

Bruxelles, 4. svibnja 2017.
(OR. en)

**Međuinstitucijski predmet:
2017/0086 (COD)**

8838/17
ADD 3

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

PRIJEDLOG

Od:	Glavni tajnik Europske komisije, potpisao g. Jordi AYET PUIGARNAU, direktor
Datum primitka:	2. svibnja 2017.
Za:	g. Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, glavni tajnik Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	SWD(2017) 212 final
Predmet:	RADNI DOKUMENT SLUŽBI KOMISIJE SAŽETO IZVJEŠĆE O SAVJETOVANJU S DIONICIMA O JEDINSTVENOM DIGITALNOM PRISTUPNIKU Priložen dokumentu Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument SWD(2017) 212 final.

Priloženo: SWD(2017) 212 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 2.5.2017.
SWD(2017) 212 final

Paket mjera za usklađivanje

RADNI DOKUMENT SLUŽBI KOMISIJE

**SAŽETO IZVJEŠĆE O SAVJETOVANJU S DIONICIMA O JEDINSTVENOM
DIGITALNOM PRISTUPNIKU**

Priložen dokumentu

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća

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

{COM(2017) 256 final}
{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

SAŽETO IZVJEŠĆE O SAVJETOVANJU S DIONICIMA O JEDINSTVENOM DIGITALNOM PRISTUPNIKU

1. PREGLED SAVJETOVANJA

Savjetovanje o jedinstvenom digitalnom pristupniku započeto je u studenome 2015., a zaključeno je u prosincu 2016.

Obuhvatilo je posebnu radionicu dionika, internetsko javno savjetovanje, sastanke s predstavnicima dionika te dijalog s državama članicama. S obzirom na opseg aktivnosti i reakcije na njih, odlučeno je da se neće pokrenuti posebno savjetovanje za MSP-ove i novoosnovana poduzeća.

Glavni ishodi svake aktivnosti analiziraju se u nastavku.

2. REZULTATI AKTIVNOSTI SAVJETOVANJA

2.1 Zaključci s radionice dionika

Radionica o jedinstvenom digitalnom pristupniku održana je u ožujku 2016. u Bruxellesu. Sudjelovali su predstavnici jedinstvenih kontaktnih točaka, gospodarskih komora i nacionalnih tijela.

Naveli su da postoje brojni problemi u pogledu pristupa informacijama, dostupnosti e-postupaka i pristupa uslugama podrške. Oni su uzrokovani prazninama u zakonodavstvu, nedostatkom informacija ili podrške te nezadovoljavajućom provedbom koju vrše nacionalna i lokalna tijela.

2.1.1 Informacije na internetu o primjenjivim pravilima na razini EU-a i nacionalnoj razini

Sudionici su tvrdili da je poduzećima skupo i opterećujuće uspostaviti nastan, pružati usluge ili prodavati robu preko granica. Čak i ako informacije postoje na internetu, teško ih je pronaći ili razumjeti, uglavnom zato jer nisu dostupne na većem broju jezika i jer se često upotrebljava žargon. Štoviše, kada se nude tek općenite informacije, one nisu primjenjive na određeni predmet. Sudionici su preporučili primjenu visokih standarda kvalitete na informacije na internetu. Sadržaj i prezentaciju tih informacija potrebno je neprestano poboljšavati na temelju povratnih informacija korisnika.

2.1.2 E-postupci za usklađivanje s nacionalnim pravilima

Sudionici su istaknuli da je vrlo teško primjenjivati e-postupke u prekograničnom kontekstu. Iako su neke države članice ostvarile impresivan interni napredak u području e-upravljanja, priznavanje stranih e-potpisa i elektroničke identifikacije i dalje je vrlo ograničeno, što potpuno onemogućuje pristup stranih korisnika e-postupcima.

2.1.3 Usluge personalizirane podrške i savjetovanja

Pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća i dalje je ograničen zbog niske razine svijesti i jezičnih prepreka. Prema mišljenju sudionika, na pristupniku bi trebalo ponuditi personalizirane usluge informiranja i podrške na nacionalnom jeziku i na engleskom jeziku te osigurati odgovor u razumno kratkom roku.

2.2 Podaci dobiveni u okviru javnog savjetovanja na internetu

Javno savjetovanje održano je od 28. kolovoza 2016. do 28. studenoga 2016. Ciljne skupine bile su poduzeća (uključujući trgovačka društva, samozaposlene osobe i organizacije predstavnika poduzeća), građani (uključujući fizičke osobe, organizacije koje predstavljaju građane ili potrošače i akademike) te javna tijela.

Tablica 1 – Distribucija ispitanika

Vrsta ispitanika	Broj odgovora	% odgovora
Samozaposlena osoba	33	9 %
Trgovačko društvo	94	26 %
Od čega:		
- MSP (1 do 249 zaposlenika)	87	93 % ispitanika
- Poduzeće s više od 250 zaposlenika	7	7% ispitanika
Organizacija predstavnika poduzeća	35	10 %
Ukupno za kategoriju poduzeća	162	45 %
Fizička osoba	147	40 %
Organizacija koja predstavlja građane/potrošače	11	3 %
Akadska/istraživačka institucija	8	2 %
Ukupno za građane	166	45 %
Javno tijelo (uključujući vladu)	39	10 %
Ukupno za javno tijelo (uključujući vladu)	39	10 %
UKUPNI BROJ ODGOVORA	367	100 %

Vidjeti Prilog 16. Procjeni učinka za detaljnu analizu rezultata.

Istaknut je snažan konsenzus među poduzećima i građanima u pogledu važnosti glavnih stupova jedinstvenog digitalnog pristupnika, posebno:

- potreba za informacijama na internetu o pravilima i postupcima u drugim državama članicama EU-a: 93 % poduzeća i 92 % građana smatra da je to vrlo važno ili važno;
- pristup e-postupcima: 94% poduzeća i 92 % građana smatra da je to vrlo važno ili važno;
- pristup uslugama podrške na zahtjev: 88 % poduzeća i 87 % građana smatra da je to vrlo važno ili važno.

2.2.1. Informacije na internetu o primjenjivim pravilima na razini EU-a i nacionalnoj razini

Poduzeća i građani izrazili su zabrinutost u pogledu vrlo sličnih pitanja kad je riječ o informacijama na internetu o pravilima na razini EU-a i nacionalnoj razini. Najviše ispitanika koristi se internetom kao prvim izvorom informacija o tim pitanjima (74 % poduzeća i 80 % građana). Većina ih je pokušala pronaći takve informacije na internetu (78 %, odnosno 70 %), ali zaključili su da je to teško (80 %, odnosno 60 %). Glavne su poteškoće: nedovoljna vidljivost (48 %, odnosno 43 %), kvaliteta (40 % u oba slučaja) i jezik (24 %, odnosno 13 %).

To se odražava u odgovorima o kriterijima kvalitete za informacije na internetu. U obje kategorije najčešća se tri odgovora odnose na to da informacije trebaju biti dostupne pretraživanjem (82 %, odnosno 72 %), relevantne, praktične i ažurne (77 %, odnosno 69 %) te dostupne na drugom jeziku EU-a (72 %, odnosno 64 %). Informacije na drugom jeziku razumljive su za 91 % poduzeća i 87 % građana, dok je najčešći jezik EU-a na kojem poduzeća i građani mogu razumjeti informacije engleski (88 %, odnosno 78 %), a slijede francuski i njemački.

Ispitanici smatraju da bi nadležna tijela morala biti obvezna osigurati minimalnu razinu informacija potrebnih za provedbu prekograničnih aktivnosti (80 % u oba slučaja), a te informacije morale bi biti barem na jednom drugom jeziku EU-a (77 %, odnosno 72 %). Najučinkovitiji način sprječavanja praznina jest taj da nacionalna tijela pružaju sve informacije (77 % poduzeća i 63 % građana smatra da je to vrlo djelotvorno) ili barem minimum informacija nužnih za prekogranične korisnike (68 % poduzeća smatra da je to vrlo učinkovito) te na barem jednom drugom jeziku (72 % poduzeća i 63 % građana smatra da je to vrlo učinkovito). Većina javnih tijela smatra da su potrebne informacije već osigurane (50 %). Većina smatra da je zahtjevno, ali izvedivo, osigurati sve potrebne informacije za prekogranične aktivnosti (50 %), informacije u centraliziranoj bazi podataka EU-a (48 %) i informacije na barem jednom drugom jeziku EU-a.

Kad je riječ o pravilima i postupcima za proizvode i usluge, većina poduzeća (81 %) podržava spajanje odgovarajućih kontaktnih točaka. To je realistična opcija za ispitanike iz javnih tijela (70 %). Većina smatra da je to poželjno ili vrlo poželjno, iako smatraju da je integracija teška ili donekle teška (28 %, odnosno 48 %).

2.2.2. E-postupci za usklađivanje s nacionalnim pravilima

Otprilike polovina poduzeća i građana pokušala je provesti e-postupak u drugoj državi EU-a/EGP-a. Glavni problemi s kojima su se poduzeća suočila jesu prekomjerna uporaba žargona, nedostatak potpune transakcionalnosti i potreba za prevođenjem ili certifikacijom dokumenata. Građani smatraju da su glavni problemi nedostatak potpune transakcionalnosti,

nemogućnost pronalaska informacija i jezični problemi. Obje grupe ispitanika utvrdile su da je najhitnije riješiti probleme povezane s jezicima i osiguravanjem dokumenata.

Najvažniji su elementi kvalitete e-postupaka njihova internetska transakcionalnost (69 % poduzeća i 72 % građana), jednostavnost navigacije i vodstvo kroz korake (80 %, odnosno 72 %), prijevod na drugi jezik EU-a (65 %, odnosno 67 %) i služba pomoći (51 %, odnosno 63 %).

Poduzeća smatraju da je prioritet postaviti ova tri postupka na internet: 1. registraciju poslovne aktivnosti, 2. registraciju u sustav PDV-a, 3. povrat PDV-a. Za građane prioriteti su sljedeći: 1. vađenje ili produljenje osobne iskaznice, 2. zahtjev za priznavanjem stručnih kvalifikacija i 3. prijava promjene adrese.

Ispitanici se slažu da bi postupci obavezno trebali biti dostupni barem na još jednom jeziku EU-a (78 % poduzeća, 73 % građana i 55 % javnih tijela). Najvažniji postupci trebali bi također biti obavezno dostupni na internetu (67 %, 69 %, odnosno 70 %), kao i svi relevantni postupci koji će biti obavezni u okviru novog zakonodavstva na europskoj razini (69 %, 67 %, odnosno 48 %).

Procijenjeno je da su to najdjelotvornije mjere za poticanje prijelaza na e-postupke. Polovina javnih tijela smatra da su te mjere izazov, ali su izvedive. Druga polovina javnih tijela podijeljena je – dio smatra da ti postupci već postoje, a dio da su neizvedivi ili nepotrebni.

Većina javnih tijela gleda na svoj prijelaz na e-upravljanje neutralno (50 %) ili pozitivno (30 %). Javne uprave ravnomjerno su podijeljene u mišljenju – pola ih planira postaviti veći broj postupaka na internet u sljedeće dvije godine (potpuna transakcionalnost u 83 % slučajeva), a pola ne.

2.2.3. Usluge personalizirane usluge podrške i savjetovanja

Ispitanici su izjavili da su ovo najvažniji kriteriji kvalitete za usluge personalizirane podrške: odgovori bi trebali biti brzi (70 % poduzeća i 63 % građana), prilagođeni specifičnom upitu (75 %, odnosno 79 %), pouzdani i pravno utemeljeni (69 %, odnosno 60 %), jasni, jednostavni te dani na jeziku bez pravne terminologije (64 % poduzeća), usluge bi trebale biti dostupne na stranom jeziku (68 %, odnosno 58 %) te različitim kanalima (35 % građana).

2.2.4. Mehanizam za povratne informacije

Većina ispitanika spremna je dati povratne informacije o svojem iskustvu na jedinstvenom tržištu radi prilagodbe donošenja politika.

2.3 Sastanci i dijalog s dionicima u poduzećima i među građanima

Ključni rezultati obuhvaćaju:

- savjetovanje o temi „Građanstvo EU-a u praksi” u ožujku 2016.;
- raspravu na godišnjoj skupštini MSP-ova u Luxembourg u studenome 2015.; raspravu s izaslanicima za MSP-ove u lipnju i listopadu 2016.;
- bilateralne sastanke s organizacijama koje predstavljaju poduzeća i potrošače tijekom cijele 2016. (Eurochambres, Eurocommerce, BUSINESSEUROPE, nacionalne gospodarske komore, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, forum europskih

industrijalaca itd.) te poduzeća koja posluju u većini zemalja EU-a;

- rasprave u stručnim skupinama Komisije, uključujući o e-upravi, o provedbi Direktive o uslugama, o pravu na slobodno kretanje osoba, o pravu građana bez predstavništva u inozemstvu na konzularnu zaštitu te u okviru međusektorske skupine za građanstvo;
- rasprave u mrežama Komisije, kao što je odbor za horizontalna pitanja o trgovini prerađenim poljoprivrednim proizvodima, platforma REFIT, forum o jedinstvenom tržištu i sastanci u kontekstu Zakona o malom poduzetništvu;
- stajališta udruženja poduzeća i potrošača poslana u okviru internetskog javnog savjetovanja;
- prezentacije i rasprave u okviru stručnih skupina o postojećim alatima, uključujući urednički odbor portala Vaša Europa, službu Vaša Europa – Savjeti, mrežu SOLVIT, mrežu EU-GO (jedinstvene kontaktne točke), kontakt centre službe Europe Direct itd.

2.3.1. Informacije na internetu o primjenjivim pravilima na razini EU-a i nacionalnoj razini

Na sastancima dionika potvrđeno je da su informacije o pravilima u državama EU-a potrebne i da ih je teško pronaći.

Jedan od europskih centara za potrošače preporučuje da bi države članice trebale osigurati sve potrebne informacije za prekogranično poslovanje ili privatne aktivnosti na barem jednom stranom jeziku.

Poslovni dionici istaknuli su da bi informacije trebale biti visoke kvalitete, potpune, ažurne i pouzdane kako bi se korisnici mogli na njih osloniti. One bi trebale obuhvaćati detaljne tehničke i regulatorne zahtjeve u pogledu testiranja i izvješćivanja, kao i informacije o oporezivanju i socijalnoj sigurnosti itd.

U internoj anketi udruženja Eurochambres utvrđene su glavne prepreke na jedinstvenom tržištu. One obuhvaćaju nedostupnost informacija o pravilima i zahtjevima (81 %) i različita nacionalna pravila u vezi s proizvodima/uslugama (81 %).

Veliko poduzeće prisutno gotovo u svim državama članicama istaknulo je da mapiranje pravnih zahtjeva koji se odnose na njihove proizvode prije no što počnu poslovati u novoj državi traje najmanje dvije godine. Oni ulažu znatne resurse u taj postupak.

Različite poslovne organizacije u svojim su stajalištima iznijele da je korisno pojednostavniti i objediniti sve internetske informacijske alate. Neki dionici potiču uvođenje zajedničke arhitekture informacija za sve države članice. To bi pružateljima informacija olakšalo utvrđivanje informacija koje su obvezni staviti na raspolaganje te bi pospješilo postupak pretraživanja za korisnike.

2.3.2. E-postupci za usklađivanje s nacionalnim pravilima

Većina poslovnih dionika tvrdi da bi svi postupci trebali u cijelosti biti dostupni na internetu, čime bi se izbjeglo trošenje vremena i novca. Neki su spremni prihvatiti iznimke samo ako je u pitanju sigurnost.

Neka udruženja poduzeća žale što je tek nekoliko postupaka dostupno na internetu i samo za određene sektore. Ona podržavaju povezivanje kontaktnih točaka kako bi one bile korisnije i

učinkovitije. Neki dionici predlažu da bi Komisija trebala koordinirati i provoditi kriterije kvalitete i poboljšati interoperabilnost nacionalnih portala, uključujući prekogranične e-potpise i e-identifikaciju koje je jednostavno koristiti.

Neki su dionici istaknuli da je zbog nekompatibilnosti sustava teško u elektroničkom obliku nabaviti dozvole koje izdaju lokalna tijela.

Nekim bi poduzećima bilo korisno da imaju glosar kako bi pronašla nadležno tijelo za određeni postupak u drugoj državi, budući da su nadležnosti često drukčije organizirane.

Većina predstavnika poduzeća podržava ideju o zajedničkim obrascima i dodatno usklađivanje e-postupaka i pravila u državama članicama.

BusinessEurope utvrdio je sljedeće postupke kao prioritet za prekograničnu transakcionalnost: osnivanje poduzeća, fiskalnu registraciju, predaju poreznih obrazaca i e-nabavu.

2.3.3. Personalizirane usluge pomoći i savjeti

Udruženja MSP-ova istaknula su potrebu za kvalitetnim uslugama podrške, posebno za pronalaženje i razumijevanje nacionalnih zahtjeva. Veća poduzeća preporučuju osiguravanje cjenovno dostupne podrške korisnicima kroz sve korake njihova prekograničnog djelovanja kako bi se osigurala usklađenost s lokalnim zahtjevima. Predstavnici manjih sektora tvrde da nemaju nacionalna udruženja koja bi im mogla pomoći pri širenju na nova tržišta.

Većina dionika naglasila je u okviru savjetovanja da bi usluge podrške trebale biti dostupne na barem jednom jeziku koji se razumije u više država članica, npr. engleskom, a neki su čak predložili da bi te usluge trebale biti dostupne na svim jezicima.

2.4 Savjetovanje s javnim upravama država članica

Savjetovanje s državama članicama provedeno je u okviru stručne skupine za Direktivu o uslugama, Savjetodavnog odbora za uzajamno priznavanje te u okviru bilateralnih sastanaka s nacionalnim tijelima i njihovim predstavništvima u Bruxellesu. Neke države članice predale su dokumente o stajalištu u okviru javnog savjetovanja na internetu.

K tomu, 17 država članica izdalo je dokument o stajalištu u kojem se pozivaju na osnivanje mreže jedinstvenih digitalnih pristupnika (potpuno funkcionalnih portala e-uprave) kako bi se olakšalo osnivanje novih poduzeća, širenje poslovanja i trgovanje preko granice osiguravanjem svih informacija potrebnih za poslovanje u drugoj državi članici. One ujedno podržavaju ideju da bi samo jedan digitalni postupak trebao biti dovoljan za osnivanje i poslovanje bilo gdje u EU-u.

2.4.1. Upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom

Većina država članica zagovara jasnu raspodjelu odgovornosti na nacionalnoj razini i razini EU-a. Svi ispitanici smatraju da bi države članice trebale biti vlasnice sadržaja i upravljati njime. Većina bi željela da Europska komisija ima snažnu koordinacijsku ulogu i definira ciljeve u smislu ažuriranja, sadržaja, korisnosti itd. Primjerice, neki podržavaju stvaranje koordinacijskog tijela s većim ovlastima u usporedbi s onim za mrežu EUGO. Mnogi podržavaju uvođenje provedbenih mjera ako se ne ispune dogovoreni standardi kvalitete. Države članice naglasile su potrebu očuvanja autonomije u pogledu nacionalnih inicijativa.

Države članice istaknule su i potrebu za daljnjom integracijom inicijativa i portala na razini EU-a.

Većina dionika u ovoj kategoriji podržava prikupljanje podataka i povratnih informacija korisnika radi poboljšanja usluga.

2.4.2. Informacije na internetu o primjenjivim pravilima na razini EU-a i nacionalnoj razini

Većina država članica podržava pružanje osnovnih informacija u vezi s prekograničnim operacijama i podupire ideju o spajanju ili povezivanju postojećih kontaktnih točaka te propisivanje obveznog davanja informacija na drugom jeziku EU-a koji se često koristi.

2.4.3. E-postupci za usklađivanje s nacionalnim pravilima

Na temelju dokaza je vidljivo da digitalizacija postupaka zahtijeva znatna ulaganja, a to ponekad usporava njihovo usvajanje. Ipak, neke države članice istaknule su da uvođenje jedinstvenog digitalnog pristupnika može poboljšati učinkovitost komunikacije i razmjene podataka između Europske komisije i država članica. To će olakšati utvrđivanje najčešće korištenih postupaka u državama članicama i njihovu daljnju racionalizaciju. Neke države članice zagovaraju da se buduće zakonodavstvo EU-a po zadanom donosi i provodi u državama članicama u digitalnom obliku.

Većina država članica naglasila je važnost interoperabilnosti i izazove koji nastaju zbog identifikacije, autentikacije i elektroničkih potpisa.

2.4.4. Usluge personalizirane podrške i savjetovanja

Neke države članice zabrinute su u pogledu učinka stvaranja pristupnika na ulaganja u stvaranje jedinstvenih kontaktnih točaka i drugih kontaktnih točaka ili portale gospodarskih komora. Većina prednost daje rješenju u kojem se pristupnik razvija na temelju postojećih sustava.

2.5 Zaključci

Glavni elementi koji proizlaze iz savjetovanja su potreba za rješavanjem pitanja kvantitete i kvalitete dostupnih informacija, e-postupaka i usluga podrške povezanih s jedinstvenim tržištem. Prisutna je široka podrška ciljevima inicijative, a dionici su izrazito zainteresirani za konkretnu provedbu.

Poduzeća i građani smatraju da bi pristup svim primjenjivim informacijama bio koristan za donošenje informiranih odluka. Države članice smatraju da se već nudi minimalna razina potrebnih informacija te da bi stavljanje svih informacija na internet bio izazov.

Većina ispitanika željela bi provoditi prekogranične postupke na internetu. Države članice zabrinute su zbog izvedivosti, posebno u vezi s autentikacijom i uzajamnim priznavanjem e-potpisa te potencijalnim troškovima digitalizacije svih postupaka. Većina država članica željela bi da se pristupnik svakako temelji na postojećim sustavima.

Ovi se rezultati u potpunosti uzimaju u obzir u predloženom paketu poželjnih opcija koje su predstavljene u procjeni učinka.