



Europeiska
unionens råd

Bryssel den 4 maj 2017
(OR. en)

8838/17
ADD 3

**Interinstitutionellt ärende:
2017/0086 (COD)**

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

FÖRSLAG

från:	Jordi AYET PUIGARNAU, direktör, för Europeiska kommissionens generalsekreterare
inkom den:	2 maj 2017
till:	Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, generalsekreterare för Europeiska unionens råd
Komm. dok. nr:	SWD(2017) 212 final
Ärende:	ARBETSDOKUMENT FRÅN KOMMISSIONENS AVDELNINGAR SAMMANFATTNING AV SAMRÅDET MED BERÖRDA PARTER OM DEN GEMENSAMMA DIGITALA INGÅNGEN Följedokument till Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012

För delegationerna bifogas dokument – SWD(2017) 212 final.

Bilaga: SWD(2017) 212 final

Bryssel den 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Efterlevnadspaket

ARBETSDOKUMENT FRÅN KOMMISSIONENS AVDELNINGAR

**SAMMANFATTNING AV SAMRÅDET MED BERÖRDA PARTER OM DEN
GEMENSAMMA DIGITALA INGÅNGEN**

Följedokument till

Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning

**om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information,
förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning
(EU) nr 1024/2012**

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

SAMMANFATTNING AV SAMRÅDET MED BERÖRDA PARTER OM DEN GEMENSAMMA DIGITALA INGÅNGEN

1. ÖVERSIKT ÖVER SAMRÅDET

Samrådet om den gemensamma digitala ingången inleddes i november 2015 och avslutades i december 2016.

Det omfattade en särskild workshop för de berörda parterna, ett offentligt samråd på nätet, möten med företrädare för de berörda parterna samt kontakter med medlemsstaterna. Med tanke på verksamhetens omfattning och reaktionerna beslutades det att inte genomföra ett särskilt samråd för små och medelstora företag och uppstafs företag.

Resultaten sammanfattas här.

2. RESULTAT AV SAMRÅDET

2.1 Slutsatser från workshoppen

En workshop om den gemensamma digitala ingången ägde rum i mars 2016 i Bryssel. Där deltog bl.a. företrädare för de gemensamma kontaktpunkterna, handelskammare och nationella myndigheter.

Deltagarna uppgav att det fanns många problem med tillgång till information, tillgång till e-förvaltning och tillgång till hjälptjänster. Det berodde på luckor i lagen, brist på information eller hjälp samt brister i de nationella och lokala myndigheternas genomförande.

2.1.1 Information på nätet om EU:s och medlemsstaternas regler

Deltagarna sa att det var dyrt och krångligt för företag att etablera sig, tillhandahålla tjänster eller sälja varor över gränserna. Även när det finns information på nätet är den svår att hitta eller begripa, främst för att alternativa språk saknas och informationen ofta är skriven på kanslispråk. När bara generell information lämnas kan den inte heller tillämpas på ett visst fall. Deltagarna rekommenderade att höga kvalitetskrav skulle gälla för information på nätet. Informationens innehåll och uppställning borde förbättras löpande enligt användarnas synpunkter.

2.1.2 E-förvaltning för att följa nationella regler

Deltagarna framhöll att det är mycket svårt att använda e-förvaltning över gränserna. Även om vissa medlemsstater gjort imponerande framsteg med e-förvaltning på hemmaplan är det fortfarande ovanligt att utländska e-signaturer eller e-id godkänns, så att det är omöjligt för utländska användare att få tillgång till e-förvaltning.

2.1.3 Tjänster för personanpassad hjälp och rådgivning

Tillgången till hjälp och problemlösning är fortfarande begränsad på grund av liten medvetenhet och språkhinder. Deltagarna ansåg att en gemensam digital ingång bör erbjuda personanpassad information och rådgivning både på det nationella språket och på engelska, och att svar bör lämnas inom rimlig tid.

2.2 Resultat från nätsamrådet

Det offentliga samrådet var öppet 28 augusti–28 november 2016. Målgrupperna var företag (bolag, egenföretagare och näringslivsorganisationer), enskilda (privatpersoner, organisationer som företräder enskilda eller konsumenter samt forskare) och myndigheter.

Tabell 1 - Svarslämnare

Typ av svarslämnare	Antal svar	Andel svar (%)
Egenföretagare	33	9 %
Företag	94	26 %
varav:		
- små och medelstora företag (1–249 anställda)	87	93 % av de svarande företagen
- företag med över 250 anställda	7	7 % av de svarande företagen
Näringslivsorganisation	35	10 %
Summa företag	162	45 %
Privatperson	147	40 %
Organisation som företräder medborgare/konsumenter	11	3 %
Universitet/forskningsinstitut	8	2 %
Summa enskilda	166	45 %
Myndigheter (även regeringar)	39	10 %
Summa myndigheter (även regeringar)	39	10 %
SUMMA SVAR	367	100 %

Se bilaga 16 till konsekvensbedömningen för en ingående analys av resultaten.

Det framstår tydligt att det råder stark enighet mellan företag och enskilda om de viktigaste inslagen i den gemensamma digitala ingången, särskilt följande:

- Behov av information på nätet om regler och förfaranden i andra EU-länder: 93 % av företagen och 92 % av de enskilda såg det som viktigt eller mycket viktigt.
- Tillgång till e-förvaltning: 94 % av företagen och 92 % av de enskilda såg det som viktigt eller mycket viktigt.
- Tillgång till tjänster som ger hjälp på begäran: 88 % av företagen och 87 % av de

enskilda såg det som viktigt eller mycket viktigt.

2.2.1 Information på nätet om EU:s och medlemsstaternas regler

Företag och enskilda nämnde mycket likartade problem med information på nätet om EU:s och medlemsstaternas regler. De flesta tillfrågade använder internet som främsta källa till information på det här området (74 % av företagen och 80 % av de enskilda). De flesta av dem har försökt hitta informationen på nätet (78 % respektive 70 %) men tyckte att det var svårt (80 % respektive 60 %). De allvarligaste svårigheterna är bristande sökbarhet (48 % respektive 43 %), kvalitet (40 % för bägge) samt språk (24 % respektive 13 %).

Detta märks i svaren om kvalitetskriterier för information på nätet. För bägge kategorierna är de tre viktigaste sakerna att informationen ska vara sökbar (82 % respektive 72 %), relevant, praktisk och aktuell (77 % respektive 69 %) samt tillgänglig på ett annat EU-språk (72 % respektive 64 %). 91 % av företagen och 87 % av de enskilda förstår information på ett annat EU-språk, vanligast engelska (88 % respektive 78 %) och därefter franska och tyska.

De tillfrågade anser att det borde vara obligatoriskt för myndigheterna att tillhandahålla minst den information som krävs för gränsöverskridande verksamhet (80 % i bägge fallen) och att den bör tillhandahållas på minst ett annat EU-språk (77 % respektive 72 %). Det mest effektiva sättet att förhindra luckor är att de nationella myndigheterna tillhandahåller all information (77 % av företagen och 63 % av de enskilda anser det mycket effektivt) eller åtminstone den information som krävs för gränsöverskridande verksamhet (68 % av företagen anser det mycket effektivt) på minst ett språk till (72 % av företagen och 63 % av de enskilda anser det mycket effektivt). De flesta myndigheterna anser att den nödvändiga informationen redan tillhandahålls (50 %). De flesta av dem anser det svårt men genomförbart att lämna all information som krävs för gränsöverskridande verksamhet (50 %), information i en central EU-databas (48 %) och information på minst ett EU-språk till.

När det gäller regler och förfaranden för varor och tjänster vill de flesta företagen (81 %) att de respektive kontaktpunkterna ska slås ihop. Detta är ett realistiskt alternativ för de tillfrågade myndigheterna (70 %). Majoriteten av dem anser det önskvärt eller mycket önskvärt, trots att integrationen anses svår eller något svår (28 % respektive 48 %).

2.2.2 E-förvaltning för att följa nationella regler

Omkring hälften av företagen och de enskilda har försökt att utföra ett förfarande på nätet i ett annat EU- eller EES-land. Företagens allvarligaste problem är överdriven användning av kanslispråk, bristande fullständighet i transaktionerna samt behovet att översätta eller bestyrka handlingar. För de enskilda är de allvarligaste problemen bristande fullständighet i transaktionerna, bristande sökbarhet samt språkproblem. Problem med språk och tillhandahållande av handlingar bedömdes som mest akuta av bägge grupperna av tillfrågade.

De viktigaste kvalitetskraven på e-förfaranden är att de går att genomföra på nätet (69 % av företagen och 72 % av de enskilda), är lättnavigerade och erbjuder vägledning steg för steg (80 % respektive 72 %), är översatta till ett annat EU-språk (65 % respektive 67 %) samt har en hjälptjänst (51 % respektive 63 %).

De tre förfaranden som företagen tycker är viktigast att ha på nätet är 1) registrering av näringsverksamhet, 2) momsregistrering samt 3) momsdeklaration. För de enskilda är det 1) ansökning om eller förnyelse av legitimation, 2) ansökning om erkännande av yrkeskvalifikationer samt 3) registrering av adressändring.

De tillfrågade anser att det bör vara obligatoriskt att tillhandahålla förfarandena på minst ett annat EU-språk (78 % av företagen, 73 % av de enskilda och 55 % av myndigheterna). Det bör också vara obligatoriskt att de viktigaste förfarandena (67 %, 69 % respektive 70 %) eller förfaranden enligt kommande EU-lagstiftning (69 %, 67 % respektive 48 %) finns helt på nätet.

Dessa åtgärder ansågs mest verksamma för att uppmuntra en övergång till e-förvaltning. Hälften av myndigheterna anser att dessa åtgärder är besvärliga men genomförbara. Den andra hälften är uppdelad mellan dem som anser att förfarandena redan finns och dem som anser att det är ogenomförbart eller onödigt.

De flesta myndigheterna betraktar övergången till e-förvaltning neutralt (50 %) eller positivt (30 %). Det är jämn fördelning mellan myndigheter som planerar att de närmaste två åren lägga ut fler förfaranden på nätet (som ska gå att genomföra helt på nätet i 83 % av fallen) och dem som inte gör det.

2.2.3 Tjänster för personanpassad hjälp och rådgivning

De tillfrågade uppgav att följande är de viktigaste kvalitetskriterierna för personanpassad hjälp: svaren bör vara snabba (70 % av företagen och 63 % av de enskilda), svara på den specifika frågan (75 % respektive 79 %), vara tillförlitliga och rättssäkra (69 % respektive 60 %), vara tydliga, enkla och utan juridisk terminologi (64 % av företagen), tillgängliga på ett främmande språk (68 % respektive 58 %) samt tillgängliga i olika kanaler (35 % av de enskilda).

2.2.4 Återkoppling

Merparten av de tillfrågade var villiga att lämna återkoppling om sina erfarenheter av den inre marknaden, för att bidra till det politiska beslutsfattandet.

2.3 Möten och meningsutbyten med näringsliv och enskilda

Bland annat har följande tjänat som underlag:

- Utfrågningen ”EU-medborgarskapet i praktiken” i mars 2016.
- Den årliga sammankomsten för små och medelstora företag i Luxemburg i november 2016. Diskussioner med företrädarna för små och medelstora företag i juni och oktober 2016.
- Bilateral möten under 2016 med näringslivs- och konsumentorganisationer (Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, nationella handelskammare, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, European Roundtable of Industrialists m.fl.) samt med företag verksamma i de flesta EU-länderna.
- Diskussioner inom kommissionens expertgrupper, bl.a. om e-förvaltning, om genomförandet av tjänstedirektivet, om den fria rörligheten för personer och om rätten till konsulärt skydd utomlands, samt inom den tjänstegrensövergripande gruppen för EU-medborgarskap.
- Diskussioner inom kommissionens nätverk, bl.a. kommittén för övergripande frågor rörande handeln med bearbetade jordbruksprodukter, Refitplattformen, forumet för den inre marknaden samt möten inom småföretagarakten.

- Ställningstaganden från näringslivs- och konsumentorganisationer under det offentliga nätsamrådet.
- Presentationer och diskussioner inom expertgrupper för befintliga verktyg, bl.a. redaktionskommittén för Ditt Europa, rådgivningen för Ditt Europa, Solvit-nätverket, EU-GO-nätverket (de gemensamma kontaktpunkterna) samt Europa Direkts kontaktcentrum.

2.3.1 Information på nätet om EU:s och medlemsstaternas regler

Vid möten med de berörda parterna bekräftades det att information om reglerna i EU-länderna behövs men kan vara svår att hitta.

Ett europeiskt konsumentcentrum rekommenderar att medlemsstaterna lämnar all information som krävs för gränsöverskridande verkssamhet eller privata förehavanden på minst ett främmande språk.

Näringslivet framhöll att informationen bör hålla hög kvalitet och vara fullständig, tillförlitlig, aktuell och förtroendeingivande så att användarna kan lita på den. Informationen bör också innehålla detaljerade tekniska och juridiska krav på provning och rapportering samt uppgifter om skatter och sociala avgifter m.m.

Enligt en intern enkät från näringslivsorganisationen Eurochambres var följande de största hindren på den inre marknaden: bristande tillgång till information om regler och krav (81 %) samt olika nationella regler om varor och tjänster (81 %).

Ett storföretag med verksamhet i nästan alla medlemsstater påpekade att kartläggningen av juridiska krav på deras produkter i ett nytt land tar minst två år innan verksamheten kan inledas. De lägger ned betydande resurser på detta.

Ett antal näringslivsorganisationer ansåg i sina ställningstaganden att det vore lämpligt att rationalisera in alla informationstjänster på nätet under samma paraply. Några efterlyser en gemensam informationsarkitektur i alla medlemsstater. Det skulle göra det lättare för de informationsansvariga att se vilken information de är skyldiga att tillhandahålla och underlätta användarnas sökningar.

2.3.2 E-förvaltning för att följa nationella regler

De flesta av företrädarna för näringslivet anser att alla förfaranden bör vara helt tillgängliga på nätet, för att undvika slöseri med tid och pengar. Några av dem är beredda att gå med på undantag av säkerhetsskäl.

En del näringslivsorganisationer beklagar att bara några få förfaranden finns tillgängliga på nätet och bara för vissa sektorer via dagens kontaktpunkter. De vill koppla samman kontaktpunkterna så att de blir mer användbara och effektiva. Vissa berörda parter anser att kommissionen bör samordna och genomdriva kvalitetskriterier och öka kompatibiliteten mellan de nationella portalerna, bl.a. vad gäller gränsöverskridande e-signaturer och användarvänliga e-legitimationer.

Några berörda parter påpekade att tillstånd från lokala myndigheter är svåra att få ut elektroniskt, på grund av inkompatibla system.

Flera företag tyckte att det vore användbart med ett index så att de kunde slå upp myndigheten med ansvar för ett visst förfarande i ett annat land, eftersom ansvarsfördelningen ofta är olika i olika länder.

Merparten av näringslivets företrädare ställde sig bakom idén om gemensamma blanketter och mer harmonisering i medlemsstaterna av e-förfaranden och regler.

Näringslivsorganisationen BusinessEurope anser att följande bör prioriteras för gränsöverskridande funktion: bolagsgrundande, skatteregistrering, inlämnande av skattedeklarationer samt e-upphandling.

2.3.3 Tjänster för personanpassad hjälp och rådgivning

Småföretagarorganisationerna har framhållit behovet av rådgivningstjänster av god kvalitet, särskilt för att leta rätt på och förstå nationella krav. Även de större företagen anser att hjälp bör tillhandahållas till rimligt pris för att leda användarna genom alla steg i den gränsöverskridande verksamheten och följa lokala krav. Företrädare för små branscher påpekar att de inte har några nationella organisationer som kan hjälpa dem att expandera till nya marknader.

De flesta av de tillfrågade framhöll att hjälptjänsten bör vara tillgänglig på åtminstone ett språk som är vanligt i många medlemsstater, t.ex. engelska, och några föreslog till och med att den bör vara tillgänglig på alla språk.

2.4 Samråd med medlemsstaternas myndigheter

Medlemsstaterna har tillfrågats genom expertgruppen för tjänstedirektivet, kommittén för ömsesidigt erkännande och genom bilaterala möten med nationella myndigheter och deras representation i Bryssel. Några medlemsstater har också lämnat ställningstaganden under det offentliga samrådet.

Dessutom har 17 medlemsstater lämnat ett ställningstagande där man efterlyser ett nätverk av digitala gemensamma ingångar (fullfjädrade e-förvaltningsportaler) för att hjälpa företag att starta, expandera och handla över gränserna. De ställer sig också bakom tanken att företag bara ska behöva gå igenom en digital process för att starta och bedriva verksamhet var som helst i EU.

2.4.1 Förvaltning av den gemensamma digitala ingången

De flesta medlemsstaterna förordar en tydlig ansvarsfördelning mellan medlemsstaterna och EU. Alla tillfrågade anser att ansvaret för och förvaltningen av innehållet bör vara medlemsstaternas sak. De flesta av dem anser att kommissionen bör ha en stark roll för att samordna och sätta mål för uppdateringar, innehåll, användbarhet m.m. Några ville se en starkare samordnare än den i exempelvis EU-GO-nätverket. Många ställde sig bakom tanken om tillsynsåtgärder om de överenskomna kvalitetskraven inte följs. Medlemsstaterna framhöll också att de måste ha kvar sin självständighet när det gäller nationella initiativ.

Medlemsstaterna påpekade också att EU:s initiativ och portaler behöver integreras mer.

De flesta i denna kategori är för att uppgifter och synpunkter från användarna samlas in för att förbättra tjänsterna.

2.4.2 Information på nätet om EU:s och medlemsstaternas regler

De flesta medlemsstaterna är positivt inställda till att tillhandahålla grundläggande information om gränsöverskridande verksamhet och stöder idén att slå samman eller koppla ihop befintliga kontaktpunkter och göra det obligatoriskt med information på ett annat vanligt EU-språk.

2.4.3 E-förvaltning för att följa nationella regler

Erfarenheten visar att det ofta kräver betydande investeringar att få ut förfaranden på nätet, och det försenar ibland utvecklingen. Några medlemsstater framhåller dock att den gemensamma digitala ingången kan leda till effektivare kommunikation och datadelning mellan kommissionen och medlemsstaterna. Detta skulle bidra till att kartlägga och rationalisera de mest använda förfarandena i medlemsstaterna. En del medlemsstater förordar principen om digitalt som standard för framtida EU-lagstiftning och nationella genomförandeåtgärder.

Flertalet medlemsstater framhöll betydelsen av kompatibilitet och problem med identifiering, autentisering och elektroniska signaturer.

2.4.4 Tjänster för personanpassad hjälp och rådgivning

Vissa medlemsstater oroar sig för hur den gemensamma digitala ingången kan påverka investeringarna i de olika kontaktpunkterna eller branschorganisationernas portaler. De flesta föredrar att den gemensamma digitala ingången bygger på befintliga system.

2.5 Slutsatser

De viktigaste slutsatserna av samrådet är att man behöver arbeta mer med kvantitet och kvalitet för information om den inre marknaden, och med e-förvaltning och rådgivningstjänster. Det finns ett brett stöd för initiativets mål och stort intresse från de berörda parterna att se det genomfört i praktiken.

Både näringsliv och enskilda anser att det vore bra att ha tillgång till all relevant information innan de fattar välunderbyggda beslut. Medlemsstaterna anser att miniminivån på information redan är tillgänglig, och att det vore svårt att erbjuda all information på nätet.

Majoriteten av de tillfrågade vill kunna utföra gränsöverskridande förfaranden på nätet. Medlemsstaterna oroar sig för genomförbarheten, särskilt i fråga om autentisering, ömsesidigt erkännande av e-signaturer och kostnaderna för att lägga ut alla förfaranden på nätet. De flesta medlemsstaterna vill att den gemensamma digitala ingången bygger på befintliga system.

Dessa resultat beaktas helt i det rekommenderade alternativet i konsekvensbedömningen.