

Bruksela, 4 maja 2017 r.
(OR. en)

Międzyinstytucjonalny numer
referencyjny:
2017/0086 (COD)

8838/17
ADD 3

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

WNIOSEK

Od:	Sekretarz Generalny Komisji Europejskiej, podpisał dyrektor Jordi AYET PUIGARNAU
Data otrzymania:	2 maja 2017 r.
Do:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, Sekretarz Generalny Rady Unii Europejskiej
Nr dok. Kom.:	SWD(2017) 212 final
Dotyczy:	DOKUMENT ROBOCZY SŁUŻB KOMISJI STRESZCZENIE SPRAWOZDANIA Z KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI NA TEMAT JEDNOLITEGO PORTALU CYFROWEGO Towarzyszący dokumentowi: Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego zapewniającego dostęp do informacji, procedur, usług wsparcia i rozwiązywania problemów oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 1024/2012

Delegacje otrzymują w załączeniu dokument SWD(2017) 212 final.

Załącznik: SWD(2017) 212 final



KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 2.5.2017 r.
SWD(2017) 212 final

Pakiet na rzecz przestrzegania przepisów

DOKUMENT ROBOCZY SŁUŻB KOMISJI

**STRESZCZENIE SPRAWOZDANIA Z KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI
STRONAMI NA TEMAT JEDNOLITEGO PORTALU CYFROWEGO**

Towarzyszący dokumentowi:

Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady

**w sprawie utworzenia jednolitego portalu cyfrowego zapewniającego dostęp do
informacji, procedur, usług wsparcia i rozwiązywania problemów oraz w sprawie
zmiany rozporządzenia (UE) nr 1024/2012**

{COM(2017) 256 final}

{SWD(2017) 211 final}

{SWD(2017) 213 final}

{SWD(2017) 214 final}

STRESZCZENIE SPRAWOZDANIA Z KONSULTACJI Z ZAINTERESOWANYMI STRONAMI NA TEMAT JEDNOLITEGO PORTALU CYFROWEGO

1. OGÓLNE INFORMACJE NA TEMAT PROCESU KONSULTACJI

Proces konsultacji na temat jednolitego portalu cyfrowego rozpoczął się w listopadzie 2015 r., a zakończył w grudniu 2016 r.

Przeprowadzono specjalne warsztaty dla zainteresowanych stron, internetowe konsultacje publiczne, spotkania z przedstawicielami zainteresowanych stron oraz dyskusje z państwami członkowskimi. Z uwagi na zakres tych działań i uzyskane w związku z nimi reakcje zrezygnowano ze specjalnych konsultacji skierowanych do MŚP i start-upów.

Poniżej przedstawiono analizę głównych wyników każdego z działań konsultacyjnych.

2. WYNIKI DZIAŁAŃ KONSULTACYJNYCH

2.1 Wnioski z warsztatów dla zainteresowanych stron na temat jednolitego portalu cyfrowego

Warsztaty na temat jednolitego portalu cyfrowego odbyły się w marcu 2016 r. w Brukseli. Uczestnikami byli przedstawiciele pojedynczych punktów kontaktowych, izb handlowych oraz organów krajowych.

Uczestnicy stwierdzili, że istnieje wiele problemów związanych z dostępem do informacji, dostępnością procedur elektronicznych i dostępem do usług wsparcia. Problemy te wynikają z luk prawnych, braku informacji i wsparcia, czy też niedostatecznego wdrożenia przez władze krajowe i lokalne.

2.1.1 Informacje online na temat obowiązujących przepisów unijnych i krajowych

Uczestnicy twierdzili, że prowadzenie przedsiębiorstwa, świadczenie usług lub sprzedaż towarów na zasadzie transgranicznej są dla przedsiębiorstw kosztowne i uciążliwe. Nawet jeśli istnieją informacje online, są one trudne do znalezienia lub zrozumienia, głównie ze względu na brak alternatywnych wersji językowych i rozpowszechnione stosowanie żargonu. Ponadto gdy udostępniane są jedynie ogólne informacje, nie można ich zastosować w konkretnym przypadku. Uczestnicy zalecali stosowanie wysokich norm jakości w odniesieniu do informacji online. W oparciu o informacje zwrotne od użytkowników należy stale ulepszać treść i sposób przedstawienia informacji.

2.1.2 Elektroniczne procedury spełniania przepisów krajowych

Uczestnicy zauważyli, że dostęp do procedur elektronicznych jest utrudniony dla użytkowników z zagranicy. Niektóre państwa członkowskie poczyniły wprowadzić imponujące postępy w zakresie e-administracji na polu krajowym, jednak uznawanie zagranicznych

podpisów elektronicznych i elektronicznych dokumentów tożsamości jest nadal bardzo ograniczone, co uniemożliwia użytkownikom zagranicznym dostęp do procedur elektronicznych.

2.1.3 Usługi zindywidualizowanego wsparcia i doradztwa

Dostęp do usług wsparcia i rozwiązywania problemów jest wciąż ograniczony z powodu niskiego poziomu świadomości i przeszkód językowych. W opinii uczestników jednolity portal cyfrowy powinien oferować zindywidualizowane usługi informacyjne i wsparcie zarówno w języku krajowym, jak i w języku angielskim, a odpowiedzi powinny być udzielane w odpowiednio krótkim czasie.

2.2 Dane uzyskane dzięki internetowym konsultacjom publicznym

Konsultacje publiczne trwały od 28 sierpnia 2016 r. do 28 listopada 2016 r. Grupami docelowymi były przedsiębiorstwa (w tym firmy, osoby prowadzące działalność na własny rachunek i organizacje reprezentujące przedsiębiorców), obywatele (w tym osoby prywatne, organizacje reprezentujące obywateli lub konsumentów i środowiska naukowe) oraz organy publiczne.

Tabela 1 – Rozkład respondentów

Rodzaj respondenta	Liczba odpowiedzi	% odpowiedzi
Osoba prowadząca działalność na własny rachunek	33	9 %
Przedsiębiorstwo	94	26 %
W tym:		
- MŚP (1 do 249 pracowników)	87	93 % przedsiębiorstw udzielających odpowiedzi
- Firmy zatrudniające ponad 250 pracowników	7	7 % przedsiębiorstw udzielających odpowiedzi
Organizacja reprezentująca przedsiębiorców	35	10 %
Łącznie kategoria przedsiębiorstw	162	45 %
Osoba prywatna	147	40 %
Organizacja reprezentująca obywateli / konsumentów	11	3 %
Ośrodek akademicki / instytut badawczy	8	2 %
Łącznie obywatele	166	45 %
Organ publiczny (w tym instytucja rządowa)	39	10 %
Łącznie organy publiczne (w tym instytucje rządowe)	39	10 %
ŁĄCZNA LICZBA ODPOWIEDZI	367	100 %

Szczegółowa analiza wyników – zob. załącznik 16 do oceny skutków.

W wynikach można zauważyć wyraźny konsensus wśród przedsiębiorstw i obywateli, jeśli chodzi o znaczenie najważniejszych następujących filarów jednolitego portalu cyfrowego:

- potrzeba informacji online na temat przepisów i procedur w innych krajach UE: 93 % respondentów-przedsiębiorstw i 92 % respondentów-obywateli uznaje to za bardzo ważne lub ważne;
- dostęp do e-procedur: 94 % respondentów-przedsiębiorstw i 92 % respondentów-obywateli uznaje to za bardzo ważne lub ważne;
- dostęp do usług zapewniających wsparcie na żądanie: 88 % respondentów-przedsiębiorstw i 87 % respondentów-obywateli uznaje to za bardzo ważne lub ważne.

2.2.1. Informacje online na temat obowiązujących przepisów unijnych i krajowych

Przedsiębiorstwa i obywatele wyrażali bardzo podobne obawy dotyczące informacji online na temat przepisów unijnych i krajowych. Większość respondentów korzysta z internetu jako pierwszego źródła informacji w tych kwestiach (74 % przedsiębiorstw i 80 % obywateli). Większość z nich próbowała znaleźć te informacje online (odpowiednio 78 % i 70 %), lecz stwierdziła, że było to trudne (odpowiednio 80 % i 60 %). Główne problemy to trudności z wyszukiwaniem (odpowiednio 48 % i 43 %), jakość (40 % w obu przypadkach) i język (odpowiednio 24 % i 13 %).

Znajduje to odzwierciedlenie w odpowiedziach dotyczących kryteriów jakościowych w odniesieniu do informacji online. Dla obu kategorii najważniejsze trzy elementy to to, aby informacje były łatwe do znalezienia (odpowiednio 82 % i 72 %), istotne, praktyczne i aktualne (odpowiednio 77 % i 69 %) oraz dostępne w innym języku UE (odpowiednio 72 % i 64 %). 91 % przedsiębiorstw i 87 % obywateli jest w stanie zrozumieć informacje w innym języku UE, wśród których najpopularniejszy jest angielski (odpowiednio 88 % i 78 %), a następnie francuski i niemiecki.

Respondenci uważają, że władze powinny obowiązkowo udostępniać minimalny zakres informacji niezbędnych do prowadzenia działalności transgranicznej (80 % w obu przypadkach) i że informacje te powinny być podawane w co najmniej jednym innym języku UE (odpowiednio 77 % i 72 %). Najskuteczniejszym środkiem zapobiegania istnieniu luk jest udostępnianie przez organy krajowe wszystkich informacji (77 % przedsiębiorstw i 63 % obywateli uważa to za bardzo skuteczne) lub co najmniej minimalnego zakresu informacji niezbędnych dla użytkowników z zagranicy (68 % przedsiębiorstw uważa to za bardzo skuteczne) i w co najmniej jednym innym języku (72 % przedsiębiorstw i 63 % obywateli uważa to za bardzo skuteczne). Przeważająca część organów publicznych uważa, że potrzebne informacje są już dostępne (50 %). Większość z nich uważa za trudne, lecz wykonalne dostarczenie wszystkich informacji potrzebnych do działalności transgranicznej (50 %), informacji w scentralizowanej unijnej bazie danych (48 %) i informacji w co najmniej jednym innym języku UE.

Jeżeli chodzi o przepisy i procedury dotyczące produktów i usług, większość przedsiębiorstw (81 %) popiera połączenie odpowiednich punktów kontaktowych. Dla respondentów-organów publicznych (70 %) stanowi to realistyczne rozwiązanie. Większość z nich uważa to za pożądane lub bardzo pożądane, mimo że uważają połączenie za trudne lub dość trudne (odpowiednio 28 % i 48 %).

2.2.2. *Elektroniczne procedury spełniania przepisów krajowych*

Około połowa przedsiębiorstw i obywateli próbowała przeprowadzić procedurę elektroniczną w innym państwie UE/EOG. Główne problemy, z jakimi stykają się przedsiębiorstwa, to nadużywanie żargonu, brak pełnej możliwości realizacji procesów i konieczność tłumaczenia lub poświadczania dokumentów. Dla obywateli głównymi problemami są brak pełnej możliwości realizacji procesów, trudności z wyszukiwaniem i problemy językowe. Obie grupy respondentów uznały kwestie związane z językiem i przedstawianiem dokumentów za najpilniejsze do rozwiązania.

Najważniejszymi elementami jakościowymi procedur elektronicznych są możliwość realizacji procedur online (69 % przedsiębiorstw i 72 % obywateli), łatwość nawigacji i dostępność odpowiedzi na kolejnych etapach (odpowiednio 80 % i 72 %), tłumaczenie na inny język UE (odpowiednio 65 % i 67 %) oraz usługa helpdesku (odpowiednio 51 % i 63 %).

Trzy priorytetowe dla przedsiębiorstw procedury, które powinny zostać udostępnione online, to 1) rejestracja działalności gospodarczej, 2) rejestracja do celów podatku VAT i 3) deklaracje podatku VAT. Dla obywateli są nimi 1) wystąpienie z wnioskiem o wydanie lub przedłużenie ważności dowodu tożsamości, 2) wystąpienie o uznanie kwalifikacji zawodowych i 3) rejestracja zmiany adresu.

Respondenci są zgodni, że udostępnienie procedur w co najmniej jednym innym języku UE powinno być obowiązkowe (78 % przedsiębiorstw, 73 % obywateli i 55 % organów publicznych). Obowiązkowa powinna być również pełna dostępność online najważniejszych procedur (odpowiednio 67 %, 69 % i 70 %) lub wszelkich istotnych procedur wymaganych na mocy przyszłych przepisów europejskich (odpowiednio 69 %, 67 % i 48 %).

Te działania oceniono jako najskuteczniejsze środki zachęcania do przejścia na procedury elektroniczne. Połowa organów publicznych uważa te działania za trudne, lecz wykonalne. Druga połowa dzieli się na te organy, które uważają, że wspomniane procedury zostały już wprowadzone, i te, które są zdania, że ich wprowadzenie jest niewykonalne lub zbędne.

Większość organów publicznych postrzega swoje przejście na administrację elektroniczną neutralnie (50 %) lub pozytywnie (30 %). Organy administracji dzielą się równo na te, które planują udostępnienie większej liczby procedur online w najbliższych dwóch latach (z pełną możliwością realizacji w 83 % tych przypadków), i te, które nie mają takich planów.

2.2.3. *Usługi zindywidualizowanego wsparcia i doradztwa*

Respondenci stwierdzili, że najważniejsze kryteria jakościowe zindywidualizowanych usług wsparcia są następujące: odpowiedzi powinny być udzielane szybko (70 % przedsiębiorstw i 63 % obywateli), powinny stanowić odpowiedź na konkretne zapytanie (odpowiednio 75 % i 79 %), powinny być wiarygodne i poprawne prawnie (odpowiednio 69 % i 60 %), powinny być jasne, proste i sformułowane w języku nieprawniczym (64 % przedsiębiorstw), usługi powinny być dostępne w języku obcym (odpowiednio 68 % i 58 %) i poprzez różne kanały (35 % obywateli).

2.2.4. *Mechanizm informacji zwrotnej*

Większość respondentów jest skłonna udzielać informacji zwrotnych na temat swoich doświadczeń związanych z jednolitym rynkiem, aby umożliwić odpowiednie kształtowanie polityki.

2.3 Spotkania i dyskusje z zainteresowanymi stronami reprezentującymi przedsiębiorstwa i obywateli

Istotny wkład wniosły:

- posiedzenie „Obywatelstwo UE w praktyce” w marcu 2016 r.;
- dyskusja podczas corocznego zgromadzenia MŚP w Luksemburgu w listopadzie 2015 r.; dyskusja z pełnomocnikami ds. MŚP w czerwcu i październiku 2016 r.;
- spotkania dwustronne z organizacjami reprezentującymi przedsiębiorstwa i konsumentów w ciągu 2016 r. (Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, krajowymi izbami handlowymi, CEA-PME – Europejską Konfederacją Stowarzyszeń MŚP, Startup City Alliance Europe, ERT – Europejskim Okrągłym Stołem Przemysłowców itd.) oraz przedsiębiorstwami działającymi w większości państw UE;
- dyskusje w grupach ekspertów Komisji, w tym na temat administracji elektronicznej, wdrożenia dyrektywy usługowej, prawa do swobodnego przepływu osób, prawa niereprezentowanych obywateli do ochrony konsularnej za granicą oraz w złożonej z przedstawicieli różnych służb grupie ds. obywatelstwa UE;
- dyskusje w sieciach Komisji, takich jak Komitet Zarządzający ds. Handlu Produktami Rolnymi Przetworzonymi, platforma REFIT, Forum Jednolitego Rynku, posiedzenia ws. Small Business Act;
- dokumenty przedstawiające stanowiska stowarzyszeń przedsiębiorców i konsumentów, przesyłane w ramach internetowych konsultacji publicznych;
- prezentacje i dyskusje w grupach ekspertów na temat istniejących narzędzi, w tym Rady Redakcyjnej portalu Twoja Europa, biura Twoja Europa – Porady, sieci SOLVIT, sieci EUGO (pojedynczych punktów kontaktowych), serwisu informacyjnego Europe Direct itd.

2.3.1. Informacje online na temat obowiązujących przepisów unijnych i krajowych

Spotkania z zainteresowanymi stronami potwierdziły, że informacje na temat przepisów obowiązujących w państwach UE są potrzebne i trudne do znalezienia.

Jedno z Europejskich Centrów Konsumenckich zaleca, aby państwa członkowskie udostępniały w co najmniej jednym języku obcym wszystkie informacje niezbędne do rozpoczęcia transgranicznej działalności gospodarczej lub prywatnej.

Zainteresowane strony reprezentujące przedsiębiorców podkreślały, że informacje te powinny być wysokiej jakości, pełne, wiarygodne, aktualne i godne zaufania, tak by użytkownicy mogli na nich polegać. Powinny one obejmować szczegółowe wymagania techniczne i regulacyjne dotyczące badań i sprawozdawczości oraz informacje o podatkach i ubezpieczeniach społecznych itd.

W ramach wewnętrznej ankiety przeprowadzonej przez Eurochambres wskazano główne przeszkody dla jednolitego rynku. Należą do nich niedostępność informacji na temat przepisów i wymagań (81 %) oraz zróżnicowane krajowe przepisy w sprawie produktów i usług (81 %).

Wielkie przedsiębiorstwo obecne w prawie wszystkich państwach członkowskich podkreśliło, że zestawienie wymogów prawnych odnoszących się do jego produktów w nowym kraju

zajmuje co najmniej dwa lata przed rozpoczęciem działalności. Proces ten wymaga z jego strony poświęcenia znacznych zasobów.

W dokumentach przedstawiających stanowiska różne organizacje przedsiębiorców uznają za użyteczne zgrupowanie w jednym miejscu wszystkich internetowych narzędzi informacyjnych. Niektóre z nich postulują zastosowanie wspólnej architektury informacyjnej we wszystkich państwach członkowskich. Pomogłoby to podmiotom udzielającym informacji ustalić, jakie informacje zobowiązane są udostępnić, i ułatwiłoby użytkownikom proces wyszukiwania.

2.3.2. Elektroniczne procedury spełniania przepisów krajowych

Większość zainteresowanych stron reprezentujących przedsiębiorców uważa, że wszystkie procedury powinny być w pełni dostępne online, co pozwoliłoby uniknąć marnowania czasu i pieniędzy. Niektóre skłonne są zaakceptować wyjątki jedynie w sytuacji, gdy w grę wchodzi bezpieczeństwo.

Niektóre stowarzyszenia przedsiębiorców ubolewają, że w obecnych pojedynczych punktach kontaktowych jedynie nieliczne procedury są dostępne online i jedynie dla niektórych sektorów. Popierają one połączenie w sieć punktów kontaktowych, aby sprawić, by były bardziej użyteczne i efektywne. Niektóre zainteresowane strony sugerują, że Komisja powinna koordynować i egzekwować kryteria jakościowe oraz usprawniać interoperacyjność portali krajowych, w tym w zakresie transgranicznych podpisów elektronicznych i przyjaznych dla użytkownika elektronicznych dowodów tożsamości.

Niektóre zainteresowane strony zwróciły uwagę, że uzyskanie drogą elektroniczną zezwoleń od organów lokalnych jest trudne ze względu na niekompatybilność systemów.

Niektóre przedsiębiorstwa uważają, że użyteczne byłoby istnienie słownika, dzięki któremu mogłyby znaleźć organ odpowiadający za określoną procedurę w innym kraju, jako że kompetencje są często rozdzielone w różny sposób.

Większość przedstawicieli przedsiębiorców popiera koncepcję wspólnych formularzy i większej harmonizacji we wszystkich państwach członkowskich w zakresie procedur elektronicznych i przepisów.

Procedury wskazane przez BusinessEurope jako priorytetowe dla transgranicznej możliwości realizacji procesów są następujące: zakładanie przedsiębiorstw, rejestracja do celów podatkowych, składanie formularzy podatkowych i elektroniczne zamówienia publiczne.

2.3.3. Usługi zindywidualizowanego wsparcia i doradztwa

Stowarzyszenia MŚP podkreśliły potrzebę wysokojakościowych usług wsparcia, w szczególności dotyczących ustalania i zrozumienia wymogów krajowych. Nawet większe przedsiębiorstwa zalecają udostępnienie przystępnego wsparcia mającego na celu przeprowadzanie użytkowników przez wszystkie etapy ich transgranicznych czynności, tak by zapewnić zgodność z lokalnymi wymogami. Przedstawiciele mniejszych sektorów twierdzą, że nie posiadają stowarzyszeń krajowych, które mogłyby im pomóc w ekspansji na nowe rynki.

Większość zainteresowanych stron biorących udział w konsultacjach podkreślała, że usługi wsparcia powinny być dostępne w co najmniej jednym języku, który jest powszechnie

zrozumiały we wszystkich państwach członkowskich, np. w języku angielskim, a niektóre z tych stron sugerowały, że usługi te powinny być dostępne we wszystkich językach.

2.4 Konsultacje z organami administracji państw członkowskich

Przeprowadzono konsultacje z państwami członkowskimi za pośrednictwem grupy ekspertów ds. dyrektywy usługowej, Komitetu ds. Wzajemnego Uznawania oraz w trybie posiedzeń dwustronnych z organami krajowymi i ich przedstawicielstwami w Brukseli. Niektóre państwa członkowskie przedłożyły również w ramach internetowych konsultacji publicznych dokumenty przedstawiające stanowiska.

Ponadto 17 państw członkowskich wydało dokument przedstawiający ich stanowisko, w którym wzywają do utworzenia sieci jednolitych portali cyfrowych (w pełni funkcjonalnych portali administracji elektronicznej) mających pomagać przedsiębiorstwom w rozpoczęciu i rozwinięciu działalności oraz prowadzeniu handlu ponad granicami poprzez udostępnienie wszystkich informacji potrzebnych do prowadzenia działalności w innym państwie członkowskim. Państwa te popierają również koncepcję, zgodnie z którą przedsiębiorstwa musiałyby przejść tylko jedną procedurę cyfrową, aby rozpocząć i prowadzić działalność gdziekolwiek w UE.

2.4.1. Zarządzanie jednolitym portalem cyfrowym

Większość państw członkowskich opowiada się za jasnym podziałem zadań między szczeblem krajowym a UE. Wszyscy respondenci są zdania, że za treści i zarządzanie nimi powinny odpowiadać państwa członkowskie. Większość respondentów życzyłaby sobie, aby Komisja Europejska odgrywała silną rolę koordynującą, określając cele w zakresie aktualizacji, treści, użyteczności itd. Niektórzy popierają utworzenie silniejszego organu koordynującego, podobnego do funkcjonującego, przykładowo, w odniesieniu do sieci EUGO. Wielu respondentów popiera koncepcję środków egzekucyjnych stosowanych w przypadku niespełniania uzgodnionych norm jakości. Państwa członkowskie podkreśliły również potrzebę zachowania ich autonomii w przypadku inicjatyw krajowych.

Państwa członkowskie zwróciły również uwagę na potrzebę dalszej koordynacji inicjatyw i portali na poziomie UE.

Większość zainteresowanych stron należących do tej kategorii popiera gromadzenie danych i informacji zwrotnych od użytkowników w celu ulepszania usług.

2.4.2. Informacje online na temat obowiązujących przepisów unijnych i krajowych

Większość państw członkowskich opowiada się za udostępnianiem podstawowych informacji dotyczących działalności transgranicznej i popiera koncepcję połączenia, lub połączenia w sieć, istniejących punktów kontaktowych, jak również obowiązkowego udzielania informacji w innym powszechnie używanym języku UE.

2.4.3. Elektroniczne procedury spełniania przepisów krajowych

Z dostępnych dowodów wynika, że udostępnienie procedur online wymaga znacznych inwestycji, co często spowalnia postępy. Niemniej jednak niektóre państwa członkowskie podkreśliły, że jednolity portal cyfrowy mógłby umożliwić skuteczniejszą komunikację i wymianę danych między Komisją Europejską a państwami członkowskimi. Pomoże to w

ustaleniu i dalszej racjonalizacji najczęściej używanych procedur we wszystkich państwach członkowskich. Niektóre państwa członkowskie opowiadają się za zasadą domyślnej cyfrowości przyszłych przepisów unijnych i ich wdrażania na poziomie krajowym.

Większość państw członkowskich podkreśla znaczenie interoperacyjności oraz problemy związane z identyfikacją, uwierzytelnianiem i podpisem elektronicznym.

2.4.4. Usługi zindywidualizowanego wsparcia i doradztwa

Niektóre państwa członkowskie wyrażają obawy odnośnie do skutków, jakie utworzenie jednolitego portalu cyfrowego może mieć dla inwestycji dokonanych na rzecz utworzenia pojedynczych punktów kontaktowych i innych punktów kontaktowych lub portali izb handlowych. Większość państw wolałaby, aby jednolity portal cyfrowy opierał się na istniejących systemach.

2.5 Wnioski

Główne elementy wynikające z konsultacji to potrzeba zmierzenia się z ilością i jakością dostępnych informacji związanych z jednolitym rynkiem, procedur elektronicznych i usług wsparcia. Cele inicjatywy cieszą się szerokim poparciem, a większość zainteresowanych stron zainteresowana jest ich konkretnym wdrożeniem.

Przedsiębiorstwa i obywatele są zdania, że posiadanie dostępu do wszystkich stosownych informacji byłoby pożyteczne dla procesu podejmowania świadomych decyzji. Państwa członkowskie uważają, że minimalny poziom informacji jest już udostępniony i że udostępnienie wszystkich informacji online stanowiłoby poważne wyzwanie.

Większość respondentów chciałaby przeprowadzać procedury transgraniczne online. Państwa członkowskie żywią obawy odnośnie do wykonalności, zwłaszcza w odniesieniu do uwierzytelniania i wzajemnego uznawania podpisów elektronicznych oraz w odniesieniu do ewentualnych kosztów udostępnienia wszystkich procedur online. Większość państw członkowskich chciałaby mieć pewność, że jednolity portal cyfrowy opierał się będzie na istniejących systemach.

Powyższe wyniki konsultacji są w pełni uwzględnione w pakiecie proponowanych preferowanych wariantów przedstawionych w ocenie skutków.