

Bruselj, 4. maj 2017
(OR. en)

Medinstitucionalna zadeva:
2017/0086 (COD)

8838/17
ADD 3

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

PREDLOG

Pošiljatelj:	za generalnega sekretarja Evropske komisije: direktor Jordi AYET PUIGARNAU
Datum prejema:	2. maj 2017
Prejemnik:	generalni sekretar Sveta Evropske unije Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN
Št. dok. Kom.:	SWD(2017) 212 final
Zadeva:	DELOVNI DOKUMENT SLUŽB KOMISIJE ZBIRNO POROČILO O POSVETOVANJU Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI O ENOTNEM DIGITALNEM PORTALU Spremni dokument Predloga uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala za zagotavljanje informacij in postopkov ter služb za pomoč in reševanje težav ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1024/2012

V prilogi vam pošiljamo dokument SWD(2017) 212 final.

Priloga: SWD(2017) 212 final



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Sveženj o skladnosti

DELOVNI DOKUMENT SLUŽB KOMISIJE

**ZBIRNO POROČILO O POSVETOVANJU Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI O
ENOTNEM DIGITALNEM PORTALU**

Spremni dokument

Predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta

**o vzpostavitvi enotnega digitalnega portala za zagotavljanje informacij in postopkov ter
služb za pomoč in reševanje težav ter o spremembi Uredbe (EU) št. 1024/2012**

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

ZBIRNO POROČILO O POSVETOVANJU Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI O ENOTNEM DIGITALNEM PORTALU

1. PREGLED POSTOPKA POSVETOVANJA

Postopek posvetovanja o enotnem digitalnem portalu se je začel novembra 2015, končal pa decembra 2016.

Vključeval je namensko delavnico za zainteresirane strani, spletno javno posvetovanje, srečanja s predstavniki zainteresiranih strani in izmenjave mnenj z državami članicami. Glede na obseg teh dejavnosti in odzive nanje je bilo sklenjeno, da ni treba začeti posebnega posvetovanja, ki bi se posebej nanašalo na MSP in zagonska podjetja.

Glavni rezultati vsake dejavnosti posvetovanja so analizirani v nadaljevanju.

2. REZULTATI DEJAVNOSTI POSVETOVANJA

2.1 Ugotovitve z delavnice o enotnem digitalnem portalu za zainteresirane strani

Delavnica o enotnem digitalnem portalu je potekala marca 2016 v Bruslju. Udeležili so se je predstavniki enotnih kontaktnih točk, gospodarskih zbornic in nacionalnih organov.

Udeleženci so navedli, da obstaja veliko težav v zvezi z dostopom do informacij, razpoložljivostjo e-postopkov in dostopom do služb za pomoč. Te težave so posledica vrzeli v zakonodaji, pomanjkanja informacij ali pomoči ter nezadovoljivega izvajanja s strani nacionalnih in lokalnih organov.

2.1.1 Spletne informacije o veljavnih pravilih EU in nacionalnih pravilih

Udeleženci so trdili, da so ustanovitev v drugi državi ter čezmejno zagotavljanje storitev ali prodaja blaga za podjetja dragi in obremenjujoči. Tudi če spletne informacije obstajajo, jih je težko najti ali razumeti, predvsem zato, ker niso na voljo v drugih jezikih, in zaradi razširjene uporabe žargona. Če so zagotovljene samo splošne informacije, jih ni mogoče uporabiti v konkretnem primeru. Udeleženci so priporočili, naj se za spletne informacije uporabljajo standardi visoke kakovosti. Vsebino in predstavitev informacij bi bilo treba stalno izboljševati na podlagi povratnih informacij uporabnikov.

2.1.2 E-postopki za zagotavljanje skladnosti z nacionalnimi pravili

Udeleženci so poudarili, da je e-postopke zelo težko uporabljati čezmejno. Čeprav so nekatere države članice doma dosegle spoštovanja vreden napredek na področju e-uprave, je priznavanje tujih e-podpisov in shem elektronske identifikacije še vedno zelo omejeno, zato tuji uporabniki nimajo dostopa do e-postopkov.

2.1.3 Službe za individualizirano pomoč in svetovanje

Dostop do služb za pomoč in reševanje težav je še vedno omejen zaradi slabe ozaveščenosti in jezikovnih ovir. Po mnenju udeležencev bi moral enotni digitalni portal zagotavljati uporabniku prilagojene informacijske storitve in pomoč v nacionalnem in angleškem jeziku, uporabnik pa bi moral prejeti odgovor v razumno kratkem času.

2.2 Prispevki s spletnega javnega posvetovanja

Javno posvetovanje je potekalo od 28. avgusta 2016 do 28. novembra 2016. Ciljne skupine so vključevale podjetja (vključno z družbami, samozaposlenimi in organizacijami, ki zastopajo podjetja), državljane (vključno s fizičnimi osebami, organizacijami, ki zastopajo državljane ali potrošnike, in akademiki) ter javne organe.

Preglednica 1: Razporeditev respondentov

Vrsta respondenta	Št. odgovorov	% odgovorov
Samozaposlen	33	9 %
Podjetje	94	26 %
Od tega:		
- MSP (od 1 do 249 zaposlenih)	87	93 % vprašanih podjetij
- Podjetje z več kot 250 zaposlenimi	7	7 % vprašanih podjetij
Organizacija, ki zastopa podjetja	35	10 %
Skupaj za poslovno kategorijo	162	45 %
Fizična oseba	147	40 %
Organizacija, ki zastopa državljane/potrošnike	11	3 %
Akadska/raziskovalna ustanova	8	2 %
Skupaj za državljane	166	45 %
Javni organ (vključno z vlado)	39	10 %
Skupaj za javne organe (vključno z vlado)	39	10 %
SKUPNO ŠTEVILO ODGOVOROV	367	100 %

Glej Prilogo 16 k oceni učinka za podrobno analizo rezultatov.

Rezultati posvetovanja so pokazali visoko stopnjo soglasja podjetij in državljanov glede pomena glavnih stebrov enotnega digitalnega portala, predvsem glede:

- potrebe po spletnih informacijah o pravilih in postopkih v drugih državah EU: 93 % vprašanih podjetij in 92 % vprašanih državljanov meni, da je ta potreba zelo pomembna ali pomembna;
- dostopa do e-postopkov: 94 % vprašanih podjetij in 92 % vprašanih državljanov meni, da je ta dostop zelo pomemben ali pomemben;
- dostopa do služb, ki pomoč zagotavljajo na zahtevo: 88 % vprašanih podjetij in 87 % vprašanih državljanov meni, da je ta dostop zelo pomemben ali pomemben.

2.2.1 Spletne informacije o veljavnih pravilih EU in nacionalnih pravilih

Podjetja in državljani so izrazili zelo podobne pomisleke glede spletnih informacij o pravilih EU in nacionalnih pravilih. Večina respondentov (74 % podjetij in 80 % državljanov) uporablja internet kot prvi vir informacij o teh vprašanjih. Večina jih je poskušala take informacije poiskati na spletu (78 % oziroma 70 %) in ugotovila, da jih je težko najti (80 % oziroma 60 %). Glavne težave vključujejo težave pri iskanju (48 % oziroma 43 %), kakovost (po 40 %) in jezik (24 % oziroma 13 %).

To je razvidno iz odgovorov o merilih glede kakovosti za spletne informacije. Obe kategoriji sta kot tri najpomembnejše elemente navedli, da bi morale biti lažje najti informacije (82 % oziroma 72 %), da bi morale biti informacije ustrezne, praktične in posodobljene (77 % oziroma 69 %) ter da bi morale biti na voljo v drugem jeziku EU (72 % oziroma 64 %). 91 % podjetij in 87 % državljanov razume informacije v drugem jeziku EU, pri čemer je najpogostejši jezik angleščina (88 % oziroma 78 %), sledita pa ji francoščina in nemščina.

Respondenti menijo, da bi morali organi obvezno zagotoviti vsaj osnovne informacije, potrebne za izvajanje čezmejnih dejavnosti (80 % v obeh kategorijah), in da bi morale biti te informacije na voljo vsaj v enem drugem jeziku EU (77 % podjetij in 72 % državljanov). Najučinkovitejši način preprečevanja vrzeli je, da nacionalni organi zagotovijo vse informacije (77 % podjetij in 63 % državljanov meni, da je to zelo učinkovito) ali vsaj osnovne informacije, ki jih potrebujejo čezmejni uporabniki (68 % podjetij meni, da je to zelo učinkovito), vsaj v enem drugem jeziku (72 % podjetij in 63 % državljanov meni, da je to zelo učinkovito). Večina javnih organov (50 %) meni, da so potrebne informacije že na voljo. Večina jih meni, da je zagotovitev vseh informacij, potrebnih za čezmejne dejavnosti (50 %), informacij v centralizirani zbirki podatkov EU (48 %) in informacij vsaj v enem drugem jeziku EU sicer izziv, vendar je izvedljiva.

Večina podjetij (81 %) podpira združitev zadevnih kontaktnih točk, ki zagotavljajo informacije o pravilih in postopkih za proizvode in storitve. Za vprašane javne organe (70 %) je to uresničljiva možnost. Večina jih meni, da je ta združitev zaželena ali zelo zaželena, čeprav menijo, da bo kontaktne točke težko (28 %) ali v določeni meri težko (48 %) združiti.

2.2.2 E-postopki za zagotavljanje skladnosti z nacionalnimi pravili

Približno polovica podjetij in državljanov je poskusila opraviti e-postopek v drugi državi EU/EGP. Glavne težave, s katerimi se srečujejo podjetja, so čezmerna uporaba žargona, dejstvo, da postopkov ni mogoče v celoti opraviti na spletu, in potreba po prevajanju ali overitvi dokumentov. Glavne težave za državljane so dejstvo, da postopkov ni mogoče v celoti opraviti na spletu, težave pri iskanju in jezikovne težave. Obe skupini respondentov sta menili, da je najnujnejše obravnavati vprašanja v zvezi z jezikom in predložitvijo dokumentov.

Najpomembnejši elementi kakovosti e-postopkov so spletna izvedljivost postopkov (69 % podjetij in 72 % državljanov), enostavnost krmarjenja in navodila po korakih (80 % oziroma 72 %), razpoložljivost v drugem jeziku EU (65 % oziroma 67 %) in služba za pomoč uporabnikom (51 % oziroma 63 %).

Trije postopki, ki bi jih bilo treba po mnenju podjetij prednostno zagotoviti na spletu, so (1) registracija poslovne dejavnosti, (2) registracija za namene DDV in (3) obračun DDV. Po mnenju državljanov so ti postopki (1) vložitev prošnje za izdajo ali podaljšanje osebne izkaznice, (2) vložitev prošnje za priznanje poklicnih kvalifikacij in (3) prijava spremembe naslova.

Respondenti se strinjajo, da bi moralo biti obvezno zagotoviti, da so postopki na voljo vsaj v enem drugem jeziku EU (78 % podjetij, 73 % državljanov in 55 % javnih organov). Prav tako bi moralo biti obvezno zagotoviti, da je mogoče najpomembnejše postopke (67 %, 69 % oziroma 70 %) ali vse ustrezne postopke, ki jih bo zahtevala prihodnja evropska zakonodaja (69 %, 67 % oziroma 48 %), v celoti opraviti na spletu.

Ti ukrepi so bili ocenjeni kot najučinkovitejši za spodbujanje prehoda na e-postopke. Polovica javnih organov meni, da so ti ukrepi zahtevni, vendar izvedljivi. Druga polovica pa je razdeljena na tiste, ki menijo, da so ti postopki že vzpostavljeni, in tiste, ki menijo, da so neizvedljivi ali nepotrebni.

Večina javnih organov ima nevtrarno (50 %) ali pozitivno (30 %) stališče glede prehoda na e-upravo. Uprave so enakomerno razdeljene na tiste, ki nameravajo v naslednjih dveh letih vzpostaviti več spletnih postopkov (83 % jih je mogoče v celoti izvesti na spletu), in tiste, ki tega ne nameravajo storiti.

2.2.3 Službe za individualizirano pomoč in svetovanje

Respondenti so navedli, da so naslednja merila kakovosti najpomembnejša za službe za individualizirano pomoč; odgovori bi morali biti hitri (70 % podjetij in 63 % državljanov), se nanašati na posamezno vprašanje/poizvedbo (75 % oziroma 79 %), morali bi biti zanesljivi in pravno utemeljeni (69 % oziroma 60 %), jasni, preprosti in brez pravnih izrazov (64 % podjetij), storitve pa bi morale biti na voljo v tujem jeziku (68 % oziroma 58 %) in dostopne prek različnih kanalov (35 % državljanov).

2.2.4 Mehanizem za povratne informacije

Večina respondentov je pripravljena zagotoviti povratne informacije o svojih izkušnjah z enotnim trgov za usmerjanje oblikovanja politike.

2.3 Srečanja in izmenjave mnenj s poslovnimi zainteresiranimi stranmi in zainteresiranimi državljani

Ključni prispevki vključujejo:

- razpravo „Državljanstvo EU v praksi“, ki je potekala marca 2016;
- razpravo na letni skupščini MSP v Luxembourgju novembra 2015; razpravo z odposlanci za MSP, ki je potekala junija in oktobra 2016;
- dvostranska srečanja z organizacijami, ki zastopajo podjetja in potrošnike

(Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, nacionalne gospodarske zbornice, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, European Roundtable of Industrialists itd.), v letu 2016 ter dvostranska srečanja s podjetji, ki delujejo v večini držav EU;

- razprave v okviru strokovnih skupin Komisije, med drugim tudi o e-upravi, izvajanju direktive o storitvah, pravici do prostega gibanja oseb, pravici državljanov brez predstavnštva do konzularne zaščite v tujini in medresorski skupini za državljanstvo EU;
- razprave v okviru mrež Komisije, kot so odbor za horizontalna vprašanja glede trgovine s predelanimi kmetijskimi proizvodi, platforma REFIT, forum o enotnem trgu in srečanja v zvezi z Aktom za mala podjetja;
- dokumente o stališčih, ki so jih poslovna združenja in združenja potrošnikov poslala v okviru spletnega javnega posvetovanja;
- predstavitev obstoječih orodij, vključno z uredništvom portala Tvoja Evropa, storitvijo Tvoja Evropa – nasveti, mrežo SOLVIT, mrežo EUGO (enotne kontaktne točke), centri za stike Europe Direct itd., in razpravo o njih v okviru strokovnih skupin.

2.3.1 Spletne informacije o veljavnih pravilih EU in nacionalnih pravilih

Na srečanjih zainteresiranih strani je bilo potrjeno, da obstaja potreba po informacijah o pravilih v državah EU in da je te informacije težko najti.

Eden od evropskih potrošniških centrov priporoča, naj države članice zagotovijo vse potrebne informacije za čezmejno poslovanje ali zasebne dejavnosti vsaj v enem tujem jeziku.

Zainteresirane strani iz gospodarstva so poudarile, da bi morale biti informacije kakovostne, popolne, zanesljive, posodobljene in verodostojne, da se lahko uporabniki zanesejo nanje. Vključevati bi morale podrobne tehnične in regulativne zahteve glede preskušanja in poročanja ter informacije o obdavčitvi in socialni varnosti itd.

Na podlagi notranje ankete združenja Eurochambres so bile opredeljene glavne ovire v zvezi z enotnim trgom. Te so vključevale nedostopnost informacij o pravilih in zahtevah (81 %) ter razlike v nacionalnih pravilih o proizvodih/storitvah (81 %).

Veliko podjetje, ki je prisotno v skoraj vseh državah članicah, je poudarilo, da pred začetkom poslovanja v novi državi porabi najmanj dve leti, da se seznani s pravnimi zahtevami te države, ki veljajo za njegove proizvode. Temu postopku nameni znatne vire.

Različne poslovne organizacije so v svojih dokumentih o stališčih navedle, da se jim zdi koristno združiti vsa spletna informacijska orodja v eno orodje. Nekatere od njih pozivajo k skupni strukturi za informacije za vse države članice. To bo ponudnikom informacij pomagalo pri določitvi informacij, do katerih morajo zagotoviti dostop, in uporabnikom olajšalo postopek iskanja.

2.3.2 E-postopki za zagotavljanje skladnosti z nacionalnimi pravili

Večina zainteresiranih strani iz gospodarstva meni, da bi morali biti vsi postopki v celoti na voljo na spletu, da bi se izognili zapravljanju časa in denarja. Nekatere so pripravljene sprejeti izjeme le, kadar je ogrožena varnost.

Nekatera poslovna združenja obžalujejo, da je na spletu na voljo le nekaj postopkov in da so postopki na sedanjih enotnih kontaktnih točkah dostopni samo nekaterim sektorjem. Podpirajo povezovanje kontaktnih točk za povečanje njihove koristnosti in učinkovitosti. Nekateri zainteresirane strani menijo, da bi morala Komisija usklajevati in uveljavljati merila kakovosti ter izboljšati interoperabilnost med nacionalnimi portali, vključno s čezmejnimi elektronskimi podpisi in uporabnikom prijaznimi shemami elektronske identifikacije.

Nekateri zainteresirane strani so poudarile, da je dovoljenja lokalnih organov zaradi nezdržljivosti sistemov težko pridobiti po elektronski poti.

Nekatera podjetja menijo, da bi bilo koristno imeti glosar, ki bi jim pomagal najti organ v drugi državi, odgovoren za določen postopek, saj so pristojnosti pogosto različno razporejene.

Večina predstavnikov podjetij podpira zamisel o skupnih obrazcih ter boljšem usklajevanju e-postopkov in pravil med državami članicami.

Združenje BusinessEurope je kot prednostno nalogo določilo čezmejno izvedljivost naslednjih postopkov: ustanovitev podjetja, davčna registracija, predložitev davčnih obrazcev in e-javno naročanje.

2.3.3 Službe za individualizirano pomoč in svetovanje

Združenja MSP so poudarila potrebo po kakovostnih službah za pomoč, zlasti za iskanje informacij o nacionalnih zahtevah in njihovo razumevanje. Tudi večja podjetja priporočajo, naj se zagotovi cenovno dostopna pomoč za usmerjanje uporabnikov skozi vse faze njihovih čezmejnih prizadevanj, da se zagotovi njihova skladnost z lokalnimi zahtevami. Predstavniki manjših sektorjev trdijo, da nimajo nacionalnih združenj, ki bi jim lahko pomagala pri širitvi na nove trge.

Večina zainteresiranih strani je poudarila, da bi morale biti storitve pomoči na voljo vsaj v enem splošno razumljivem jeziku, ki ga razumejo prebivalci vseh držav članic, npr. v angleščini, nekatere pa so menile celo, da bi morala biti pomoč na voljo v vseh jezikih.

2.4 Posvetovanje z upravami držav članic

Posvetovanje z državami članicami je potekalo v okviru strokovne skupine za direktivo o storitvah, Odbora za vzajemno priznavanje ter dvostranskih srečanj z nacionalnimi organi in njihovimi predstavništvi v Bruslju. Nekateri države članice so predložile tudi dokumente o stališčih, pripravljene za spletno javno posvetovanje.

Poleg tega je 17 držav članic izdalo dokument o stališču, v katerem so pozvale k vzpostavitvi mreže enotnih digitalnih portalov (popolnoma delujočih portalov e-uprave), ki bi podjetjem zagotovitvijo vseh informacij, potrebnih za poslovanje v drugi državi članici, olajšali čezmejni zagon, širjenje in poslovanje. Podpirajo tudi zamisel, da bi morala podjetja za ustanovitev in poslovanje kjer koli v EU opraviti samo en digitalni postopek.

2.4.1 Upravljanje enotnega digitalnega portala

Večina držav članic zagovarja jasno porazdelitev odgovornosti med nacionalno ravno in EU. Vsi respondenti menijo, da bi morala biti odgovornost za vsebine in njihovo upravljanje v nacionalni pristojnosti. Večina želi, da bi Evropska komisija imela močno usklajevalno vlogo,

pri čemer bi opredelila cilje v zvezi s posodobitvami, vsebino, koristnostjo itd. Nekateri podpirajo ustanovitev močnejšega usklajevalnega organa, na primer v primerjavi z organom za mrežo EUGO. Številni respondenti podpirajo zamisel o sprejetju izvršilnih ukrepov, če dogovorjeni standardi kakovosti niso izpolnjeni. Države članice so poudarile tudi, da bi morale obdržati svojo neodvisnost v zvezi z nacionalnimi pobudami.

Države članice so izpostavile tudi potrebo po nadaljnjem povezovanju pobud in portalov na ravni EU.

Večina zainteresiranih strani v tej kategoriji podpira zbiranje podatkov in povratnih informacij uporabnikov za izboljšanje storitev.

2.4.2 Spletne informacije o veljavnih pravilih EU in nacionalnih pravilih

Večina držav članic je naklonjena zagotavljanju osnovnih informacij v zvezi s čezmejnimi dejavnostmi ter podpira zamisel o združitvi ali povezovanju obstoječih kontaktnih točk in nalogi, da se informacije zagotovijo v drugem jeziku, ki se pogosto uporablja v EU.

2.4.3 E-postopki za zagotavljanje skladnosti z nacionalnimi pravili

Dokazi kažejo, da vzpostavitev postopkov na spletu pomeni precejšnje naložbe, kar včasih upočasni njihovo sprejetje. Kljub temu so nekatere države članice poudarile, da bi lahko enotni digitalni portal omogočil učinkovitejšo komunikacijo in izmenjavo podatkov med Evropsko komisijo in državami članicami. To bo prispevalo k opredelitvi in nadaljnji racionalizaciji najpogostejše uporabljenih postopkov v državah članicah. Nekaterne države članice podpirajo uporabo načela „privzeto digitalno“ za prihodnjo zakonodajo EU in njeno nacionalno izvajanje.

Večina držav članic je poudarila pomen interoperabilnosti in izzive, ki jih pomenijo identifikacija, avtentikacija in elektronski podpis.

2.4.4 Službe za individualizirano pomoč in svetovanje

Nekatere države članice so zaskrbljene, da bi lahko vzpostavitev enotnega digitalnega portala vplivala na izvedene naložbe za vzpostavitev enotnih kontaktnih točk in drugih kontaktnih točk ali portalov gospodarskih zbornic. Večini se zdi primerneje, da bi enotni digitalni portal temeljil na obstoječih sistemih.

2.5 Sklepne ugotovitve

Glavne ugotovitve posvetovanja so, da je treba obravnavati količino in kakovost razpoložljivih informacij v zvezi z enotnim trgov, e-postopkov in služb za pomoč. Cilji pobude imajo široko podporo, zainteresirane strani pa kažejo veliko zanimanja za dejansko izvajanje.

Podjetja in državljani menijo, da bi bilo koristno imeti dostop do vseh ustreznih informacij, na podlagi katerih bi se lahko sprejemali informirane odločitve. Države članice menijo, da je minimalna količina potrebnih informacij že na voljo in da bi bilo zahtevno zagotavljati, da so vse informacije na voljo na spletu.

Večina respondentov želi čezmejne postopke opravljati na spletu. Države članice imajo pomisleke glede izvedljivosti, zlasti v zvezi z avtentikacijo in vzajemnim priznavanjem

elektronskih podpisov ter morebitnimi stroški vzpostavitve vseh postopkov na spletu. Večina držav članic želi, da bi enotni digitalni portal temeljil na obstoječih sistemih.

Predlagani sveženj prednostnih možnosti, predstavljen v oceni učinka, v celoti upošteva te rezultate.