseen toimintaan, ainakin yhdellä vieraalla kielellä.

Liike-elämän sidosryhmät huomauttivat, että tietojen tulisi olla korkealaatuisia, täydellisiä, luotettavia, ajantasaisia ja paikkansapitäviä niin, että käyttäjät voivat luottaa niihin. Tietoja pitäisi antaa myös testausta ja raportointia koskevista yksityiskohtaisista teknisistä ja sääntelyllisistä vaatimuksista sekä esimerkiksi verotuksesta ja sosiaaliturvasta.

Eurochambresin sisäinen kysely toi esille keskeisimmät sisämarkkinoiden esteet. Näihin sisältyi sääntöjä ja vaatimuksia koskevien tietojen (81 %) ja erilaisiin kansallisiin tuotteisiin/palveluihin liittyviä sääntöjä koskevien tietojen (81 %) heikko saatavuus.

Eräs lähes jokaisessa jäsenvaltiossa toimiva suuryritys totesi, että yrityksen tuotteisiin uudessa maassa sovellettavien oikeudellisten vaatimusten kartoittamiseen kuluu vähintään kaksi vuotta ennen kuin toiminta voi alkaa. Kyseiltä yritykseltä kuluu tähän huomattavasti resursseja.

Kannanotoissaan eri elinkeinoelämän järjestöt katsovat, että olisi hyödyllistä virtaviivaistaa kaikki verkossa olevat tietovälineet yhden kokonaisuuden alle. Jotkin kannustavat siihen, että tiedoilla olisi yhteinen arkkitehtuuri kaikissa jäsenvaltioissa. Tämä auttaisi tietojen tarjoajia yksilöimään tiedot, jotka niiden tulee antaa saataville, ja helpottaisi käyttäjien tietojenetsintää.

2.3.2 Kansallisten sääntöjen noudattaminen sähköisten menettelyjen avulla

Useimmat liike-elämän sidosryhmät ovat sitä mieltä, että kaikkien menettelyjen tulisi olla käytettävissä kokonaisuudessaan verkossa, mikä säästäisi aikaa ja rahaa. Osa hyväksyisi poikkeuksia vain, jos kyse on turvallisuudesta.

Jotkin yrittäjäjärjestöt ovat harmissaan siitä, että vain jotkin menettelyt ovat verkossa ja ainoastaan tiettyjen alojen osalta nykyisissä keskitetyissä asiointipisteissä. Nämä yrittäjäjärjestöt kannattavat yhteyspisteiden linkittämistä toisiinsa niiden tehostamiseksi ja niistä saatavan hyödyn lisäämiseksi. Joidenkin sidosryhmien mukaan komission pitäisi koordinoita laatukriteereitä ja valvoa niiden noudattamista sekä parantaa kansallisten portaalien välistä yhteentoimivuutta, mukaan lukien rajatylittävät sähköiset allekirjoitukset ja käyttäjäystävälliset sähköiset henkilökortit.

Jotkin sidosryhmät korostivat, että paikallisten viranomaisten lupia on vaikea hakea sähköisesti, mikä johtuu järjestelmien yhteentoimimattomuudesta.

Joidenkin yritysten mukaan olisi hyödyllistä, jos hakemiston avulla löytyisi viranomainen, joka vastaa tietystä menettelystä jossakin toisessa maassa, koska toimivalta jakautuu usein eri lailla.

Suurin osa yritysten edustajista tukee ajatusta sähköisten menettelyjen ja sääntöjen yhteisistä muodoista ja paremmasta yhdenmukaistamisesta jäsenvaltioissa.

BusinessEuropen mukaan painopisteinä menettelyjen rajatylittävässä toteutettavuudessa ovat yrityksen perustaminen, verotuksellinen rekisteröityminen, veroilmoitusten jättäminen ja sähköinen hankinta.

2.3.3 Henkilökohtaiset tuki- ja neuvontapalvelut

Pk-yrityksiä edustavat järjestöt ovat korostaneet hyvälaatuisten palvelujen tarvetta erityisesti sen saamiseksi selville, millaisia kansalliset vaatimukset ovat, ja käsityksen saamiseksi niistä. Myös suuremmat yritykset suosittavat, että käyttäjien apuna olisi kohtuuhintaista tukea käyttäjien ohjaamiseksi kaikkien vaiheiden läpi rajatylittävissä yhteyksissä, jotta varmistettaisiin paikallisten vaatimusten noudattaminen. Pienehköjen alojen edustajien mukaan tällaisilla aloilla ei ole kansallisia yhdistyksiä, jotka auttaisivat niitä uusille markkinoille laajentumisessa.

Suurin osa kuulluista sidosryhmistä korosti, että tukipalvelujen tulisi olla saatavilla ainakin yhdellä kielellä, jota yleensä ymmärretään kaikissa jäsenvaltioissa, eli englanniksi. Osa jopa ehdotti, että niiden tulisi olla saatavilla kaikilla kielillä.

2.4 Jäsenvaltioiden hallintojen kuuleminen

Jäsenvaltioita on kuultu palveludirektiivin asiantuntijaryhmässä, vastavuoroista tunnustamista käsittelevässä komiteassa ja kahdenvälisissä kokouksissa, joita on järjestetty kansallisten

viranomaisten ja jäsenvaltioiden edustustojen kanssa Brysselissä. Jotkut jäsenvaltiot myös toimittivat kannanottoja julkisen verkkokuulemisen välityksellä.

Lisäksi 17 jäsenvaltiota esitti kannanoton, jossa kehoitetaan perustamaan digitaalisten palveluväylien (täysin toiminnassa olevien sähköisen hallinnon portaalien) verkosto, jotta autettaisiin yrityksiä ryhtymään liiketoimiin, laajentamaan liiketoimia ja käymään kauppaa yli valtioiden rajojen tarjoamalla niille kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen toisessa jäsenvaltiossa toimimiseksi. Ne myös tukivat ajatusta siitä, että yrityksen sijoittautumiseen ja toimintaan missä tahansa päin EU:ta tarvittaisiin vain yksi digitaalinen menettely.

2.4.1 Yhteisen digitaalisen palveluväylän hallinnointi

Suurin osa jäsenvaltioista kannattaa sitä, että vastuut jaettaisiin selkeämmin kansallisen tason ja EU:n välillä. Kaikki vastaajat ovat sitä mieltä, että omistajuuden ja hallinnan olisi oltava kansallisella vastuulla. Suurin osa jäsenvaltioista toivoo, että Euroopan komissiolla olisi suurempi koordinoiva rooli ja että se määrittäisi muun muassa päivityksiä, sisältöä ja hyödyllisyyttä koskevat tavoitteet. Osa kannattaa sitä, että luotaisiin vahvempi koordinoiva elin verrattuna esimerkiksi EU-GO-verkoston koordinoivaan elimeen. Monet tukevat ajatusta täytäntöönpanon valvontatoimista, jos sovittuja laatuvaatimuksia ei noudateta. Jäsenvaltiot myös korostavat tarvetta säilyttää autonomia kansallisissa aloitteissa.

Jäsenvaltiot ovat myös tuoneet esille tarpeen integroida entistä enemmän aloitteita ja portaaleja EU:n tasolla.

Useimmat sidosryhmät tässä ryhmässä kannattavat tiedonkeruuta ja käyttäjäpalautetta palvelujen parantamiseksi.

2.4.2 Verkossa olevat tiedot sovellettavista EU:n ja kansallisista säännöistä

Useimmat jäsenvaltiot kannattavat perustietojen tarjoamista rajatylittävistä toiminnoista ja tukevat ajatusta nykyisten asiointipisteiden sulauttamisesta tai linkittämisestä sekä siihen velvoittamisesta, että tiedot tarjotaan myös jollakin toisella yleisesti käytetyllä EU-kielellä.

2.4.3 Kansallisten sääntöjen noudattaminen sähköisten menettelyjen avulla

On näyttöä siitä, että menettelyjen laittaminen verkkoon edellyttää huomattavia investointeja, mikä joskus hidastaa tähän ryhtymistä. Jotkut jäsenvaltiot ovat kuitenkin todenneet, että yhteinen digitaalinen palveluväylä voisi tehostaa viestintää ja tiedonjakoa Euroopan komission ja jäsenvaltioiden kesken. Tämä auttaa yksilöimään ja edelleen järjeistämään niitä menettelyjä, joita käytetään eniten jäsenvaltioissa. Jotkut jäsenvaltiot kannattavat periaatetta lähtökohtaisesta digitaalisuudesta tulevassa EU-lainsäädännössä ja sen kansallisessa täytäntöönpanossa.

Suurin osa jäsenvaltioista korosti yhteentoimivuuden merkitystä ja haasteita, joita tunnistaminen, todentaminen ja sähköinen allekirjoittaminen asettavat.

2.4.4 Henkilökohtaiset tuki- ja neuvontapalvelut

Jotkut jäsenvaltiot ovat huolestuneita siitä, miten yhteisen digitaalisen palveluväylän luominen voi vaikuttaa investointeihin, joita on tehty keskitettyjen asiointipisteiden ja muiden yhteyspisteiden tai kauppakamareiden portaalien luomiseen. Useimmat kannattavat yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamista nykyisten järjestelmien pohjalta.

2.5 Päätelmät

Keskeiset kuulemisesta esille nousseet seikat ovat tarve kiinnittää huomiota käytettävissä olevien sisämarkkinoihin liittyvien tietojen, sähköisten menettelyjen ja tukipalveluiden määrään ja laatuun. Aloitteen tavoitteet saavat yleistä kannatusta, ja sidosryhmät ovat hyvin kiinnostuneita aloitteen konkreettisesta täytäntöönpanosta.

Yritykset ja kansalaiset katsovat, että jos ne saisivat käyttöönsä kaikki sovellettavat tiedot, tästä olisi apua tietoon perustuvien päätösten tekemisessä. Jäsenvaltiot katsovat, että vähimmäismäärä tietoa on jo tarjolla ja että olisi haastavaa tarjota kaikki tiedot verkossa.

Suurin osa vastaajista haluaisi suorittaa rajatylittävät menettelyt verkossa. Jäsenvaltioita huolestuttaa toteutettavuus, erityisesti sähköisten allekirjoitusten todentaminen ja vastavuoroinen tunnustaminen ja mahdolliset kustannukset, joita aiheutuisi kaikkien menettelyjen laittamisesta verkkoon. Useimmat jäsenvaltiot haluaisivat varmistaa, että yhteinen digitaalinen palveluväylä rakennettaisiin nykyisten järjestelmien pohjalle.

Nämä tulokset on otettu täysimääräisesti huomioon vaikutustenarvioinnissa ehdotetussa parhaina pidettyjen vaihtoehtojen paketissa.