

## I

(Законодателни актове)

## РЕГЛАМЕНТИ

## РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2018/1724 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 2 октомври 2018 година

за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 21, параграф 2 и член 114, параграф 1 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет <sup>(1)</sup>,

в съответствие с обикновената законодателна процедура <sup>(2)</sup>,

като имат предвид, че:

- (1) Вътрешният пазар е едно от най-забележителните достижения на Съюза. Той предлага нови възможности за гражданите и предприятията, като осигурява възможност хората, стоките, услугите и капиталите да се движат свободно. Настоящият регламент представлява ключов елемент от стратегията за единния пазар, утвърдена в съобщението на Комисията от 28 октомври 2015 г., озаглавено „Осъвременяване на единния пазар: повече възможности за гражданите и предприятията“. Тази стратегия има за цел разгръщането на пълния потенциал на вътрешния пазар, като се улесняват гражданите и предприятията да се движат в рамките на Съюза и да извършват търговия, да се установят и разширяват стопанската си дейност в чужбина.
- (2) В съобщението на Комисията от 6 май 2015 г., озаглавено „Стратегия за цифров единен пазар за Европа“, се признава ролята на интернет и на цифровите технологии за преобразяването на живота ни и промяната на начина, по който гражданите и предприятията получават достъп до информация, придобиват знания, купуват стоки и услуги, участват на пазара и работят, като по този начин улесняват появата на възможности за иновации, растеж и създаване на работни места. В това съобщение и в няколко резолюции, приети от Европейския парламент, се признава, че потребностите на гражданите и предприятията в техните държави и в чужбина могат да бъдат удовлетворени по-добре чрез разширяване и интегриране на съществуващите на европейско ниво портали, уебсайтове, мрежи, услуги и системи и чрез свързването им с различните национални решения, с което да се създаде „единна цифрова платформа“, която да служи за единна европейска входна точка (наричана по-долу „платформата“). В съобщението на Комисията от 19 април 2016 г., озаглавено „План за действие на ЕС за електронно управление през периода 2016—2020 г. Ускоряване на цифровото преобразуване на управлението“, платформата е посочена като едно от предвидените действия за 2017 г. В доклада на Комисията от 24 януари 2017 г., озаглавен „Укрепване на правата на гражданите в Съюз на демократична промяна — Доклад за гражданството на ЕС, 2017 г.“, платформата се отбелязва като приоритет във връзка с правата на гражданите на Съюза.
- (3) Европейският парламент и Съветът многократно са призовавали за по-цялостен и лесен за ползване пакет от информация и помощ, за съдействие на гражданите и предприятията да се ориентират на вътрешния пазар и за укрепване и рационализиране на инструментите за вътрешния пазар с цел да се отговори по-добре на потребностите на гражданите и предприятията в техните трансгранични дейности.

<sup>(1)</sup> ОВ С 81, 2.3.2018 г., стр. 88.

<sup>(2)</sup> Позиция на Европейския парламент от 13 септември 2018 г. (все още непубликувана в Официален вестник) и решение на Съвета от 27 септември 2018 г.

- (4) С настоящия регламент се отговаря на тези призиви, като на гражданите и предприятията се предоставя лесен достъп до информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, от които те се нуждаят, за да упражняват правата си в рамките на вътрешния пазар. Платформата би могла да допринесе за по-голямата прозрачност на правилата и разпоредбите, свързани с различните събития от стопански и житейски характер, в области, като например пътуване, пенсиониране, образование, заетост, здравеопазване, права на потребителите и на семействата. Освен това тя може да спомогне за повишаване на доверието на потребителите, да разреши проблема с непознаването на правилата за защита на потребителите и на правилата на вътрешния пазар и да намали разходите на предприятията за постигането на съответствие. С настоящия регламент се създава лесна за ползване, интерактивна платформа, която въз основа на потребностите на потребителите следва да ги насочва към най-подходящите услуги. В този контекст Комисията и държавите членки следва да изпълняват важни функции при постигането на тези цели.
- (5) Платформата следва да улеснява взаимодействията между гражданите и предприятията, от една страна, и компетентните органи, от друга страна, чрез предоставянето на достъп до онлайн решения, улесняващи ежедневните дейности на гражданите и предприятията и свеждащи до минимум срещнатите пречки на вътрешния пазар. Съществуването на единна цифрова платформа, която осигурява онлайн достъп до точна и актуална информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, може да спомогне за повишаване на осведомеността на потребителите относно различните съществуващи онлайн услуги, както и да им спести време и разходи.
- (6) Настоящият регламент има три цели, а именно да намали допълнителната административна тежест за гражданите и предприятията, които упражняват или искат да упражняват своите права, свързани с вътрешния пазар, включително свободното движение на гражданите, при пълно спазване на националните правила и процедури, да премахне дискриминацията и да осигури функционирането на вътрешния пазар по отношение на осигуряването на информация, процедури и услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми. Тъй като настоящият регламент обхваща свободното движение на гражданите и не може да се счита със само допълващ характер, той следва да се основава на член 21, параграф 2 и член 114, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС).
- (7) За да могат гражданите и предприятията от Съюза да се възползват от правото си на свободно движение в рамките на вътрешния пазар, Съюзът следва да приеме конкретни, недискриминиращи мерки, които да осигурят на гражданите и предприятията възможност за лесен достъп до достатъчно изчерпателна и надеждна информация относно техните права съгласно правото на Съюза и до информация относно приложимите национални правила и процедури, с които те трябва да се съобразяват, когато се преместват, живеят или учат, или когато се установяват или извършват стопанска дейност в държава членка, различна от тяхната собствена. Информацията следва да се счита за достатъчно изчерпателна, ако включва цялата информация, необходима, за да могат потребителите да разберат своите права и задължения и да определят правилата, които се прилагат във връзка с дейностите, които желаят да предприемат като трансгранични потребители. Информацията следва да бъде изложена по ясен, кратък и разбираем начин и да бъде от полза и добре адаптирана към целевата група потребители. Информацията относно процедурите следва да обхваща всички предвидими процедурни стъпки, които са от значение за потребителя. От значение за гражданите и предприятията, сблъскващи се с комплексна регулаторна среда, например в областта на електронната търговия и икономиката на сътрудничеството, е да могат лесно да определят приложимите правила и как те се прилагат за техните дейности. Лесният и удобен за потребителите достъп до информация означава достъп, който дава на потребителя възможност лесно да намира информацията, лесно да определя кои части от нея са от значение в неговия конкретен случай и лесно да разбере съответната информация. Информацията, която трябва да се осигури на национално равнище, следва да се отнася не само до националните правила за прилагане на правото на Съюза, но и до всички други национални правила, които се прилагат както по отношение на нетрансграничните, така и по отношение на трансграничните потребители.
- (8) Правилата за осигуряване на информация в настоящия регламент не следва да се прилагат за националните съдебни системи, тъй като информацията в тази област, която е от значение за трансграничните потребители, вече е включена в портала за електронно правосъдие. В някои случаи, обхванати от настоящия регламент, съдилищата следва да бъдат считани за компетентни органи, например когато управляват търговски регистри. Освен това принципът на недискриминация следва да се прилага и за онлайн процедури, които дават достъп до съдебни производства.
- (9) Ясно е, че гражданите и предприятията от други държави членки могат да бъдат в неизгодно положение поради непознаване на националните правила и административните системи, използването на различни езици и липсата на географска близост с компетентните органи в държава членка, различна от тяхната собствена. Най-ефективният начин за намаляване на произтичащите от това пречки пред вътрешния пазар е да се даде възможност на трансграничните и нетрансграничните потребители да получат достъп до онлайн информация на език, който те разбират, за да могат да извършват процедурите за постигане на съответствие с националните правила изцяло онлайн и да им се предложи помощ, когато правилата и процедурите не са достатъчно ясни или когато срещат пречки при упражняването на правата си.

- (10) Редица актове на Съюза имаха за цел да осигурят решения посредством създаването на секторни звена за обслужване на едно гише, включително чрез единичните звена за контакт, създадени съгласно Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(1)</sup>, които предлагат онлайн информация, услуги за оказване на помощ и достъп до процедурите, които са от значение за предоставянето на услуги; звената за контакт относно продуктите, създадени с Регламент (ЕО) № 764/2008 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(2)</sup>, и звената за контакт относно продукти в строителството, създадени с Регламент (ЕС) № 305/2011 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(3)</sup>, които осигуряват на достъп до специфични за отделни продукти технически правила, както и националните помощни центрове във връзка с професионалните квалификации, създадени с Директива 2005/36/ЕО на Европейския парламент и на Съвета <sup>(4)</sup>, които оказват помощ на специалистите при преместването им през граница. Освен това бяха създадени мрежи, като европейските потребителски центрове, с цел разясняване на правата на потребителите в Съюза и оказване на помощ при разглеждане на жалби във връзка с покупки в други държави членки в рамките на мрежата, при пътуване или пазаруване онлайн. Освен това SOLVIT, посочена в Препоръка 2013/461/ЕС на Комисията <sup>(5)</sup>, има за цел да осигурява бързи, ефективни и неформални решения на гражданите и предприятията, когато публичните органи отказват да признаят техните права, свързани с вътрешния пазар. И на последно място, бяха създадени редица информационни портали, като „Вашата Европа“ във връзка с вътрешния пазар и портала за електронно правосъдие във връзка с пространството на правосъдие, за да се информират потребителите за правилата на Съюза и националните правила.
- (11) Поради секторния характер на тези актове понастоящем осигуряването на онлайн информация и на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми заедно с онлайн процедури за граждани и предприятия продължава да бъде силно фрагментирано. Съществуват несъответствия в наличието на онлайн информация и процедури, има проблеми по отношение на качеството на услугите и липсва осведоменост относно тази информация и тези услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми. Трансграничните потребители също изпитват затруднения при намирането и получаването на достъп до тези услуги.
- (12) С настоящия регламент следва да се създаде единна цифрова платформа, чрез която гражданите и предприятията да получат достъп до информация за правилата и изискванията, които те трябва да спазват съгласно правото на Съюза или на националното право. С платформата следва да се опрости контактът на гражданите и предприятията с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, установени на равнището на Съюза или на национално равнище, и да се подобри ефективността на този контакт. Тази платформа следва също така да улеснява достъпа до онлайн процедури и тяхното извършване. Настоящият регламент по никакъв начин не следва да засяга съществуващите права и задължения съгласно правото на Съюза или националното право в тези области на политиката. По отношение на процедурите, изброени в приложение II към настоящия регламент, както и процедурите, предвидени в директиви 2005/36/ЕО и 2006/123/ЕО, както и в директиви 2014/24/ЕС <sup>(6)</sup> и 2014/25/ЕС <sup>(7)</sup> на Европейския парламент и на Съвета, настоящият регламент следва да подкрепя прилагането на принципа на еднократност и следва напълно да защита основното право на защита на личните данни за целите на обмена на удостоверителни документи между компетентните органи в различните държави членки.
- (13) Платформата и нейното съдържание следва да бъдат насочени към потребителите и да са лесни за ползване. Платформата следва да има за цел да се избегнат припокривания и следва да включва хипервръзки към съществуващите услуги. Тя следва да позволява на гражданите и предприятията да си взаимодействат с публичните органи на национално равнище и на равнището на Съюза, като им осигурява възможност да изпращат обратна информация във връзка с предлаганите чрез платформата услуги и функционирането на вътрешния пазар съобразно техния опит. Инструментът за обратна информация следва да дава възможност на потребителя да посочва забелязаните проблеми, пропуски и потребности с цел да се насърчи непрекъснатото подобряване на качеството на услугите по начин, който позволява на потребителя да остане анонимен.

<sup>(1)</sup> Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар (ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 36).

<sup>(2)</sup> Регламент (ЕО) № 764/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 9 юли 2008 г. относно установяване на процедурите, свързани с прилагането на някои национални технически правила за продукти, законно предлагани на пазара в други държави членки, и за отмяна на Решение № 3052/95/ЕО (ОВ L 218, 13.8.2008 г., стр. 21).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) № 305/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за определяне на хармонизирани условия за предлагането на пазара на строителни продукти и за отмяна на Директива 89/106/ЕИО на Съвета (ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 5).

<sup>(4)</sup> Директива 2005/36/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 септември 2005 г. относно признаването на професионалните квалификации (ОВ L 255, 30.9.2005 г., стр. 22).

<sup>(5)</sup> Препоръка на Комисията 2013/461/ЕС от 17 септември 2013 г. относно принципите, приложими за SOLVIT (ОВ L 249, 19.9.2013 г., стр. 10).

<sup>(6)</sup> Директива 2014/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. за обществените поръчки и за отмяна на Директива 2004/18/ЕО (ОВ L 94, 28.3.2014 г., стр. 65).

<sup>(7)</sup> Директива 2014/25/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. относно възлагането на поръчки от възложители, извършващи дейност в секторите на водоснабдяването, енергетиката, транспорта и пощенските услуги, и за отмяна на Директива 2004/17/ЕО (ОВ L 94, 28.3.2014 г., стр. 243).

- (14) Успехът на платформата ще зависи от съвместните усилия на Комисията и на държавите членки. Платформата следва да включва общ потребителски интерфейс, интегриран в съществуващия портал „Вашата Европа“, който ще се управлява от Комисията. Общият потребителски интерфейс следва да включва хипервръзки към наличните на управлявания от компетентните органи на държавите членки и Комисията портал информация, процедури и услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми. За да се улесни използването на платформата, общият потребителски интерфейс следва да бъде достъпен на всички официални езици на институциите на Съюза (наричани по-долу „официалните езици на Съюза“). Съществуващият портал „Вашата Европа“ и главната му интернет страница за достъп, адаптирани към изискванията на платформата, следва да запазят този многоезичен подход към осигуряваната информация. Функционирането на платформата следва да бъде основано на технически инструменти, разработени от Комисията в тясно сътрудничество с държавите членки.
- (15) В Хартата за електронните единични звена за контакт съгласно Директива 2006/123/ЕО, която беше одобрена от Съвета през 2013 г., държавите членки са поели доброволен ангажимент да прилагат насочен към потребителя подход при осигуряването на информация чрез единичните звена за контакт, за да бъдат обхванати областите от особено значение за предприятията, включително изискванията във връзка с ДДС, данъците върху доходите, социалната сигурност или трудовото право. Въз основа на Хартата и предвид опита с портала „Вашата Европа“ тази информация следва да съдържа и описание на услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми. Гражданите и предприятията следва да могат да използват тези услуги, когато имат проблеми с разбирането на информацията, с нейното приложение в техния случай или с извършването на дадена процедура.
- (16) В настоящия регламент следва да се изброят областите на информация, които са от значение за гражданите и предприятията при упражняването на техните права и изпълнението на техните задължения в рамките на вътрешния пазар. В тези области следва да бъде осигурявана достатъчно изчерпателна информация на национално равнище, включително на регионално и местно равнище, и на равнището на Съюза, за разясняване на приложимите правила и задължения, както и на процедурите, които трябва да извършат гражданите и предприятията, за да се съобразят с тези правила и задължения. За да се гарантира качеството на предлаганите услуги, осигуряваната чрез платформата информация следва да бъде ясна, точна и актуална, използването на сложни понятия следва да се сведе до минимум, а използването на съкращения да се ограничи до тези, които предоставят опростени, лесно разбираеми понятия, които не изискват предварителни познания по въпроса или в тази област на правото. Тази информация следва да е представена по начин, който позволява на потребителите лесно да разберат основните правила и изисквания, приложими в техния случай в посочените области. Също така потребителите следва да бъдат информирани относно липсата в някои държави членки на национални правила в информационните области, изброени в приложение I, особено когато тези области са предмет на национални правила в други държави членки. Такава информация относно липсата на национални правила би могла да бъде включена в портала „Вашата Европа“.
- (17) При възможност информацията, която Комисията вече е събрала от държавите членки съгласно действащото право на Съюза или доброволни договорености, като например информация, събрана за целите на портала на Европейските служби по заетостта (EURES), създаден с Регламент (ЕС) 2016/589 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(1)</sup>, европейския портал за електронно правосъдие, създаден с Решение 2001/470/ЕО на Съвета<sup>(2)</sup>, или базата данни за регулираните професии, създадена с Директива 2005/36/ЕО, следва да се използва за получаване на част от информацията, която ще се осигурява на гражданите и предприятията на равнището на Съюза и на национално равнище в съответствие с настоящия регламент. От държавите членки не следва да се изисква да осигуряват на своите национални уебсайтове информация, която вече е налична в съответните бази данни, управлявани от Комисията. Когато държавите членки вече трябва да предоставят онлайн информация съгласно други актове на Съюза, като например Директива 2014/67/ЕС на Европейския парламент и на Съвета<sup>(3)</sup>, следва да е достатъчно държавите членки да включат хипервръзки към съществуващата онлайн информация. Когато определени области на политиката вече са напълно хармонизирани чрез правото на Съюза, например правата на потребителите, осигурената на равнището на Съюза информация следва по принцип да е достатъчна, за да могат потребителите да разберат своите съответни права или задължения. В тези случаи от държавите членки следва да се изисква само да осигурят допълнителна информация относно националните си административни процедури и услуги за оказване на помощ или всякакви други

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕС) 2016/589 на Европейския парламент и на Съвета от 13 април 2016 г. относно европейска мрежа на службите по заетостта (EURES), достъп на работниците до услуги за мобилност и по-нататъшно интегриране на пазарите на труда и за изменение на регламенти (ЕС) № 492/2011 и (ЕС) № 1296/2013 (ОВ L 107, 22.4.2016 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Решение 2001/470/ЕО на Съвета от 28 май 2001 г. за създаване на Европейска съдебна мрежа по граждански и търговски дела (ОВ L 174, 27.6.2001 г., стр. 25).

<sup>(3)</sup> Директива 2014/67/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. за осигуряване на изпълнението на Директива 96/71/ЕО относно командироването на работници в рамките на предоставянето на услуги и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 относно административно сътрудничество посредством Информационната система за вътрешния пазар („Регламент за ИМГ“) (ОВ L 159, 28.5.2014 г., стр. 11).

национални административни правила, ако това е от значение за потребителите. Така например информацията относно правата на потребителите не следва да засяга договорното право, а следва само да информира потребителите за техните права съгласно правото на Съюза и националното право в контекста на търговските сделки.

- (18) Настоящият регламент следва да засили свързаното с вътрешния пазар измерение на онлайн процедурите, като по този начин допринесе за цифровизацията на вътрешния пазар, при зачитане на общия принцип на недискриминация, наред с другото — и във връзка с достъпа на гражданите или предприятията до онлайн процедури, които вече са установени на национално равнище въз основа на правото на Съюза или на националното право, както и до процедури, които трябва да бъдат достъпни изцяло онлайн в съответствие с настоящия регламент. Ако потребител, чийто случай е ограничен изцяло до една държава членка, може да получи достъп и да извърши процедура онлайн в тази държава членка в област, попадаща в обхвата на настоящия регламент, то трансграничният потребител също следва да може да получи достъп и да извърши тази процедура онлайн или чрез същото, или чрез алтернативно, обособено от техническа гледна точка решение, което води до същия резултат, без никакви дискриминационни пречки. Тези пречки могат да се състоят от национално разработени решения, като например полета на формуляри, в които се изисква вписването на национални телефонни номера, национални префикси за телефонни номера или национални пощенски кодове, плащане на такси, което може да бъде осъществено единствено чрез системи, при които е невъзможно извършването на трансгранични плащания, липсата на подробни обяснения на език, разбираан от трансграничните потребители, липсата на възможности за представяне на удостоверителен документ в електронен формат от органи, намиращи се в друга държава членка, и неприемането на електронни средства за идентификация, издадени в други държави членки. Държавите членки следва да осигурят решения за преодоляването на тези пречки.
- (19) Когато потребителите извършват трансгранични онлайн процедури, те следва да могат да получат всички необходими разяснения на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители. Това не означава, че от държавите членки се изисква да преведат административните си формуляри, свързани с процедурата, или резултата от тази процедура на този език. Държавите членки обаче се насърчават да използват технически решения, които дават възможност на потребителите да извършат процедурите във възможно най-голяма степен на този език, при зачитане на правилата на държавите членки по отношение на използването на езиците.
- (20) Националните онлайн процедури, които са от значение за трансгранични потребители, за да могат те да упражнят правата си, свързани с вътрешния пазар, се определят в зависимост от това дали потребителите пребивават или са установени в съответната държава членка, или искат достъп до процедурите на тази държава членка, като същевременно пребивават или са установени в друга държава членка. Настоящият регламент не следва да възпрепятства държавите членки да изискват от трансграничните потребители, пребиваващи или установени на тяхната територия, да получат национален идентификационен номер, за да получат достъп до националните онлайн процедури, при условие че това не води до неоправдана допълнителна тежест или разходи за тези потребители. За трансгранични потребители, които не пребивават или не са установени в съответната държава членка, националните онлайн процедури, които нямат значение за упражняването на правата им, свързани с единния пазар — например регистрация с цел да се ползват от местни услуги като събиране на отпадъци или получаване на разрешения за паркиране — не е необходимо да бъдат изцяло достъпни онлайн.
- (21) Настоящият регламент следва да се основава на Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(1)</sup>, с който се определят условията, при които държавите членки признават някои средства за електронна идентификация на физически и юридически лица, обхванати от нотифицирана схема за електронна идентификация на друга държава членка. В Регламент (ЕС) № 910/2014 са предвидени условията, при които на потребителите е разрешено да използват своите средства за електронна идентификация и установяване на автентичност, за да получат онлайн достъп до обществени услуги в трансгранични ситуации. Институциите, органите, службите и агенциите на Съюза се насърчават да приемат средствата за електронна идентификация и установяване на автентичност за процедурите, за които отговарят.
- (22) В редица секторни актове на Съюза, като например директиви 2005/36/ЕО, 2006/123/ЕО, 2014/24/ЕС и 2014/25/ЕС се изисква процедурите да бъдат изцяло осъществими онлайн. С настоящия регламент следва да се изисква редица други процедури от ключово значение за мнозинството от гражданите и предприятията при упражняването на трансграничните им права и спазването на техните задължения да станат изцяло осъществими онлайн.

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (ОВ L 257, 28.8.2014 г., стр. 73).

- (23) За да се даде възможност на гражданите и предприятията да извличат пряка полза от вътрешния пазар, без да понесат излишна допълнителна административна тежест, с настоящия регламент следва да се изиска пълна цифровизация на потребителския интерфейс на някои ключови за трансграничните потребители процедури, които са изброени в приложение II към настоящия регламент. С настоящия регламент следва също така да се предвидят критериите за определяне на начина, по който тези процедури се квалифицират като изцяло осъществими онлайн. Задължението подобна процедура да бъде изцяло осъществима онлайн следва да се прилага само когато процедурата е предвидена във въпросната държава членка. Настоящият регламент не следва да обхваща първоначалната регистрация на стопанска дейност, процедурите, водещи до учредяване на дружества като правни субекти, или последващо подаване на документи от такива дружества, тъй като тези процедури изискват всеобхватен подход, насочен към улесняване на въвеждането на цифрови решения през всичките етапи на съществуването на дружествата. Когато предприятията се установяват в друга държава членка, от тях се изисква да се регистрират към схема за социална сигурност и към осигурителна схема, за да регистрират своите служители и да плащат вноски и към двете схеми. Може да се наложи те да съобщят своите стопански дейности, да получат разрешения или да регистрират промени в своята стопанска дейност. Тези процедури са общи за предприятията, извършващи дейност в много икономически сектори, и поради това е целесъобразно да се изиска тези процедури да станат осъществими онлайн.
- (24) В настоящия регламент следва да се поясни до какво води предлагането на процедура, изцяло осъществима онлайн. Дадена процедура следва да се счита за изцяло осъществима онлайн, когато потребителят може да предприеме всички стъпки — от достъпа до процедурата до приключването ѝ, като взаимодейства с компетентния орган — „фронт офиса“, по електронен път, от разстояние и чрез онлайн услуга. Чрез тази онлайн услуга потребителят следва да бъде направляван по списък с всички изисквания, които трябва да бъдат изпълнени, и всички удостоверителни документи, които трябва да бъдат представени, като даде възможност на потребителя да предостави информацията и доказателствата за съответствие с всички тези изисквания, както и да му получи автоматично потвърждение за прието искане, освен ако резултатът от процедурата не се съобщава незабавно. Това не следва да възпрепятства компетентните органи да осъществяват пряк контакт с потребителите, когато е необходимо с цел да получат допълнителни разяснения, които са нужни във връзка с процедурата. Съгласно настоящия регламент резултатът от процедурата следва да се предостави от компетентните органи на потребителя и по електронен път, когато е възможно съгласно приложимото право на Съюза и приложимото национално право.
- (25) Настоящият регламент не следва да засяга същността на процедурите, изброени в приложение II, които са установени на национално, регионално или местно равнище, и не предвижда материалноправни разпоредби или процедурни правила в областите, попадащи в обхвата на приложение II, включително в областта на данъчното облагане. Целта на настоящия регламент е да се определят техническите изисквания, за да се гарантира, че такива процедури, в случай че те съществуват в съответната държава членка, са изцяло осъществими онлайн.
- (26) Настоящият регламент следва да не засяга компетентността по отношение на всяка процедура, включително проверката на точността и верността на информацията или представените удостоверителни документи, както и проверката на автентичността, в случай че удостоверителните документи са представени чрез средства, различни от техническата система, основавана на принципа за еднократност. Настоящият регламент не следва да засяга и процедурните работни процеси в рамките на и между компетентните органи — „бек офиса“, независимо дали са цифровизирани или не. Когато е необходимо като част от някои от процедурите за регистриране на промени в стопанската дейност, държавите членки следва да продължат да могат да изискват участието на нотариуси или адвокати, които биха могли да поискат да използват средства за проверка, включително видеоконферентна връзка или други онлайн средства, които осигуряват аудио-визуална връзка в реално време. Такова участие обаче следва да не възпрепятства извършването на процедурите за регистрация на такива промени изцяло онлайн.
- (27) В някои случаи от потребителите може да се изиска да представят удостоверителни документи в подкрепа на факти, които не могат да бъдат установени онлайн. Тези удостоверителни документи могат да включват медицинско свидетелство, доказателство, че лицето е живо, доказателство за техническа изправност на моторните превозни средства или потвърждение на номера на рамата. Ако тези удостоверителни документи могат да бъдат представени в електронен формат, това не би представлявало изключение от принципа, че процедурата следва да е осъществима изцяло онлайн. В други случаи потребителите по дадена процедура все още може да е необходимо да се явяват лично пред компетентния орган като част от онлайн процедура. Всяко подобно изключение, различно от онези, които произтичат от правото на Съюза, следва да бъде ограничено до положения, които са оправдани от императивно съображение, свързано с обществения интерес в областта на обществената сигурност, общественото здраве или борбата с измамите. За да се осигури прозрачност, държавите членки следва да споделят с Комисията и с другите държави членки информация за такива изключения, както и за съображенията за тези изключения и обстоятелствата, при които те могат да се прилагат. От държавите членки не следва да се изиска да докладват за всеки отделен случай, в който личното явяване е било необходимо по изключение, а по-скоро следва да съобщат националните разпоредби, които предвиждат такива случаи. Най-добрите практики на национално равнище и техническите новости, даващи възможност за по-нататъшна цифровизация в това отношение, следва да се обсъждат редовно от координационна група по въпросите на платформата.

- (28) В трансгранични ситуации процедурата за регистрация на промяна на адрес може да обхваща две отделни процедури — една в държавата членка на произход, за да се поиска отписването от стария адрес, и друга в държавата членка на местоназначение, за да се поиска регистрацията на новия адрес. Настоящият регламент следва да обхваща и двете процедури.
- (29) Тъй като цифровизацията на изискванията, процедурите и формалностите, свързани с признаването на професионалните квалификации, вече е обхваната от Директива 2005/36/ЕО, настоящият регламент следва да обхваща само цифровизацията на процедурата за искане на академично признаване на дипломи, свидетелства или други доказателства за завършени курсове на лице, което желае да започне или да продължи да учи, или да използва академично звание, извън формалностите по признаването на професионални квалификации.
- (30) Настоящият регламент следва да не засяга правилата за координация на социалната сигурност, предвидени в регламенти (ЕО) № 883/2004 <sup>(1)</sup> и (ЕО) № 987/2009 <sup>(2)</sup> на Европейския парламент и на Съвета, които определят правата и задълженията на осигурените лица и институциите в областта на социалната сигурност, както и процедурите, приложими в областта на координацията на социалната сигурност.
- (31) На равнището на Съюза и на национално равнище бяха създадени няколко мрежи и услуги за оказване на помощ на гражданите и предприятията в трансграничната им дейност. Важно е тези услуги, включително съществуващите услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, установени на равнището на Съюза, като например европейските потребителски центрове, „Вашата Европа — Съвети“, SOLVIT, бюрото за помощ относно правата на интелектуална собственост, Europe Direct и мрежата Enterprise Europe, да са част от платформата, за да се гарантира, че всички потенциални потребители могат да ги открият. Услугите, изброени в приложение III, са създадени с правно обвързващи актове на Съюза, докато други услуги се предоставят на доброволна основа. Услугите, създадени с правно обвързващи актове на Съюза, следва да бъдат обвързани с предвидените в настоящия регламент изисквания за качество. Услугите, предоставяни на доброволна основа, следва да съответстват на тези изисквания за качество, ако се планира те да бъдат достъпни чрез платформата. Настоящият регламент не следва да изменя обхвата и естеството на тези услуги, механизмите на тяхното управление, съществуващите срокове и доброволната, договорна или друга основа, на която се предоставят. Например когато помощта, която се оказва чрез тях, е с неформален характер, настоящият регламент не следва да води до промяна на тази помощ в правен съвет с обвързващ характер.
- (32) Освен това държавите членки и Комисията следва да могат да добавят в платформата други национални услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, които се предоставят от компетентните органи или от частни или подобни на частните организации, или от публични органи, като например търговски камари или неправителствени служби за оказване на помощ за граждани, при предвидените в настоящия регламент условия. По принцип компетентните органи следва да носят отговорност за оказването на помощ на гражданите и предприятията по всякакви техни въпроси по отношение на приложимите правила и процедури, на които не може да се отговори напълно чрез онлайн услугите. Но в тясно специализирани области и когато предоставяната от частните или подобните на частните организации услуга отговаря на потребностите на потребителите, държавите членки могат да предложат на Комисията да включи такива услуги в платформата, при условие че тези услуги отговарят на всички предвидени в настоящия регламент условия и не се припокриват с вече включените услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми.
- (33) За да се подпомогнат потребителите при търсенето на подходяща услуга, с настоящия регламент следва да се предвиди инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ, който автоматично да ги насочва към нея.
- (34) Постигането на съответствие с минимален списък от изисквания за качество е от основно значение за успеха на платформата, за да се гарантира, че осигуряването на информация или услуги е надеждно, защото в противен случай доверието в платформата като цяло би било сериозно подкопано. Основната цел на постигането на съответствие е да се гарантира, че информацията или услугата е осигурена по ясен и лесен за ползване начин. Държавите членки са отговорни за определянето на начина, по който информацията се осигурява по време на навигацията на потребителя с оглед на постигането на тази цел. Например, макар че е полезно потребителите да бъдат информирани преди започването на процедура за общодостъпните средства за правна защита в случай на отрицателен резултат от процедурата, е много по-удобно за потребителите да им се предостави конкретна информация за възможните стъпки, които трябва да се предприемат в такъв случай, в края на процедурата.

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕО) № 883/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2004 г. за координация на системите за социално осигуряване (ОВ L 166, 30.4.2004 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Регламент (ЕО) № 987/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. за установяване процедурата за прилагане на Регламент (ЕО) № 883/2004 за координация на системите за социална сигурност (ОВ L 284, 30.10.2009 г., стр. 1).

- (35) Достъпността на информацията за трансграничните потребители може да бъде значително подобрена, ако тази информация се предоставя на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители. Този език следва в повечето случаи да бъде най-често изучаваният от потребителите в целия Съюз чужд език, но в някои особени случаи, по-специално по отношение на информацията, която трябва да бъде осигурявана на местно равнище от малки общини в близост до границата на държава членка, най-подходящият език може да бъде използваният като първи език от трансграничните потребители от съседната държава членка. Преводът от официалния език или езици на въпросната държава членка на този друг официален език на Съюза следва да отразява точно съдържанието на информацията, предоставена на оригиналния език или езици. Преводът може да е ограничен до информацията, необходима на потребителите, за да разберат основните правила и изисквания, приложими в техния случай. Въпреки че държавите членки следва да бъдат насърчавани да превеждат възможно най-много информация на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, обемът на информацията, която трябва да се превежда съгласно настоящия регламент, ще зависи от наличните за тази цел финансови ресурси, по-специално тези от бюджета на Съюза. Комисията следва да вземе подходящи мерки, за да се гарантира ефикасното осигуряване на превод на държавите членки по тяхно искане. Координационната група по въпросите на платформата следва да обсъди и да предостави насоки относно официалния език или езици на Съюза, на които следва да бъде преведена тази информация.
- (36) Съгласно Директива (ЕС) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(1)</sup> държавите членки трябва да гарантират, че уебсайтовете на техните публични органи са достъпни в съответствие с принципите на лесно разпознаване на елементите, оперативност, разбираемост и стабилност, и че те са съобразени с изискванията, предвидени в тази директива. Комисията и държавите членки следва да гарантират съответствието с Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания, и по-специално членове 9 и 21 от нея, и за да се насърчи достъпът до информация за хора с интелектуална недостатъчност, следва да се осигурят алтернативи на лесен за четене език във възможно най-голяма степен и в съответствие с принципа на пропорционалност. С ратифицирането на тази конвенция от страна на държавите членки и сключването ѝ от страна на Съюза<sup>(2)</sup> държавите членки и Съюзът са се ангажирали да предприемат подходящи мерки за осигуряване на достъп за хората с увреждания, равноправно с всички останали, до нови информационни и комуникационни технологии и системи, включително интернет, чрез улесняване на достъпа до информация за хора с интелектуална недостатъчност, с осигуряване на алтернативи на лесен за четене език във възможно най-голяма степен и пропорционално.
- (37) Директива (ЕС) 2016/2102 относно достъпността на уебсайтовете не се прилага за уебсайтове и мобилни приложения на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза, но Комисията следва да гарантира, че общият потребителски интерфейс и интернет страниците, за които тя носи отговорност и които ще бъдат включени в платформата, са достъпни за лица с увреждания, което означава, че те са с лесно разпознаваеми елементи, оперативни, разбираеми и стабилни. Лесно разпознаване на елементите означава информацията и компонентите на общия потребителски интерфейс да бъдат представени на потребителите във вид, който могат да възприемат; оперативност означава компонентите на общия потребителски интерфейс и навигацията да бъдат използвани; разбираемост означава информацията и използването на потребителския интерфейс да бъдат разбираеми; а стабилност означава съдържанието да е достатъчно стабилно, така че да може да бъде надеждно тълкувано от най-различни потребителски агенти, включително помощни технологии. По отношение на понятията „лесно разпознаваеми“, „функционално пригодни“, „разбираеми“ и „стабилни“ Комисията се насърчава да спазва съответните хармонизирани стандарти.
- (38) С цел да се улесни плащането на такси, което се изисква в рамките на онлайн процедури или за предоставяне на услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, трансграничните потребители следва да могат да използват кредитни преводи или директни дебити, посочени в Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета<sup>(3)</sup>, или други широко използвани трансгранични платежни средства, включително дебитни или кредитни карти.
- (39) От полза за потребителите ще е да бъдат информирани за очакваното време, което може да отнеме дадена процедура. С оглед на това, потребителите следва да бъдат информирани за приложимите крайни срокове или административните или други механизми за даване на мълчаливо съгласие, или, ако няма такива, най-малко за очакваното или приблизителното време, което въпросната процедура обичайно изисква. Тези прогнози или указания следва само да помагат на потребителите при планирането на техните дейности или на всякакви последващи административни действия и не следва да имат никакви правни последици.

<sup>(1)</sup> Директива (ЕС) 2016/2102 на Европейския парламент и на Съвета от 26 октомври 2016 г. относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от обществен сектор (ОВ L 327, 2.12.2016 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Решение 2010/48/ЕО на Съвета от 26 ноември 2009 г. относно сключването от Европейската общност на Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания (ОВ L 23, 27.1.2010 г., стр. 35).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 г. за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебити в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 (ОВ L 94, 30.3.2012 г., стр. 22).



- (40) Настоящият регламент следва също така да осигурява възможност за проверка на удостоверителни документи, предоставени в електронен формат от потребителите, когато тези документи са изпратени без електронен печат или сертификат от издаващия компетентен орган или когато не е на разположение техническият инструмент, създаден с настоящия регламент или с друга система, позволяваща пряк обмен или проверка на удостоверителни документи между компетентните органи на различни държави членки. За такива случаи в настоящия регламент следва да се предвиди ефикасен механизъм за административно сътрудничество между компетентните органи на държавите членки, основаващо се на Информационната система за вътрешния пазар (IMI), създадена с Регламент (ЕС) № 1024/2012 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(1)</sup>. В такива случаи решението на компетентния орган да използва IMI следва да бъде доброволно, но след като този орган е отправил искане за сътрудничество чрез IMI, получилият искането компетентен орган следва да бъде задължен да сътрудничи и да даде отговор. Искането може да бъде изпратено чрез IMI до компетентния орган, издаващ удостоверителния документ, или до централния орган, определен от държавите членки в съответствие с административните им правила. За да се избегне излишно дублиране и като се има предвид, че Регламент (ЕС) 2016/1191 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(2)</sup> обхваща част от удостоверителните документи, приложими за процедурите, които попадат в обхвата на настоящия регламент, механизмите за сътрудничество във връзка с IMI, определени в Регламент (ЕС) 2016/1191, може да бъдат използвани и за целите на други удостоверителни документи, необходими за обхванатите от настоящия регламент процедури. Регламент (ЕС) № 1024/2012 следва да бъде изменен, за да се даде възможност на органите, службите или агенциите на Съюза да станат участници в IMI.
- (41) Онлайн услугите, предоставяни от компетентните органи, са от решаващо значение за повишаване на качеството и сигурността на услугите, предоставяни на гражданите и предприятията. Публичните администрации в държавите членки все по-често полагат усилия за повторно използване на данните, като не изискват гражданите и предприятията да предоставят една и съща информация неколккратно. Повторното използване на данните следва да бъде улеснено за трансграничните потребители с цел намаляване на допълнителната тежест.
- (42) За да се даде възможност за законосъобразен трансграничен обмен на удостоверителни документи и информация чрез прилагане на принципа на еднократност на територията на целия Съюз, прилагането на настоящия регламент и на принципа на еднократност следва е съобразено с всички приложими правила за защита на личните данни, включително принципите на свеждане на данните до минимум, точност, ограничение на съхранението, цялостност и поверителност, необходимост, пропорционалност и ограничаване по отношение на целите. Прилагането му следва да се извършва и при пълно спазване на принципите за сигурност и неприкосновеност на личния живот още при проектирането и зачитането на основните права на физическите лица, включително тези, свързани със справедливостта и прозрачността.
- (43) Държавите членки следва да гарантират, че на потребителите на процедурите е осигурена ясна информация относно начина, по който ще бъдат обработени отнасящите се до тях лични данни в съответствие с членове 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(3)</sup> и членове 15 и 16 от Регламент (ЕС) 2018/1725 <sup>(4)</sup>.
- (44) С цел допълнително улесняване на използването на онлайн процедурите в съответствие с принципа на еднократност настоящият регламент следва да осигури основата за създаването и използването на напълно оперативна, безопасна и сигурна техническа система за автоматизиран трансграничен обмен на удостоверителни документи между участниците в процедурата, когато е постъпило изрично искане за това от гражданите и предприятията. Когато обменът на удостоверителни документи включва лични данни, искането следва да се счита за изрично, ако съдържа свободно изразено, конкретно, информирано и недвусмислено волеизявление на лицето за обмен на съответните лични данни, със заявление или с потвърдително действие. Ако потребителят не е лице, за което се отнасят данните, онлайн процедурата не следва да засяга правата му съгласно Регламент (ЕС) 2016/679. Трансграничното прилагане на принципа на еднократност следва да доведе до това гражданите и предприятията да не трябва да предоставят едни и същи данни на публичните органи повече от веднъж, като следва също така да бъде възможно тези данни да се използват по искане на потребителя за целите на извършването на трансгранични онлайн процедури, в които участват трансгранични потребители. За издаващия компетентен орган задължението за използване на техническата система за автоматизиран обмен на удостоверителни документи между различни държави членки следва да се прилага само тогава, когато органи законосъобразно издават в собствената си държава членка удостоверителни документи в електронен формат, който позволява такъв автоматичен обмен.

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕС) № 1024/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2012 г. относно административно сътрудничество посредством Информационната система за вътрешния пазар и за отмяна на Решение 2008/49/ЕО на Комисията („Регламент за IMI“) (ОВ L 316, 14.11.2012 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Регламент (ЕС) 2016/1191 на Европейския парламент и на Съвета от 6 юли 2016 г. за насърчване на свободното движение на гражданите чрез опростяване на изискванията за представяне на някои официални документи в Европейския съюз и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 (ОВ L 200, 26.7.2016 г., стр. 1).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

<sup>(4)</sup> Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (вж. страница 39 от настоящия брой на Официален вестник).

- (45) Всеки трансграничен обмен на удостоверителни документи следва да има подходящо правно основание, като например директива 2005/36/ЕО, 2006/123/ЕО, 2014/24/ЕС или 2014/25/ЕС, а за процедурите, изброени в приложение II — друго приложимо право на Съюза или национално право.
- (46) Целесъобразно е настоящият регламент да установи като общо правило, че трансграничният автоматизиран обмен на удостоверителни документи се извършва по изрично искане на потребителя. Това изискване обаче не следва да се прилага, когато съответното право на Съюза или национално право дава възможност за автоматичен трансграничен обмен на данни без изрично искане на потребителя.
- (47) Използването на техническата система, създадена с настоящия регламент, следва да продължи да бъде доброволно и потребителят следва да разполага с възможността да представи удостоверителни документи чрез други средства, различни от техническата система. Потребителят следва да има възможност да прегледа удостоверителните документи и право да избере да не се пристъпва към обмен на удостоверителни документи, когато след предварителен преглед на удостоверителните документи, които трябва да бъдат обменени, потребителят установи, че информацията е неточна, остаряла или надхвърля необходимото за целите на въпросната процедура. Данните, включени в прегледа, не следва да се съхраняват за срок, по-дълъг от необходимия в техническо отношение.
- (48) Сигурната техническа система, която следва да бъде създадена, за да се направи възможен обменът на удостоверителни документи съгласно настоящия регламент, следва също така да гарантира на отправилите искането компетентни органи, че удостоверителните документи са представени от правилния издаващ орган. Преди да приеме информацията, предоставена от потребител в рамките на процедура, компетентният орган следва да може да провери информацията, в случай че тя поражда съмнения, и да се увери, че тя е точна.
- (49) Съществуват редица компоненти, които предлагат базови функционалности, които могат да се използват за създаване на техническата система, например Механизмът за свързване на Европа, създаден с Регламент (ЕС) № 1316/2013 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(1)</sup>, както и компонентите електронна доставка и електронна идентификация, които са част от посочения механизъм. Тези компоненти се състоят от технически спецификации, модели на софтуер и услуги по поддръжката и имат за цел осигуряването на оперативна съвместимост между съществуващите системи за информационни и комуникационни технологии (ИКТ) на различните държави членки, така че гражданите, предприятията и администрациите да могат да се ползват от безпроблемни цифрови обществени услуги, където и да се намират в Съюза.
- (50) Техническата система, създадена с настоящия регламент, следва да бъде налична в допълнение към други системи за осигуряване на механизми за сътрудничество между съответните органи, като например IMI, и не следва да засяга други системи, включително системата, предвидена в Регламент (ЕО) № 987/2009, единния европейски документ за обществени поръчки съгласно Директива 2014/24/ЕС, системата за електронен обмен на данни за социалната сигурност съгласно Регламент (ЕО) № 987/2009, европейската професионална карта съгласно Директива 2005/36/ЕО, взаимното свързване на националните регистри, взаимното свързване на централните, търговските и дружествените регистри съгласно Директива (ЕС) 2017/1132 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(2)</sup> и взаимното свързване на регистрите по несъстоятелност съгласно Регламент (ЕС) 2015/848 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(3)</sup>.
- (51) С цел да се осигурят еднакви условия за прилагането на техническа система, която дава възможност за автоматизиран обмен на удостоверителни документи, на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия за определяне по-специално на техническите и оперативните спецификации на система за обработване на исканията от потребител за обмен на удостоверителни документи и за прехвърлянето на такива документи, както и на правилата, необходими за гарантиране на целостта и поверителността на прехвърлянето. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(4)</sup>.
- (52) За да се гарантира, че техническата система осигурява високо ниво на сигурност за трансграничното прилагане на принципа на еднократност, при приемането на актове за изпълнение за определяне на спецификациите на тази техническа система Комисията следва да взема надлежно предвид стандартите и техническите спецификации, разработвани в рамките на европейските и международните организации и органи по стандартизация, по-специално

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕС) № 1316/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 11 декември 2013 г. за създаване на Механизъм за свързване на Европа, за изменение на Регламент (ЕС) № 913/2010 и за отмяна на регламенти (ЕО) № 680/2007 и (ЕО) № 67/2010 (ОВ L 348, 20.12.2013 г., стр. 129).

<sup>(2)</sup> Директива (ЕС) 2017/1132 на Европейския парламент и на Съвета от 14 юни 2017 г. относно някои аспекти на дружественото право (ОВ L 169, 30.6.2017 г., стр. 46).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) 2015/848 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2015 г. относно производството по несъстоятелност (ОВ L 141, 5.6.2015 г., стр. 19).

<sup>(4)</sup> Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13).

Европейския комитет по стандартизация (CEN), Европейския институт за стандарти в далекосъобщенията (ETSI), Международната организация по стандартизация (ISO) и Международния съюз по далекосъобщения (ITU), както и стандартите за сигурност, посочени в член 32 от Регламент (ЕС) 2016/679 и член 22 от Регламент (ЕС) 2018/1725.

- (53) При необходимост, с цел осигуряване на разработването, достъпността, поддръжката, надзора, наблюдението и управлението на сигурността на частите от техническата система, за които отговорност носи Комисията, Комисията следва да поиска становището на Европейския надзорен орган по защита на данните.
- (54) Компетентните органи и Комисията следва да гарантират, че информацията, процедурите и услугите, за които те отговарят, са в съответствие с критериите за качество. Националните координатори, определени съгласно настоящия регламент, и Комисията следва редовно да осъществяват надзор за съответствието с критериите за качество и сигурност, съответно на национално равнище и на равнището на Съюза, и да решават всички възникващи проблеми. Националните координатори следва също така да подпомагат Комисията при наблюдението на функционирането на техническата система, позволяваща трансграничния обмен на удостоверителни документи. Настоящият регламент следва да осигури на Комисията набор от средства за справяне с евентуално влошаване на качеството на предлаганите чрез платформата услуги, в зависимост от сериозността и продължителността на това влошаване, като се предвиди възможност за участието на координационната група по въпросите на платформата при необходимост. Това не следва да засяга общата отговорност на Комисията по отношение на наблюдението на спазването на настоящия регламент.
- (55) В настоящия регламент следва да се определят основните функционални възможности на техническите инструменти, които подпомагат функционирането на платформата, и по-специално на общият потребителски интерфейс, регистърът за хипервръзките и общият инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ. Общият потребителски интерфейс следва да гарантира, че потребителите могат лесно да намерят информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми на националните уебсайтове и уебсайтовете на Съюза. Държавите членки и Комисията следва да се стремят да включват хипервръзки към единен източник на информацията, необходима за платформата, за да се избегне обръкване сред потребителите поради наличието на различни, напълно или частично припокриващи се източници на една и съща информация. Това не следва да пречи включването на хипервръзки към аналогична информация, предлагана от местни или регионални компетентни органи по отношение на различни географски области. Това не следва да пречи и известно припокриване на информацията, което е неизбежно или желателно, например когато някои права, задължения и правила в рамките на Съюза са повторени или описани на национални интернет страници, за да се улесни използването им от потребителите. С цел да се сведе до минимум човешката намеса при актуализирането на хипервръзките, които се използват от общия потребителски интерфейс, следва да се установи пряка връзка между съответните технически системи на държавите членки и регистъра за хипервръзки, когато това е технически осъществимо. В общите помощни ИКТ инструменти може да се използва Речникът на основните обществени услуги (CPSV), за да се улесни оперативната съвместимост с каталозите на услугите и семантиката на национално равнище. Държавите членки следва да се насърчават да използват CPSV, но могат да изберат да използват национални решения. До информацията, включена в регистъра за хипервръзки, следва да се осигури публичен достъп в отворен, широко използван и машинночитим формат, например чрез интерфейси за приложно програмиране, за да се даде възможност за нейното повторно използване.
- (56) Системата за търсене на общия потребителски интерфейс следва да отвежда потребителите към информацията, от която се нуждаят, независимо дали тя се намира на интернет страници на Съюза или на национални интернет страници. В допълнение, като друг начин за насочване на потребителите към полезна информация, ще бъде от полза да се създадат хипервръзки между съществуващи и допълнителни уебсайтове или интернет страници, като те се рационализират и групират във възможно най-голяма степен, както и да се създадат хипервръзки между интернет страници на Съюза или национални интернет страници, които осигуряват достъп до онлайн услугите и информацията.
- (57) Настоящият регламент следва също така да установи изисквания за качество за общия потребителски интерфейс. Комисията следва да гарантира, че общият потребителски интерфейс отговаря на тези изисквания, по-специално следва да бъде наличен и достъпен онлайн посредством различни пътища и да е лесен за ползване.
- (58) С цел да се осигурят еднакви условия за прилагането на техническите решения, които подпомагат функционирането на платформата, на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия за определяне, когато е необходимо, на приложими стандарти и изисквания за оперативна съвместимост с цел улесняване на намирането на информацията за правилата и задълженията, за процедурите и за услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми в рамките на отговорностите на държавите членки и на Комисията. Тези правомощия следва да се упражняват в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011.
- (59) Настоящият регламент следва също така ясно да разпределя отговорността между Комисията и държавите членки във връзка с разработването, достъпността, поддръжката и сигурността на ИКТ приложенията, които подпомагат функционирането на платформата. Като част от задачите им по поддръжка, Комисията и държавите членки следва редовно да наблюдават правилното функциониране на тези ИКТ приложения.

- (60) С цел оползотворяване на пълния потенциал на различните области на информация, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, които следва да бъдат включени в платформата, значително трябва да се подобри информираността на целевата аудитория относно тяхното наличие и функциониране. Тяхното включване в платформата следва да направи много по-лесно за потребителите намирането на информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, от които се нуждаят, дори когато не са запознати с тях. Освен това ще са необходими съгласувани дейности за популяризиране, за да се гарантира, че гражданите и предприятията в целия Съюз са запознати със съществуването на платформата и с предлаганите от нея предимства. Тези дейности за популяризиране следва да включват оптимизиране на търсачката и други онлайн мерки за повишаване на осведомеността, тъй като те се отличават с най-висока разходна ефективност и потенциал да достигнат до възможно най-широката целева аудитория. За постигане на максимална ефективност тези дейности за популяризиране следва да бъдат координирани в рамките на координационната група по въпросите на платформата и държавите членки следва да адаптират своите усилия в тази насока, така че да се наложи обща марка във всички съответни контексти, с възможност за използване на обща марка на платформата и национални инициативи.
- (61) Всички институции, органи и агенции на Съюза следва да се насърчават да популяризират платформата чрез включване на нейното лого и на хипервръзки към нея във всички съответни интернет страници, за които те са отговорни.
- (62) Наименованието, с което платформата ще бъде известна и популяризирана сред широката общественост, следва да бъде „Your Europe“. Общият потребителски интерфейс следва да бъде видим и лесен за намиране, особено на съответните национални интернет страници и интернет страници на Съюза. Логото на платформата следва да бъде видимо на съответните национални уебсайтове и уебсайтове на Съюза.
- (63) С цел получаване на подходяща информация за измерване и подобряване на ефективността на платформата в настоящия регламент следва да се изисква компетентните органи и Комисията да събират и анализират данните, свързани с използването на предлаганите чрез платформата различни области на информация, процедури и услуги. Събирането на статистически данни за потребителите — например данни относно броя посещения на конкретни интернет страници, броя на потребителите в дадена държава членка спрямо броя им в други държави членки, ключовите думи, използвани за търсене, най-посещаваните интернет страници, индексирани интернет страници или броя, произхода и предмета на заявленията на услуги за оказване на помощ — следва да подобри функционирането на платформата, като спомогне за определяне на аудиторията, разработването на дейности за популяризиране и подобряване на качеството на предлаганите услуги. При събирането на тези данни следва да се взема предвид годишната сравнителна оценка на електронното управление, извършвана от Комисията, с цел да се избегне всякакво дублиране.
- (64) С цел да се осигурят еднакви условия за прилагането на настоящия регламент на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия за определяне на еднакви правила относно метода за събиране и обмен на статистически данни за потребителите. Тези правомощия следва да се упражняват в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011.
- (65) Качеството на платформата зависи от качеството на услугите на Съюза и националните услуги, предоставяни чрез платформата. Следователно качеството на информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, до които има достъп чрез платформата, следва да се наблюдава редовно и чрез инструмента за обратна информация от потребителите, с който от потребителите се иска да правят оценка и да дават обратна информация за обхвата и качеството на използваните от тях информация, процедури или услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми. Тази обратна информация следва да бъде събирана в един общ инструмент, до който следва да имат достъп Комисията, компетентните органи и националните координатори. На Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия с цел гарантиране на еднакви условия за прилагането на настоящия регламент във връзка с общите функционални възможности на инструментите за обратна информация от потребителите, както и с подробните правила за събиране и обмен на обратната информация. Тези правомощия следва да се упражняват в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011. Комисията следва да публикува в анонимизирана форма онлайн обобщения на проблемите, породени от информацията, на основните статистически данни за потребителите и на основната обратна информация от потребителите, събирани в съответствие с настоящия регламент.
- (66) В допълнение платформата следва да включва инструмент за обратна информация, който да дава възможност на потребителите да сигнализират доброволно и анонимно за всякакви проблеми и трудности, срещани от тях при упражняване на правата им, свързани с вътрешния пазар. Този инструмент следва да се разглежда само като допълващ механизмите за разглеждане на жалби, тъй като с него не може да се предложи персонализиран отговор на потребителите. Получената информация следва да бъде съчетавана с обобщена информация, получена във връзка с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми относно случаите на тяхното ползване, за да се направи общ преглед на вътрешния пазар, така както той се възприема от потребителите, и да се определят проблемните области, в които е възможно предприемането на бъдещи действия за подобряване на функционирането на вътрешния пазар. Този общ преглед следва да бъде свързан със съществуващите инструменти за докладване, като информационното табло за единния пазар.

- (67) Настоящият регламент не следва да засяга правото на държавите членки да решават кой следва да изпълнява функциите на национален координатор. Държавите членки следва да могат да адаптират свързаните с платформата функции и отговорности на своите национални координатори към своите вътрешни административни структури. Държавите членки следва да могат да определят допълнителни национални координатори, които да изпълняват задачите съгласно настоящия регламент самостоятелно или съвместно с другите, като отговарят за административно подразделение или географски регион, или като се определят съгласно друг критерий. Държавите членки следва да съобщят на Комисията идентификационните данни на определения от тях единствен национален координатор за контакти с Комисията.
- (68) Следва да бъде създадена координационна група по въпросите на платформата, съставена от националните координатори и председателствана от Комисията, с цел да се улесни прилагането на настоящия регламент, по-специално чрез обмен на най-добри практики и съвместна работа за постигане на по-добра съгласуваност на представянето на платформата съгласно изискванията на настоящия регламент. Работата на координационната група по въпросите на платформата следва да е съобразена с целите, определени в годишната работна програма, която Комисията следва да ѝ представи за разглеждане. Годишната работна програма следва да бъде представена под формата на насоки или препоръки с незадължителен характер за държавите членки. Комисията, по искане на Европейския парламент, може да реши да го покани да изпрати експерти, които да присъстват на заседанията на координационната група по въпросите на платформата.
- (69) В настоящия регламент следва да се посочи кои части на платформата се финансират от бюджета на Съюза и кои се поемат от държавите членки. Комисията следва да подпомага държавите членки при набиляването на повторно използвани ИКТ компоненти и финансиране по линия на различни фондове и програми на Съюза, които могат да допринесат за покриване на разходите за ИКТ адаптации и разработки, необходими на национално равнище с цел спазване на настоящия регламент. Бюджетът, необходим за прилагането на настоящия регламент, следва да бъде съвместим с приложимата многогодишна финансова рамка.
- (70) Държавите членки се насърчават да установят по-тясна координация, обмен и сътрудничество помежду си, за да увеличат своите стратегически, оперативни, научноизследователски и развойни способности в областта на киберсигурността, по-специално чрез прилагането на мрежовата и информационната сигурност съгласно Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(1)</sup>, с цел укрепване на сигурността и устойчивостта на тяхната публична администрация и услуги. Държавите членки се насърчават да повишат сигурността на операциите и да осигурят достатъчна степен на доверие в електронните средства, като използват рамката eIDAS, установена с Регламент (ЕС) № 910/2014, и по-специално подходящи нива на осигуреност. Държавите членки могат да предприемат мерки в съответствие с правото на Съюза за гарантиране на киберсигурността и предотвратяване на измами с фалшива самоличност или други форми на злоупотреба.
- (71) Когато прилагането на настоящия регламент налага обработването на лични данни, то следва да се извършва в съответствие с правото на Съюза относно защитата на личните данни, и по-специално Регламент (ЕС) 2016/679 и Регламент (ЕС) 2018/1725. Директива (ЕС) 2016/680 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(2)</sup> следва също да се прилага в контекста на настоящия регламент. В съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 държавите членки могат да запазят или да въведат допълнителни условия, включително ограничения, по отношение на обработването на данни, свързани със здравословното състояние, и могат да предвидят по-специални правила относно обработването на личните данни на служителите във връзка със заетостта.
- (72) Настоящият регламент следва да насърчава и улеснява рационализирането на механизмите за управление на предлаганите на платформата услуги. За тази цел Комисията следва, в тясно сътрудничество с държавите членки, да направи преглед на съществуващите механизми за управление и да ги адаптира, когато е необходимо, с цел да се избегнат дублиране и неефективност.
- (73) Целта на настоящия регламент е да се гарантира, че потребителите, които извършват дейност в други държави членки, имат онлайн достъп до изчерпателна, надеждна, достъпна и разбираема национална информация и информация на Съюза относно правата, правилата и задълженията, до онлайн процедури, които могат да се извършват напълно трансгранично, и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми. Тъй като тази цел не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите членки, а поради обхвата и последиците на настоящия регламент, може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приема мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигане на тази цел.

<sup>(1)</sup> Директива (ЕС) 2016/1148 на Европейския парламент и на Съвета от 6 юли 2016 г. относно мерки за високо общо ниво на сигурност на мрежите и информационните системи в Съюза (ОВ L 194, 19.7.2016 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Директива (ЕС) 2016/680 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказания и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Рамково решение 2008/977/ПВР на Съвета (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 89).

- (74) За да могат държавите членки и Комисията да разработят и приложат необходимите инструменти за осигуряване на действието от настоящия регламент, прилагането на някои от разпоредбите в него следва да започне две години след датата на влизането му в сила. Общинските органи следва да разполагат с най-много четири години след датата на влизане в сила на настоящия регламент за изпълнение на изискването за осигуряване на информация относно правилата, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, за които отговарят. Разпоредбите на настоящия регламент относно процедурите, които ще се предлагат изцяло онлайн, относно трансграничния достъп до онлайн процедури и относно техническата система за трансграничен обмен на удостоверителни документи в съответствие с принципа на еднократност следва започнат да се прилагат най-късно след изтичането на пет години след влизането в сила на настоящия регламент.
- (75) Настоящият регламент защита основните права и спазва принципите, признати по-специално от Хартата на основните права на Европейския съюз, и следва да се прилага в съответствие с тези права и принципи.
- (76) Беше проведена консултация с Европейския надзорен орган по защита на данните в съответствие с член 28, параграф 2 от Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета <sup>(1)</sup>, който прие становище на 1 август 2017 г. <sup>(2)</sup>,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

## ГЛАВА I ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

### Член 1

#### Предмет

1. С настоящия регламент се определят правила за:
  - а) създаването и функционирането на единна цифрова платформа, с която на гражданите и предприятията се осигурява лесен достъп до висококачествена информация, до ефикасни процедури и до ефективни услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми във връзка с правилата на Съюза и националните правила, приложими за граждани и предприятия, които упражняват или възнамеряват да упражняват правата си, произтичащи от правото на Съюза в областта на вътрешния пазар по смисъла на член 26, параграф 2 ДФЕС;
  - б) използването на процедури от трансгранични потребители и прилагането на принципа на еднократност във връзка с процедурите, изброени в приложение II към настоящия регламент, и процедурите, предвидени в директиви 2005/36/ЕО, 2006/123/ЕО, 2014/24/ЕС и 2014/25/ЕС;
  - в) докладването относно пречките в рамките на вътрешния пазар въз основа на събирането на обратна информация от потребителите и на статистически данни от предлаганите от платформата услуги.
2. При противоречие между настоящия регламент и разпоредба на друг акт на Съюза, с който се уреждат конкретни аспекти на предмета, попадащ в обхвата на настоящия регламент, предимство има разпоредбата на съответния друг акт на Съюза.
3. Настоящият регламент не засяга същността на която и да е процедура, установена на равнището на Съюза или на национално равнище във всяка от областите, уредени с настоящия регламент, нито правата, предоставени по такава процедура. Освен това, настоящият регламент не засяга мерките, предприети в съответствие с правото на Съюза за гарантиране на киберсигурността и предотвратяването на измами.

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 година относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни (ОВ L 8, 12.1.2001 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> ОВ С 340, 11.10.2017 г., стр. 6.

## Член 2

**Създаване на единната цифрова платформа**

1. Създава се единна цифрова платформа (наричана по-долу „платформата“) от Комисията и държавите членки в съответствие с настоящия регламент. Платформата включва общ потребителски интерфейс, управляван от Комисията (наричан по-долу „общият потребителски интерфейс“), който е интегриран в портала „Вашата Европа“ и който осигурява достъп до съответните интернет страници на Съюза и национални интернет страници.
2. Платформата дава достъп до:
  - а) информация относно предвидените в правото на Съюза и в националното право задължения, права и правила, приложими по отношение на потребители, които упражняват или възнамеряват да упражняват правата си, произтичащи от законодателството на Съюза в областта на вътрешния пазар в областите, изброени в приложение I;
  - б) информация за онлайн и офлайн процедури и хипервръзки към онлайн процедури, включително процедурите, попадащи в обхвата на приложение II, установени на равнището на Съюза или на национално равнище, с цел да се даде възможност на потребителите да упражняват правата и да спазват задълженията и правилата в областта на вътрешния пазар в областите, изброени в приложение I;
  - в) информация и хипервръзки към услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, които са изброени в приложение III или посочени в член 7 и които гражданите и предприятията могат да използват, ако имат въпроси или проблеми, свързани с правата, задълженията, правилата или процедурите, посочени в букви а) и б) от настоящия параграф.
3. Общият потребителски интерфейс е достъпен на всички официални езици на Съюза.

## Член 3

**Определения**

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- 1) „потребител“ означава гражданин на Съюза, физическо лице, пребиваващо в държава членка, или юридическо лице със седалище в държава членка, което осъществява достъп чрез платформата до посочените в член 2, параграф 2 информация, процедури или услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми;
- 2) „трансграничен потребител“ означава потребител, който се намира в ситуация, която не е ограничена във всяко едно отношение само до една държава членка;
- 3) „процедура“ означава последователност от действия, които трябва да бъдат извършени от потребителите, за да се изпълнят изискванията или за да се получи решение от компетентен орган с цел получаване на възможност за упражняване на правата им съгласно член 2, параграф 2, буква а);
- 4) „компетентен орган“ означава всеки орган или структура на държава членка, създаден(а) на национално, регионално или местно равнище с конкретни отговорности във връзка с информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, обхванати от настоящия регламент;
- 5) „удостоверителен документ“ означава всеки документ или данни, включително текст или звук, визуален или аудио-визуален запис, независимо от използвания носител, който се изисква от компетентен орган с цел доказване на факти или на спазване на процедурни изисквания, посочени в член 2, параграф 2, буква б).

## ГЛАВА II

**УСЛУГИ, ОСИГУРЯВАНИ ОТ ПЛАТФОРМАТА**

## Член 4

**Достъп до информация**

1. Държавите членки гарантират, че чрез националните им интернет страници потребителите имат лесен онлайн достъп до:
  - а) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква а) права, задължения и правила, които произтичат от националното право;

- б) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква б) процедури, които са установени на национално равнище;
  - в) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква в) услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, които се предоставят на национално равнище.
2. Комисията гарантира, че порталът „Вашата Европа“ осигурява на потребителите лесен онлайн достъп до:
- а) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква а) права, задължения и правила, които произтичат от правото на Съюза;
  - б) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква б) процедури, които са установени на равнището на Съюза;
  - в) информация относно посочените в член 2, параграф 2, буква в) услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, които се предоставят на равнището на Съюза.

#### Член 5

### Достъп до информация, която не е включена в приложение I

1. Държавите членки и Комисията могат да включат хипервръзки към информация, която не е посочена в приложение I, предлагана от компетентните органи, Комисията или органите, службите и агенциите на Съюза, при условие че тази информация попада в обхвата на платформата, определен в член 1, параграф 1, буква а), и отговаря на изискванията за качество, предвидени в член 9.
2. Хипервръзките към информацията, посочена в параграф 1 от настоящия член, се включват в съответствие с член 19, параграфи 2 и 3.
3. Преди да активира хипервръзките, Комисията се уверява, че са изпълнени условията, предвидени в параграф 1, и се консултира с координационната група по въпросите на платформата.

#### Член 6

### Процедури, предлагани изцяло онлайн

1. Всяка държава членка гарантира, че потребителите могат да имат достъп и да извършат всяка от изброените в приложение II процедури изцяло онлайн, при условие че съответната процедура е въведена в съответната държава членка.
2. Процедурите, посочени в параграф 1, се считат за осъществими изцяло онлайн, когато:
- а) идентифицирането на потребителите, предоставянето на информация и на удостоверителни документи, подписването и окончателното подаване могат да бъдат извършени по електронен път от разстояние, по служебен път, който дава възможност на потребителите да изпълнят изискванията, свързани с процедурата, по лесен за ползване и структуриран начин;
  - б) потребителите получават автоматично потвърждение за прието искане, освен ако резултатът от процедурата не се съобщава незабавно;
  - в) резултатът от процедурата се предоставя по електронен път или, когато е необходимо с цел спазване на приложимото право на Съюза или национално право — по физически път; както и
  - г) потребителите се уведомяват електронно за приключването на процедурата.
3. Когато в изключителни случаи, обосновани от императивни съображения от обществен интерес в областта на обществената сигурност, общественото здраве или борбата с измамите, поставената цел не може да бъде постигната изцяло онлайн, държавите членки може да изискат, като етап от процедурата, потребителят да се яви лично пред компетентния орган. В такива изключителни случаи държавите членки ограничават такова лично явяване до това, което е абсолютно необходимо и обективно обосновано, и гарантират, че другите етапи на процедурата може да бъдат извършени изцяло онлайн. Държавите членки гарантират също така, че изискванията за лично явяване не водят до дискриминация на трансграничните потребители.



4. Държавите членки съобщават и обясняват посредством общ регистър, до който Комисията и другите държави членки разполагат с достъп, съображенията и обстоятелствата, при които може да се изисква лично явяване за процедурните етапи, посочени в параграф 3, и съображенията и обстоятелствата, при които е необходимо предоставяне на резултата по физически път съгласно параграф 2, буква в).

5. Настоящият член не е пречка държавите членки да предлагат на потребителите допълнителната възможност за достъп до процедурите и тяхното извършване съгласно член 2, параграф 2, буква б), по начини, различни от този по онлайн път, или да осъществяват пряк контакт с потребителите.

#### Член 7

### Достъп до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми

1. Държавите членки и Комисията гарантират, че потребителите, включително трансграничните потребители, имат лесен онлайн достъп по различни пътища до посочените в член 2, параграф 2, буква в) услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми.

2. Националните координатори, посочени в член 28, и Комисията могат да включат хипервръзки към услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, предлагани от компетентните органи, Комисията или органите, службите и агенциите на Съюза, различни от изброените в приложение III, в съответствие с член 19, параграфи 2 и 3, при условие че тези услуги отговарят на предвидените в членове 11 и 16 изисквания за качество.

3. Когато е необходимо да се отговори на потребностите на потребителите, националният координатор може да предложи на Комисията в платформата да бъдат включени хипервръзки към предоставяни от частни или подобни на частните организации услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми, когато тези услуги отговарят на следните условия:

а) предлагат информация или помощ в областите и за целите, попадащи в обхвата на настоящия регламент, и допълват услугите, които вече са включени в платформата;

б) предлагат се безплатно или на цена, която е достъпна за микропредприятията, организациите с нестопанска цел и гражданите; и

в) отговарят на изискванията, предвидени в членове 8, 11 и 16.

4. Когато националният координатор е предложил включването на дадена хипервръзка в съответствие с параграф 3 от настоящия член и създаде тази хипервръзка в съответствие с член 19, параграф 3, Комисията преценява дали услугата, която ще бъде включена чрез хипервръзката, отговаря на условията, посочени в параграф 3 от настоящия член, и ако това е така, активира хипервръзката.

Когато Комисията установи, че услугата, която ще бъде включена, не отговаря на условията по параграф 3, тя информира националния координатор за причините, поради които хипервръзката не е активирана.

#### Член 8

### Изисквания за качество, свързани с достъпността на уебсайтовете

Комисията прави по-достъпни тези свои уебсайтове и интернет страници, чрез които осигурява достъп до информацията, посочена в член 4, параграф 2, и до услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, посочени в член 7, като ги прави лесно разпознаваеми, оперативни, разбираеми и стабилни.

ГЛАВА III  
ИЗИСКВАНИЯ ЗА КАЧЕСТВО

РАЗДЕЛ I

**Изисквания за качество, свързани с информацията относно правата, задълженията и правилата, относно процедурите и относно услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми**

Член 9

**Качество на информацията относно правата, задълженията и правилата**

1. Когато държавите членки и Комисията отговарят в съответствие с член 4 за осигуряването на достъп до информацията, посочена в член 2, параграф 2, буква а), те гарантират, че тази информация отговаря на следните изисквания:

- а) да е лесна за ползване, като дава възможност на потребителите лесно да намират и разбират информацията и да определят лесно кои части от информацията са от значение за техния конкретен случай;
- б) да е точна и достатъчно изчерпателна, така че да обхваща информацията, с която потребителите трябва да са запознати, за да упражняват правата си в пълно съответствие с приложимите правила и задължения;
- в) да включва препратки, хипервръзки към правни актове, технически спецификации и насоки, когато е целесъобразно;
- г) да включва наименованието на компетентния орган или на субекта, отговорен за съдържанието на информацията;
- д) да включва данните за контакт на всички съответни служби за оказване на помощ или решаване на проблеми, например телефонен номер, адрес за електронна поща, онлайн формуляр за запитвания или всякакви други често използвани средства за електронна комуникация, които са най-подходящи за вида на предлаганата услуга и за целевата аудитория на тази услуга;
- е) да включва датата на последно актуализиране на информацията, ако има такава, или когато информацията не е актуализирана, датата на публикуване на информацията;
- ж) да е добре структурирана и представена, така че потребителите да могат бързо да намерят информацията, от която се нуждаят;
- з) съдържанието ѝ да се актуализира редовно; и
- и) да е написана на ясен и разбираем език, който е адаптиран към нуждите на целевите потребители.

2. Държавите членки осигуряват достъп до информацията, посочена в параграф 1 от настоящия член, на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, в съответствие с член 12.

Член 10

**Качество на информацията относно процедурите**

1. Държавите членки и Комисията гарантират, че за целите на спазването на член 4, преди да е необходимо потребителите да се идентифицират преди започването на процедурата, те имат достъп до достатъчно изчерпателно, ясно и лесно за ползване обяснение относно следните елементи, доколкото е приложимо, от процедурите, посочени в член 2, параграф 2, буква б):

- а) съответните етапи на процедурата, които се предприемат от потребителя, включително всяко изключение по член 6, параграф 3 от задължението на държавите членки да предлагат процедурата изцяло онлайн;
- б) наименованието на компетентния орган, отговорен за процедурата, включително данните за контакт;
- в) приеманите средства за удостоверяване на автентичност, за идентификация и за подписване в рамките на процедурата;

- г) вида и формата на удостоверителните документи, които трябва да се представят;
  - д) средствата за правна защита или обжалване, които обикновено са налични в случай на спор с компетентните органи;
  - е) приложимите такси и начините на плащане онлайн;
  - ж) всички срокове, които потребителят или компетентният орган трябва да спазва и — когато няма краен срок — очакваният или приблизителният среден срок, който е необходим на компетентния орган, за да извърши процедурата;
  - з) всички правила, приложими при липсата на отговор от компетентния орган, както и правни последици за потребителя в такъв случай, включително мълчаливо съгласие или административни механизми за даване на мълчаливо съгласие;
  - и) всички допълнителни езици, на които може да бъде извършена процедурата.
2. Ако не са предвидени мълчаливо съгласие, непроизнасяне в срок или подобни механизми, компетентните органи уведомяват, когато е приложимо, потребителите за всяко забавяне и за всяко удължаване на сроковете или за евентуалните последици от това.
3. Ако обяснението, посочено в параграф 1, вече е на разположение на нетрансграничните потребители, то може да се използва или да се използва повторно за целите на настоящия регламент, при условие че то обхваща случаите на трансграничните потребители, когато е приложимо.
4. Държавите членки осигуряват достъп до обяснението, посочено в параграф 1 от настоящия член, на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, в съответствие с член 12.

#### Член 11

##### Качество на информацията относно услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми

1. Държавите членки и Комисията гарантират, че за целите на спазването на член 4, преди да подадат искане за услуга, посочена в член 2, параграф 2, буква в), потребителите имат достъп до ясно и лесно за ползване обяснение относно следните елементи:
- а) вид, цел и очаквани резултати от предлаганата услуга;
  - б) данни за контакт на субектите, отговорни за услугата, например телефонен номер, адрес на електронна поща, онлайн формуляр за запитвания или всякакви други често използвани средства за електронна комуникация, които са най-подходящи за вида на предлаганата услуга и за целевата аудитория на тази услуга;
  - в) когато е приложимо — приложимите такси и начините на плащане онлайн;
  - г) всички приложими крайни срокове, които трябва да се спазват, а когато няма такива — средната или приблизителната продължителност на срока, необходим за предоставяне на услугата;
  - д) всякакви допълнителни езици, на които може да бъде подадено искането и които могат да се използват при последващи контакти.
2. Държавите членки осигуряват достъп до обяснението, посочено в параграф 1 от настоящия член, на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, в съответствие с член 12.

#### Член 12

##### Превод на информацията

1. Когато държава членка не предоставя информацията, обясненията и указанията, посочени в членове 9, 10 и 11 и в член 13, параграф 2, буква а) на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, тази държава членка изисква от Комисията да осигури превод на този език в рамките на наличния бюджет на Съюза съгласно член 32, параграф 1, буква в).
2. Държавите членки гарантират, че текстовете, предадени за превод съгласно параграф 1 от настоящия член, обхващат най-малко основната информация във всички области, изброени в приложение I, а когато разполагат с достатъчен бюджет на Съюза — и всяка допълнителна информация, обяснения и указания, посочени в членове 9, 10 и 11 и в член 13, параграф 2, буква а), като се отчитат най-важните потребности на трансграничните потребители. Държавите членки включват хипервръзки към преведената информация в регистъра за хипервръзки, посочен в член 19.

3. Езикът, посочен в параграф 1, е официалният език на Съюза, който се изучава най-широко като чужд език от потребителите в Съюза. По изключение, когато се очаква информацията, обясненията или указанията, които ще бъдат преведени, да представляват интерес преимуществено за трансгранични потребители с произход само от една друга държава членка, езикът, посочен в параграф 1, може да бъде официалният език на Съюза, използван като първи език от тези трансгранични потребители.

4. Когато дадена държава членка поиска превод на официален език на Съюза, различен от най-често изучавания чужд език от потребителите в Съюза, тя надлежно обосновава искането си. Когато Комисията установи, че посочените в параграф 3 условия за избор на такъв друг език не са изпълнени, тя може да отхвърли искането, като информира държавата членка за основанията за това.

## РАЗДЕЛ 2

### *Изисквания, свързани с онлайн процедурите*

#### Член 13

#### **Трансграничен достъп до онлайн процедури**

1. Държавите членки гарантират, че когато дадена процедура, посочена в член 2, параграф 2, буква б) и установена на национално равнище е достъпна за нетрансграничните потребители и може да се извършва онлайн от тях, тя е достъпна и за трансграничните потребители и може да се извършва онлайн от тях по недискриминационен начин, посредством същото или алтернативно техническо решение.

2. Държавите членки гарантират, че при посочените в параграф 1 от настоящия член процедури са спазени най-малко следните изисквания:

- а) потребителите имат възможност за достъп до указанията за извършване на процедурата на официален език на Съюза, който в голяма степен се разбира от възможно най-широк кръг трансгранични потребители, в съответствие с член 12;
- б) трансграничните потребители могат да представят исканата информация, включително когато структурата на тази информация се различава от структурата на подобна информация в съответната държава членка;
- в) трансграничните потребители имат възможност да се идентифицират и да удостоверяват автентичност, да подписват или подпечатват документи по електронен път, както е предвидено в Регламент (ЕС) № 910/2014, във всички случаи, в които това е възможно и за нетрансграничните потребители;
- г) трансграничните потребители имат възможност да предоставят удостоверителни документи за съответствието с приложимите изисквания и да получат резултата от процедурите в електронен формат във всички случаи, в които това е възможно и за нетрансграничните потребители;
- д) когато извършването на процедура изисква плащане, потребители имат възможност да заплащат всякакви такси онлайн чрез широко достъпни трансгранични платежни услуги, без дискриминация, основана на мястото на установяване на доставчика на платежната услуга, на мястото на издаване на платежния инструмент или на мястото на платежната сметка в рамките на Съюза.

3. Когато процедурата не изисква електронна идентификация или удостоверяване на автентичността съгласно параграф 2, буква в) и когато съгласно приложимото национално право или административна практика е допустимо компетентните органи да приемат копия в цифров вид на неелектронни документи за удостоверяване на самоличност, като например лични карти или паспорти по отношение на нетрансграничните потребители, тези органи трябва да приемат такива копия в цифров вид и по отношение на трансгранични потребители.

#### Член 14

#### **Техническа система за трансграничен автоматизиран обмен на удостоверителни документи и за прилагане на принципа на еднократност**

1. За целите на обмена на удостоверителни документи за онлайн процедурите, изброени в приложение II към настоящия регламент, и за процедурите, предвидени в директиви 2005/36/ЕО, 2006/123/ЕО, 2014/24/ЕС и 2014/25/ЕС, Комисията, в сътрудничество с държавите членки, установява техническа система за автоматизиран обмен на удостоверителни документи между компетентните органи в различни държави членки (наричана по-долу „техническата система“).

2. Когато компетентните органи издават, законосъобразно в рамките на своята държава членка и в електронен формат, който позволява автоматизиран обмен, удостоверителни документи, които са от значение за онлайн процедурите, посочени в параграф 1, те също така предоставят тези удостоверителни документи на отправилите искането компетентни органи от други държави членки в електронен формат, позволяващ автоматизиран обмен.

3. Техническата система по-специално:
- а) позволява обработване на искания за удостоверителен документ по изрично искане на потребителя;
  - б) позволява обработване на искания за получаване на достъп до удостоверителен документ или за обмен на удостоверителен документ;
  - в) позволява предаване на удостоверителен документ между компетентните органи;
  - г) позволява обработване на удостоверителния документ от отправилia искането компетентен орган;
  - д) гарантира поверителността и целостта на удостоверителния документ;
  - е) дава възможност потребителят да прегледа удостоверителния документ, който ще бъде използван от отправилia искането компетентен орган и да избере дали да се пристъпи към обмен на удостоверителния документ;
  - ж) гарантира подходящо ниво на оперативна съвместимост с други съответни системи;
  - з) гарантира високо равнище на сигурност при предаването и обработването на удостоверителните документи.
- и) не обработва удостоверителни документи извън това, което е строго необходимо в техническо отношение за обмена на удостоверителни документи, като това обработване се извършва само в рамките на необходимия за тази цел срок.
4. Използването на техническата система не е задължително за потребителите и се допуска само по тяхно изрично искане, освен ако не е предвидено друго в правото на Съюза или в националното право. Потребителите имат право да подадат удостоверителния документ по друг, различен от техническата система начин, както и пряко до отправилia искането компетентен орган.
5. Възможността да бъде прегледан удостоверителният документ, посочена в параграф 3, буква е) от настоящия член, не се изисква при процедурите, при които е допустим автоматизираният трансграничен обмен на данни без такъв преглед съгласно приложимото право на Съюза или националното право. Възможността за преглед на удостоверителния документ не засяга задължението за предоставяне на информацията съгласно членове 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679.
6. Държавите членки включват изцяло оперативната техническата система като част от процедурите, посочени в параграф 1.
7. Компетентните органи, отговорни за посочените в параграф 1 онлайн процедури, по изрично, свободно изразено, конкретно, информирано и недвусмислено искане на съответния потребител изискват даден удостоверителен документ чрез техническата система пряко от компетентните органи, издаващи удостоверителния документ в други държави членки. Издаващите компетентни органи, посочени в параграф 2, предоставят чрез същата система достъп до такъв удостоверителен документ в съответствие с параграф 3, буква д).
8. Удостоверителният документ, до който е предоставен достъп на отправилia искането компетентен орган, се ограничава до това, което е било поискано, и се използва единствено от получаващия орган за целите на процедурата, за която удостоверителният документ е бил обменен. Приема се, че удостоверителните документи, обменени чрез техническата система за целите на отправилia искането компетентен орган, са автентични.
9. До 12 юни 2021 г. Комисията приема актове за изпълнение, в които определя техническите и оперативните спецификации на техническата система, необходима за прилагането на настоящия член. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 37, параграф 2.
10. Параграфи 1 — 8 не се прилагат по отношение на процедури, установени на равнището на Съюза, в които се предвиждат различни механизми за обмен на удостоверителни документи, освен ако техническата система, необходима за прилагането на настоящия член, не е включена в тези процедури в съответствие с правилата на актовете на Съюза, с които се установяват тези процедури.
11. Комисията и всяка от държавите членки отговарят за разработването, достъпността, поддръжката, надзора, наблюдението и управлението на сигурността на съответните им части от техническата система.

#### Член 15

#### **Проверка на удостоверителни документи между държавите членки**

Когато техническата система или други системи за обмен или проверка на удостоверителни документи между държавите членки, са недостъпни или неприложими или когато потребителят не е поискал използването на техническата система, компетентните органи си сътрудничат чрез Информационната система за вътрешния пазар (ИМП), когато това е необходимо с цел проверка на автентичността на удостоверителните документи, подадени от потребителя до някой от тях в електронен формат за целите на онлайн процедура.

## РАЗДЕЛ 3

**Изисквания за качество, свързани с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми**

## Член 16

**Изисквания за качество, свързани с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми**

В рамките на съответната си компетентност компетентните органи и Комисията гарантират, че услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, изброени в приложение III, и услугите, включени в платформата в съответствие с член 7, параграфи 2, 3 и 4, отговарят на следните изисквания за качество:

- a) предоставят се в разумен срок, като се взема предвид сложността на искането;
- b) при удължаване на сроковете потребителите се информират предварително за основанията за това и за определения нов срок;
- в) когато за предоставянето на услуга е необходимо плащане, потребителите имат възможност да заплащат всякакви такси онлайн чрез широко достъпни трансгранични платежни услуги, без дискриминация, основана на мястото на установяване на доставчика на платежната услуга, на мястото на издаване на платежния инструмент или на мястото на платежната сметка в рамките на Съюза.

## РАЗДЕЛ 4

**Наблюдение на качеството**

## Член 17

**Наблюдение на качеството**

1. В рамките на съответната си компетентност, националните координатори, посочени в член 28, и Комисията наблюдават съответствието на информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, достъпни чрез платформата, с предвидените в членове 8 — 13 и в член 16 изисквания за качество. Наблюдението се извършва въз основа на данните, събрани в съответствие с членове 24 и 25.

2. В случай на влошаване на качеството на осигуряваните от компетентните органи информация, процедури и услуги по оказване на помощ или решаване на проблеми, посочени в параграф 1, Комисията, като взема предвид сериозността и продължителността на влошаването, предприема една или повече от следните мерки:

- a) информира съответния национален координатор и отправя искане за предприемане на коригиращо действие;
- b) представя за обсъждане в координационната група по въпросите на платформата препоръки за действия за подобряване на съответствието с изискванията за качество;
- в) изпраща писмо с препоръки до съответната държава членка;
- г) временно прекъсва достъпа от платформата до съответната информация, процедура или услуга за оказване на помощ или решаване на проблеми.

3. Когато дадена услуга за оказване на помощ или решаване на проблеми, за която са включени хипервръзки в съответствие с член 7, параграф 3, трайно не съответства на изискванията, предвидени в членове 11 и 16, или вече не отговаря на потребностите на потребителите предвид данните, събрани в съответствие с членове 24 и 25, Комисията, след консултация със съответния национален координатор и когато е необходимо — с координационната група по въпросите на платформата, може да прекъсне достъпа от платформата до нея.

## ГЛАВА IV

**ТЕХНИЧЕСКИ РЕШЕНИЯ**

## Член 18

**Общ потребителски интерфейс**

1. Комисията, в тясно сътрудничество с държавите членки, осигурява общ потребителски интерфейс, интегриран в портала „Вашата Европа“, за да гарантира правилното функциониране на платформата.
2. Общият потребителски интерфейс осигурява достъп до информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ или решаване на проблеми посредством хипервръзки към съответните уебсайтове или интернет страници на Съюза и национални уебсайтове или интернет страници, включени в посочения в член 19 регистър за хипервръзки.

3. Държавите членки и Комисията, като действат съобразно своите съответни функции и отговорности съгласно предвиденото в член 4, гарантират, че информацията относно правилата и задълженията, относно процедурите и относно услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми е организирана и обозначена по начин, който улеснява намирането ѝ чрез общ потребителския интерфейс.
4. Комисията гарантира, че общият потребителски интерфейс отговаря на следните изисквания за качество:
  - а) лесен е за ползване;
  - б) достъпен е онлайн чрез различни електронни устройства;
  - в) разработен е и е оптимизиран за различни уеб браузъри;
  - г) отговаря на следните изисквания за достъпност на уебсайтовете: лесно разпознаване на елементите, оперативност, разбираемост и стабилност.
5. Комисията може да приема актове за изпълнение за определяне на изисквания за оперативна съвместимост с цел улесняване на намирането на информацията относно правилата и задълженията, относно процедурите и относно услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми чрез общия потребителски интерфейс. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 37, параграф 2.

#### Член 19

### Регистър за хипервръзки

1. Комисията, в тясно сътрудничество с държавите членки, създава и поддържа електронен регистър за хипервръзки към посочените в член 2, параграф 2 информация, процедури и услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, който позволява осъществяването на връзка между тези услуги и общия потребителски интерфейс.
2. Комисията въвежда в регистъра за хипервръзки хипервръзките към информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, достъпни на управляваните на равнището на Съюза интернет страници, и поддържа тези връзки точни и актуални.
3. Националните координатори включват в регистъра за хипервръзки хипервръзките към информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, достъпни на управляваните от компетентните органи или от частните или подобните на частни организации интернет страници съгласно член 7, параграф 3, и поддържат тези връзки точни и актуални.
4. Когато е технически възможно, включването на хипервръзки, посочено в параграф 3, може да се извършва автоматично между съответните системи на държавите членки и регистъра за хипервръзки.
5. Комисията осигурява публичен достъп в отворен и машинночитим формат до съдържащата се в регистъра за хипервръзки информация.
6. Комисията и националните координатори гарантират, че при предлаганите чрез платформата хипервръзки към информация, процедури и услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми няма каквото и да било ненужно пълно или частично дублиране и припокриване, които може да объркат потребителите.
7. Когато предоставянето на посочената в член 4 информация е предвидено в други разпоредби на правото на Съюза, Комисията и националните координатори могат да включат хипервръзки към тази информация, за да се осигури съответствие с изискванията на посочения член.

#### Член 20

### Общ инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ

1. За да се улесни достъпът до услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, изброени в приложение III или посочени в член 7, параграфи 2 и 3, компетентните органи и Комисията гарантират, че потребителите могат да получат достъп до тях чрез общ инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми (наричан по-долу „общият инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ“), достъпен на платформата.
2. Комисията разработва и управлява общия инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ и взема решения относно структурата и формата, в които трябва да се предоставят описанията и данните за контакт във връзка с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, за да се осигури правилното функциониране на общия инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ.
3. Националните координатори предоставят на Комисията описанията и данните за контакт, посочени в параграф 2.

## Член 21

**Отговорности във връзка с ИКТ приложенията, които подпомагат функционирането на платформата**

1. Комисията отговаря за разработването, достъпността, наблюдението, актуализацията, поддръжката, сигурността и хостинга на следните ИКТ приложения и интернет страници:

- а) портала „Вашата Европа“, посочен в член 2, параграф 1;
- б) общия потребителски интерфейс, посочен в член 18, параграф 1, включително търсачката и други ИКТ инструменти, даващи възможност за търсене на информация и услуги на уебсайтове;
- в) регистъра за хипервръзки, посочен в член 19, параграф 1;
- г) общия инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ, посочен в член 20, параграф 1;
- д) инструмента за обратна информация от потребителите, посочен в член 25, параграф 1 и в член 26, параграф 1, буква а).

Комисията работи в тясно сътрудничество с държавите членки за разработване на ИКТ приложенията.

2. Държавите членки отговарят за разработването, достъпността, наблюдението, актуализацията, поддръжката и сигурността на ИКТ приложенията, отнасящи се до управляваните от тях национални уебсайтове и интернет страници и свързани с общия потребителски интерфейс.

## ГЛАВА V

**ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ**

## Член 22

**Наименование, лого и знак за качество**

1. Наименованието, с което платформата ще бъде известна и популяризирана сред широката общественост, е „Your Europe“.

Комисията взема решение относно логото, с което платформата ще бъде известна и популяризирана сред широката общественост, в тясно сътрудничество с координационната група по въпросите на платформата, до 12 юни 2019 г.

Логото на платформата и хипервръзката към платформата трябва да са видими и представени на уебсайтовете на равнището на Съюза и на национално равнище, които са свързани с платформата.

2. Като доказателство за спазването на посочените в членове 9, 10 и 11 изисквания за качество наименованието и логото на платформата служат и като знак за качество. Въпреки това логото на платформата може да се използва като знак за качество само при информационни интернет страници и уебсайтове и услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, включени в посочения в член 19 регистър за хипервръзки.

## Член 23

**Популяризиране**

1. Държавите членки и Комисията насърчават осведомеността за платформата и използването ѝ от гражданите и предприятията и гарантират, че платформата и осигуряваните от нея информация, процедури и услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми са видими за обществеността и са лесни за намиране чрез публично достъпни търсачки.

2. Държавите членки и Комисията координират своите дейности по популяризиране по параграф 1 и използват логото и наименованието на платформата в контекста на такива дейности заедно с други утвърдени наименования, когато е целесъобразно.

3. Държавите членки и Комисията гарантират, че платформата може да бъде намерена лесно чрез свързаните с нея уебсайтове, за които отговарят, и че на всички съответни уебсайтове на равнището на Съюза и на национално равнище са включени ясни хипервръзки към общия потребителски интерфейс.

4. Националните координатори популяризират платформата сред националните компетентни органи.



## ГЛАВА VI

**СЪБИРАНЕ НА ОБРАТНА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И НА СТАТИСТИЧЕСКИ ДАННИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

## Член 24

**Статистически данни за потребителите**

1. Компетентните органи и Комисията осигуряват събирането на статистически данни във връзка с посещенията на потребителите на платформата и на интернет страниците, към които платформата предлага хипервръзки, по начин, който гарантира анонимността на потребителите, с цел подобряване на функционалността на платформата.
2. Компетентните органи, доставчиците на услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, посочени в член 7, параграф 3, и Комисията събират и обменят в обобщен вид информация за броя, произхода и предмета на исканията за услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, както и за сроковете за отговор по тях.
3. Статистическите данни, събрани в съответствие с параграфи 1 и 2 и отнасящи се до информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, към които платформата предлага хипервръзки, включват следните категории данни:
  - а) данни, свързани с броя, произхода и вида на потребителите на платформата;
  - б) данни, свързани с предпочитанията и навигацията на потребителя;
  - в) данни, свързани с използваемостта, лесното намиране и качеството на информацията, процедурите и услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми.

До тези данни се осигурява публичен достъп в отворен, широко използван и машинночитим формат.

4. Комисията приема актове за изпълнение, в които се определя методът на събиране и обмен на статистическите данни за потребителите, посочени в параграфи 1, 2 и 3 от настоящия член. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 37, параграф 2.

## Член 25

**Обратна информация от потребителите относно предлаганите от платформата услуги**

1. С цел събиране на пряка информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от предоставяните посредством платформата услуги и информация, Комисията предоставя на потребителите чрез платформата лесен за ползване инструмент за обратна информация, който позволява на потребителите непосредствено след използването на някоя от услугите, посочени в член 2, параграф 2, да коментират анонимно качеството и достъпността на предоставяните чрез платформата услуги, осигурената на нея информация и общия потребителски интерфейс.
2. Компетентните органи и Комисията гарантират, че потребителите имат достъп до посочения в параграф 1 инструмент от всички интернет страници, които са част от платформата.
3. Комисията, компетентните органи и националните координатори разполагат с пряк достъп до обратната информация от потребителите, събрана посредством посочения в параграф 1 инструмент, с цел намиране на решение на сигнализираните проблеми.
4. От компетентните органи не се изисква да предоставят чрез своите интернет страници, които са част от платформата, достъп на потребителите до посочения в параграф 1 инструмент за обратна информация от потребителите, когато, с цел наблюдение на качеството на услугите, на техните интернет страници вече е на разположение друг инструмент за обратна информация от потребителите с функции, сходни на тези на посочения в параграф 1 инструмент за обратна информация от потребителите. Компетентните органи събират обратната информация от потребителите, получена чрез собствения им инструмент за обратна информация, и я споделят с Комисията и националните координатори на другите държави членки.
5. Комисията приема актове за изпълнение, с които се определят правила относно събирането и споделянето на обратната информация от потребителите. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 37, параграф 2.

## Член 26

**Докладване относно функционирането на вътрешния пазар**

1. Комисията:
  - а) осигурява на потребителите на платформата лесен за ползване инструмент за анонимно сигнализиране и изпращане на обратна информация относно всякакви пречки, които срещат при упражняването на правата си, свързани с вътрешния пазар;

- б) събира обобщена информация относно предмета на исканията и отговорите във връзка с услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, които са част от платформата.
2. Комисията, компетентните органи и националните координатори разполагат с пряк достъп до обратната информация, събрана в съответствие с параграф 1, буква а).
3. Държавите членки и Комисията анализират и разследват проблемите, сигнализирани от потребители съгласно настоящия член, и предприемат действия за справяне с тях чрез подходящи средства, когато е възможно.

#### Член 27

### Кратки онлайн обобщения

Комисията публикува в анонимна форма кратки онлайн обобщения на проблемите, установени въз основа на информацията, събрана в съответствие с член 26, параграф 1, на основните статистически данни за потребителите, посочени в член 24, и на основната обратна информация от потребителите, посочена в член 25.

## ГЛАВА VII

### УПРАВЛЕНИЕ НА ПЛАТФОРМАТА

#### Член 28

### Национални координатори

1. Всяка държава членка определя национален координатор. Освен своите задължения в съответствие с членове 7, 17, 19, 20, 23 и 25, националните координатори:
- а) действат като звено за контакт в рамките на своята съответна администрация по всички свързани с платформата въпроси;
  - б) насърчават еднаквото прилагане на членове 9 — 16 от своите съответни компетентни органи;
  - в) гарантират, че посочените в член 17, параграф 2, буква в) препоръки се прилагат надлежно.
2. Всяка държава членка може, в съответствие със своята вътрешна административна структура, да определи допълнително един или повече координатори, които да изпълняват задачите, изброени в параграф 1. Един национален координатор от всяка държава членка отговаря за контактите с Комисията по всички свързани с платформата въпроси.
3. Всяка държава членка информира останалите държави членки и Комисията за името и данните за контакт на своя национален координатор.

#### Член 29

### Координационна група

Създава се координационна група (наричана по-долу „координационната група по въпросите на платформата“). Тя се състои от един национален координатор от всяка държава членка и се председателства от представител на Комисията. Групата приема свой процедурен правилник. Комисията осигурява секретариата на групата.

#### Член 30

### Задачи на координационната група по въпросите на платформата

1. Координационната група по въпросите на платформата подкрепя прилагането на настоящия регламент. По-специално тя има следните задачи:
- а) улеснява обмена на най-добри практики и тяхното редовно актуализиране;
  - б) насърчава въвеждането на изцяло онлайн процедури, в допълнение към включените в приложение II към настоящия регламент, и на онлайн средства за установяване на автентичност, идентификация и подпис, по-специално предвидените в Регламент (ЕС) № 910/2014;
  - в) обсъжда възможностите за подобряване на лесно за ползване представяне на информацията в изброените в приложение I области, по-специално въз основа на данните, събрани в съответствие с членове 24 и 25;
  - г) подпомага Комисията при разработването на общи ИКТ решения, подпомагащи функционирането на платформата;
  - д) обсъжда проекта на годишната работна програма;
  - е) подпомага Комисията да наблюдава изпълнението на годишната работна програма;

- ж) обсъжда допълнителна информация, предоставена в съответствие с член 5, с цел насърчаване на другите държави членки да предоставят сходна информация, когато е от значение за потребителите;
  - з) подпомага Комисията да наблюдава спазването на изискванията, предвидени в членове 8 — 16, в съответствие с член 17;
  - и) предоставя информация относно прилагането на член 6, параграф 1;
  - й) обсъжда и предоставя на компетентните органи и на Комисията препоръки за действия с цел избягване или премахване на излишното дублиране на услугите, достъпни чрез платформата;
  - к) предоставя становища относно процедури или мерки за ефикасно разрешаване на всякакви сигнализирани от потребителите проблеми, свързани с качеството на услугите, или предложения за неговото подобряване;
  - л) обсъжда прилагането на принципите на сигурност още при проектирането и на защита на личните данни още при проектирането в контекста на настоящия регламент;
  - м) обсъжда въпроси, свързани със събирането на обратна информация от потребителите и на статистическите данни за потребителите, посочени в членове 24 и 25, с цел постоянно подобряване на предлаганите услуги на равнището на Съюза и на национално равнище;
  - н) обсъжда въпроси, свързани с изискванията за качество на предлаганите чрез платформата услуги;
  - о) обменя най-добри практики и подпомага Комисията при организирането, структурирането и представянето на посочените в член 2, параграф 2 услуги, за да осигури правилното функциониране на общия потребителски интерфейс;
  - п) улеснява разработването и прилагането на мерки във връзка с координираното популяризиране;
  - р) осъществява сътрудничество с органите или мрежите за управление на информационни услуги и на услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми;
  - с) предоставя насоки относно допълнителния официален език или езици на Съюза, които да бъдат използвани от компетентните органи в съответствие с член 9, параграф 2, член 10, параграф 4, член 11, параграф 2 и член 13, параграф 2, буква а).
2. Комисията може да се консултира с координационната група по въпросите на платформата по всеки въпрос, свързан с прилагането на настоящия регламент.

#### Член 31

### Годишна работна програма

1. Комисията приема годишната работна програма, в която по-специално се посочва следното:
  - а) действията за подобряване на представянето на специфична информация в рамките на изброените в приложение I области и действията за улесняване на своевременното въвеждане от компетентните органи на всички равнища, включително на общинско равнище, на изискванията за осигуряване на информация;
  - б) действията за улесняване на съответствието с изискванията на членове 6 и 13;
  - в) действията, необходими за гарантиране на последователното спазване на изискванията на членове 9 — 12;
  - г) дейностите, свързани с популяризирането на платформата в съответствие с член 23.
2. При изготвянето на проекта на годишната работна програма Комисията взема предвид статистическите данни за потребителите и обратната информация от потребителите, събрани в съответствие с членове 24 и 25, и евентуалните предложения, направени от държавите членки. Преди приемането на годишната работна програма Комисията предава проекта ѝ на координационната група по въпросите на платформата за обсъждане.

#### ГЛАВА VIII

### ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

#### Член 32

### Разходи

1. Следните разходи се покриват от общия бюджет на Европейския съюз:
  - а) за разработване и поддръжка на ИКТ инструменти, подпомагащи прилагането на настоящия регламент на равнището на Съюза;

- б) за популяризиране на платформата на равнището на Съюза;
- в) за превод на информация, обяснения и указания в съответствие с член 12 в рамките на максимален годишен обем за всяка държава членка, без да се засяга евентуалното преразпределяне, необходимо за пълноценното използване на наличния бюджет.
2. Разходите, свързани с националните интернет портали, информационните платформи, услугите за оказване на помощ и процедурите, установени на равнището на държавите членки, се поемат от съответните бюджети на държавите членки, освен ако в правото на Съюза не е предвидено друго.

#### Член 33

### Защита на личните данни

Обработването на лични данни от компетентните органи в рамките на настоящия регламент се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679. Обработването на лични данни от страна на Комисията в рамките на настоящия регламент се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2018/1725.

#### Член 34

### Сътрудничество с други мрежи за предоставяне на информация и оказване на помощ

1. След консултация с държавите членки Комисията взема решение за кои съществуващи неофициални механизми за управление по отношение на всяка от изброените в приложение III услуги за оказване на помощ или решаване на проблеми или на всяка от попадащите в обхвата на приложение I области на информация, следва да поеме отговорност координационната група по въпросите на платформата.
2. Когато информацията и услугите или мрежите за оказване на помощ са създадени с правно обвързващ акт на Съюза за някоя от попадащите в обхвата на приложение I области на информация, Комисията координира работата на координационната група по въпросите на платформата и на органите за управление на тези услуги или мрежи с цел постигане на полезни взаимодействия и избягване на дублирането.

#### Член 35

### Информационна система за вътрешния пазар

1. Информационната система за вътрешния пазар (IMI), създадена съгласно Регламент (ЕС) № 1024/2012, се използва за целите на член 6, параграф 4 и член 15, и в съответствие с посочените разпоредби.
2. Комисията може да реши да използва IMI като електронен регистър за хипервръзки по член 19, параграф 1.

#### Член 36

### Докладване и преглед

До 12 декември 2022 г. и веднъж на всеки две години след това Комисията прави преглед на прилагането на настоящия регламент и представя на Европейския парламент и на Съвета доклад за оценка на функционирането на платформата и на функционирането на вътрешния пазар въз основа на статистическите данни и обратната информация, събрани в съответствие с членове 24, 25 и 26. При прегледа по-специално се прави оценка на обхвата на член 14 от настоящия регламент, като се вземат предвид технологичните, пазарните и законодателните промени във връзка с обмена на удостоверителни документи между компетентните органи.

#### Член 37

### Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитет. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.
2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

#### Член 38

### Изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012

Регламент (ЕС) № 1024/2012 се изменя, както следва:

- 1) Член 1 се заменя със следното:

„Член 1

#### Предмет

С настоящия регламент се определят правила за използването на Информационната система за вътрешния пазар (IMI) с цел административно сътрудничество между участниците в IMI, включително обработването на лични данни.“

2) В член 3 параграф 1 се заменя със следното:

„1. IMI се използва за обмен на информация, включително на лични данни, между участниците в IMI, както и за обработката на тази информация за някоя от следните цели:

- а) административно сътрудничество, изисквано в съответствие с изброените в приложението актове;
- б) административно сътрудничество, което е предмет на пилотен проект, осъществяван в съответствие с член 4.“

3) В член 5 втора алинея се изменя, както следва:

а) буква а) се заменя със следното:

„а) „IMI“ означава електронното средство, предоставено от Комисията за улесняване на административното сътрудничество между участниците в IMI;“

б) буква б) се заменя със следното:

„б) „административно сътрудничество“ означава сътрудничеството между участниците в IMI чрез обмен и обработване на информация с цел по-добро прилагане на правото на Съюза;“

в) буква ж) се заменя със следното:

„ж) „участниците в IMI“ означава компетентните органи, координаторите за IMI, Комисията и органите, службите и агенциите на Съюза;“.

4) В член 8, параграф 1 се добавя следната буква:

„е) осигурява координация с органите, службите и агенциите на Съюза и им предоставя достъп до IMI.“

5) В член 9 параграф 4 се заменя със следното:

„4. Необходимите средства се внедряват от държавите членки, Комисията и органите, службите и агенциите на Съюза, за да се гарантира, че на ползвателите на IMI се разрешава достъп до лични данни, обработвани в IMI, само когато това е необходимо във връзка с работата им и в областта или областите от вътрешния пазар, по отношение на които им е предоставено право на достъп в съответствие с параграф 3.“

6) Член 21 се изменя, както следва:

а) параграф 2 се заменя със следното:

„2. Европейският надзорен орган по защита на данните отговаря за наблюдението и за осигуряване на прилагането на настоящия регламент, когато Комисията или органите, службите и агенциите на Съюза, в ролята им на участници в IMI, обработват лични данни. Във връзка с това се прилагат съответно задълженията и правомощията, посочени в членове 57 и 58 от Регламент (ЕС) 2018/1725 (\*).

(\*) Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1247/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39).“;

б) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Националните надзорни органи и Европейският надзорен орган по защита на данните, в рамките на съответната си компетентност, сътрудничат помежду си с цел осигуряване на координирания надзор върху IMI и нейното използване от участниците в IMI в съответствие с член 62 от Регламент (ЕС) 2018/1725.“;

в) параграф 4 се заличава.

7) В член 29 параграф 1 се заличава.

8) В приложението се добавят следните точки:

„11. Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (\*): член 56, членове 60 — 66 и член 70, параграф 1.

12. Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 2 октомври 2018 г. за създаване на единна цифрова платформа за предоставяне на достъп до информация, до процедури и до услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми и за изменение на Регламент (ЕС) № 1024/2012 (\*\*): член 6, параграф 4 и членове 15 и 19.

(\*) ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1.

(\*\*) ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39“.

#### Член 39

#### Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Член 2, член 4, членове 7 —12, членове 16 и 17, член 18, параграфи 1 — 4, членове 19 и 20, член 24, параграфи 1, 2 и 3, член 25, параграфи 1 — 4 и членове 26 и 27 се прилагат от 12 декември 2020 г.

Членове 6 и 13, член 14, параграфи 1 — 8 и 10 и член 15 се прилагат от 12 декември 2023 г.

Независимо от началната дата на прилагане на членове 2, 9, 10 и 11, общинските органи осигуряват информацията, обясненията и указанията, посочени в тези членове, най-късно към 12 декември 2022 г.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в Страсбург на 2 октомври 2018 година.

За Европейския парламент

Председател

A. TAJANI

За Съвета

Председател

J. BOGNER-STRAUSS

## ПРИЛОЖЕНИЕ I

**Списък на областите на информация от значение за гражданите и предприятията при упражняване на техните права във връзка с вътрешния пазар, посочени в член 2, параграф 2, буква а)**

Области на информация, свързани с гражданите:

Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ПРАВОТО НА СЪЮЗА И НАЦИОНАЛНОТО ПРАВО
А. Пътуване в рамките на Съюза	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. документи, изисквани от граждани на Съюза, членове на техните семейства, които не са граждани на Съюза, ненавършили пълнолетие лица, пътуващи сами, и граждани на държави извън Съюза при пътуване зад граница в рамките на Съюза (лична карта, виза, паспорт)</li> <li>2. права и задължения на лицата, пътуващи със самолет, влак, кораб и автобус в Съюза и извън него, и на лицата, които закупуват туристически пакети или свързани пътнически услуги</li> <li>3. съдействие в случай на намалена подвижност при пътуване в Съюза и извън него</li> <li>4. пренасяне на животни, растения, алкохол, тютюневи изделия, цигари и други стоки при пътуване в Съюза</li> <li>5. гласови повиквания и изпращане и получаване на електронни съобщения и на електронни данни в рамките на Съюза</li> </ol>
Б. Работа и пенсиониране в рамките на Съюза	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. търсене на работа в друга държава членка</li> <li>2. започване на работа в друга държава членка</li> <li>3. признаване на квалификации във връзка с работа в друга държава членка</li> <li>4. данъчно облагане в друга държава членка</li> <li>5. правила относно отговорността и задължителното осигуряване, свързани с пребиваване или трудова заетост в друга държава членка</li> <li>6. условия на труд, включително за командировани работници, предвидени в законов или подзаконов нормативен акт (включително информация относно работно време, платен отпуск, право на отпуск, права и задължения във връзка с извънреден труд, медицински прегледи, прекратяване на договори, уволнение и съкращения)</li> <li>7. равно третиране (правила за забрана на дискриминация на работното място, правила за равно заплащане за мъжете и жените и за равно заплащане на наети лица на срочни или на безсрочни трудови договори)</li> <li>8. задължения във връзка със здравето и безопасността по отношение на различните видове дейности</li> <li>9. социалноосигурителни права и задължения в Съюза, включително свързаните с получаването на пенсии</li> </ol>
В. Превозни средства в Съюза	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. временно или постоянно прехвърляне на моторно превозно средство в друга държава членка</li> <li>2. придобиване и подновяване на свидетелство за управление на МПС</li> <li>3. сключване на задължителна застраховка на моторно превозно средство</li> <li>4. закупуване и продажба на моторно превозно средство в друга държава членка</li> <li>5. национални правила за движение и изисквания по отношение на водачите, включително общи правила за ползването на националната пътна инфраструктура: такси въз основа на време (винетка), такси въз основа на изминатото разстояние (такса за изминатото разстояние), винетки за емисии</li> </ol>

Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ПРАВОТО НА СЪЮЗА И НАЦИОНАЛНОТО ПРАВО
Г. Пребиваване в друга държава членка	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. временно или постоянно преместване в друга държава членка</li> <li>2. купуване и продажба на недвижимо имущество, включително условия и задължения във връзка с данъчното облагане, собствеността или използването на такова имущество, включително като второ жилище</li> <li>3. участие в общински избори и в избори за Европейския парламент</li> <li>4. изисквания за издаването на карти за пребиваване на гражданите на Съюза и членовете на техните семейства, включително членове на семействата, които не са граждани на Съюза</li> <li>5. условия, приложими към натурализацията на лица от друга държава членка</li> <li>6. правила, приложими в случай на смърт, включително правила относно репатрирането на тленни останки в друга държава членка</li> </ol>
Д. Образование или стаж в друга държава членка	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. образователна система в друга държава членка, включително образование и грижи в ранна детска възраст, начално и средно образование, висше образование и учене за възрастни</li> <li>2. доброволческа дейност в друга държава членка</li> <li>3. стаж в друга държава членка</li> <li>4. провеждане на научноизследователска дейност в друга държава членка като част от образователна програма</li> </ol>
Е. Здравеопазване	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. медицинско лечение в друга държава членка</li> <li>2. закупуване онлайн или лично на предписани фармацевтични продукти в държава членка, различна от тази, в която е издадена рецептата</li> <li>3. правила за здравно осигуряване, приложими в случай на краткосрочно или дългосрочно пребиваване в друга държава членка, включително за подаване на заявление за издаването на европейска здравноосигурителна карта</li> <li>4. обща информацията относно правата на достъп или задължението за участие в съществуващите обществени мерки за здравна профилактика</li> <li>5. услуги, предоставяни чрез националните номера за спешни повиквания, включително номер 112 и номер 116</li> <li>6. права и условия за преместване в заведение за настаняване на нуждаещи се от грижи лица</li> </ol>
Ж. Права и задължения на гражданите и семейството	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. раждане, попечителство над ненавършили пълнолетие деца, родителски права и задължения, сурогатно майчинство и осиновяване, включително осиновяване от съпруг, задължения за издръжка по отношение на деца в трансгранично семейно положение</li> <li>2. съжителство на лица с различно гражданство, включително еднополови двойки (брак, гражданско или регистрирано партньорство, раздяла, развод, права във връзка с придобитото през брака имущество, права за съжителство)</li> <li>3. правила за признаване на смяната на пола</li> <li>4. права и задължения във връзка с наследяване в друга държава членка, включително данъчни правила</li> <li>5. права и правила, приложими в случай на трансгранично отвлечане на дете от родител</li> </ol>



Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ПРАВОТО НА СЪЮЗА И НАЦИОНАЛНОТО ПРАВО
3. Права на потребителите	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. закупуване онлайн или лично на стоки, цифрово съдържание или услуги (включително финансови) от друга държава членка</li> <li>2. притежаване на банкова сметка в друга държава членка</li> <li>3. ползване на комунално-битови услуги, като снабдяване с газ, електроенергия, вода, изхвърляне на отпадъци от домакинствата, далекосъобщителни услуги и интернет</li> <li>4. плащания, включително кредитни преводи, закъснения при трансгранични плащания</li> <li>5. права на потребителите и гаранции, свързани с покупки на стоки и услуги, включително процедури за решаване на потребителски спорове и компенсация</li> <li>6. безопасност и сигурност на потребителските стоки</li> <li>7. наем на моторно превозно средство</li> </ol>
И. Защита на личните данни	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. упражняване на правата на субектите на данни във връзка със защитата на личните данни</li> </ol>

Области на информация, свързани с предприятията:

Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА
Й. Започване, извършване и приключване на стопанска дейност	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. регистриране, преобразуване или прекратяване на стопанска дейност (регистрационни процедури и правни форми за извършването на стопанска дейност)</li> <li>2. преместване на стопанска дейност в друга държава членка</li> <li>3. права върху интелектуалната собственост (подаване на заявка за патент, регистриране на търговска марка, чертеж или дизайн, получаване на лиценз за възпроизвеждане)</li> <li>4. справедливост и прозрачност при търговските практики, включително права на потребителите и гаранции във връзка с продажбата на стоки и услуги</li> <li>5. предлагане на онлайн услуги за трансгранични плащания при продажбата на стоки и услуги онлайн</li> <li>6. права и задължения, произтичащи от договорното право, включително лихви за забава</li> <li>7. производства по несъстоятелност и ликвидация на дружества</li> <li>8. кредитно застраховане</li> <li>9. сливания на дружества или продажба на предприятие</li> <li>10. гражданска отговорност на директорите на дружество</li> <li>11. правила и задължения във връзка с обработването на лични данни</li> </ol>

Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА
К. Персонал	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. условия на труд, предвидени в законов или подзаконов нормативен акт (включително работно време, платен отпуск, право на отпуск, права и задължения във връзка с извънреден труд, медицински прегледи, прекратяване на договори, уволнения и съкращения)</li> <li>2. социалноосигурителни права и задължения в Съюза (регистрация като работодател, регистрация на служители, уведомяване на служител за изтичането на срока на договор, плащане на социалноосигурителни вноски, права и задължения във връзка с пенсии)</li> <li>3. наемане на работа на работници в други държави членки (командироване на работници, правила относно свободното предоставяне на услуги, изисквания по отношение на пребиваването на работниците)</li> <li>4. равно третиране (правила за забрана на дискриминация на работното място, правила за равно заплащане за мъжете и жените и равно заплащане на наети лица на срочни или на безсрочни трудови договори)</li> <li>5. правила относно представителството на персонала</li> </ol>
Л. Данъци	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ДДС: информация относно общите правила, ставките и освобождаванията от данък, регистриране по ДДС и заплащане на данъка, възстановяване на заплатен данък</li> <li>2. акцизи: информация относно общите правила, ставките и освобождаванията, регистрация за целите на акцизите и плащане на акцизи, възстановяване на заплатен акциз</li> <li>3. мита и други данъци и такси, налагани върху вноса</li> <li>4. митнически процедури за внос и износ съгласно Митническия кодекс на Съюза</li> <li>5. други данъци: плащане, ставки, данъчни декларации</li> </ol>
М. Стоки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. получаване на маркировка „СЕ“</li> <li>2. правила и изисквания относно продуктите</li> <li>3. определяне на приложимите стандарти, технически спецификации и сертифициране на продукти</li> <li>4. взаимно признаване на продукти, спрямо които не се прилагат спецификации на Съюза</li> <li>5. изисквания по отношение на класирането, етикетирането и опаковането на опасни химични вещества</li> <li>6. продажби от разстояние и извън търговския обект: информация, която трябва да се предоставя предварително на клиентите, писмено потвърждение на договор, отказ от договор, доставяне на стоките, други специфични задължения</li> <li>7. продукти с недостатъци: права на потребителите и гаранции, отговорност след продажбата, способи за обезщетяване на увредено лице</li> <li>8. сертифициране, етикетиране (EMAS, енергийни етикети, екопроектиране, екомаркировка на ЕС)</li> <li>9. рециклиране и управление на отпадъците</li> </ol>
Н. Услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. получаване на лицензи, разрешения или разрешителни с цел започването и осъществяването на стопанска дейност</li> <li>2. уведомяване на властите за трансгранични дейности</li> <li>3. признаване на професионални квалификации, включително професионално образование и обучение</li> </ol>

Област	ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ПРАВАТА, ЗАДЪЛЖЕНИЯТА И ПРАВИЛАТА
О. Финансиране на стопанска дейност	<ol style="list-style-type: none"><li>1. получаване на достъп до финансиране на равнището на Съюза, включително програми на Съюза за финансиране и безвъзмездни средства за стопанска дейност</li><li>2. получаване на достъп до финансиране на национално равнище</li><li>3. инициативи, насочени към предприемачите (организиран обмен за нови предприемачи, програми за наставничество и т.н.)</li></ol>
П. Обществени поръчки	<ol style="list-style-type: none"><li>1. участие в обществени поръчки: правила и процедури</li><li>2. представяне на оферта онлайн в отговор на покана за представяне на оферти</li><li>3. съобщаване на нередности във връзка с тръжната процедура</li></ol>
Р. Здравословни и безопасни условия на труд	<ol style="list-style-type: none"><li>1. задължения във връзка със здравето и безопасността по отношение на различните видове дейности, включително предотвратяване на рисковете, информация и обучение</li></ol>

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

## Процедури, посочени в член 6, параграф 1

Житейски събития	Процедури	Очакван краен продукт, подлежащ на оценка на прилагането от компетентните органи в съответствие с националното им право, когато е приложимо
Раждане	Искане за издаване на доказателство за регистрация на раждане	Доказателство за регистрация на раждане или акт за раждане
Пребиваване	Искане за издаване на доказателство за пребиваване	Потвърждение на регистрацията на текущия адрес
Образование	Кандидатстване за финансиране на обучението за висше образование, като стипендии за обучение и заеми от публичен орган или институция	Решение по молбата за финансиране или потвърждение за получаване
	Представяне на първоначална молба за прием в публично заведение за висше образование	Потвърждение за получаване на молбата
	Искане за академично признаване на дипломи, удостоверения или други доказателства за образование или курсове	Решение по искането за признаване
Работа	Искане за определяне на приложимото законодателство в съответствие с дял II от Регламент (ЕО) № 883/2004 <sup>(1)</sup>	Решение относно приложимото законодателство
	Уведомяване за промени в личния или професионалния живот на лице, получаващо социалноосигурителни обезщетения, които са от значение за тези обезщетения	Потвърждение за получаване на уведомлението за такива промени
	Заявление за издаване на Европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК)	Европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК)
	Подаване на данъчна декларация за доходи	Потвърждение за получаване на декларацията
Преместване	Регистрация на промяна на адрес	Потвърждение на отписването от предишния адрес и на регистрацията на новия адрес
	Регистрация на моторно превозно средство с произход от държава — членка или вече регистрирано в държава членка по стандартна процедура <sup>(2)</sup>	Доказателство за регистрацията на моторно превозно средство
	Получаване на винетки за ползването на националната пътна инфраструктура: такси въз основа на време (винетка), такси въз основа на изминатото разстояние (такса за изминатото разстояние), издадени от публичен орган или институция	Получаване на винетка или на друго доказателство за плащане
	Получаване на винетки за емисии, издадени от публичен орган или институция	Получаване на винетка за емисии или на друго доказателство за плащане

Житейски събития	Процедури	Очакван краен продукт, подлежащ на оценка на прилагането от компетентните органи в съответствие с националното им право, когато е приложимо
Пенсиониране	Подаване на искане за отпускане на пенсия и на предпенсионни обезщетения от задължителни схеми	Потвърждаване за получаване на искането или решение относно искането за отпускане на пенсия или на предпенсионни обезщетения
	Искане за информация относно данни, свързани с пенсия от задължителни схеми	Декларация за лични данни, свързани с пенсията
Започване, извършване и приключване на стопанска дейност	Уведомяване за стопанска дейност, разрешение за упражняване на стопанска дейност, промени в стопанската дейност и прекратяване на стопанска дейност, без процедури по несъстоятелност или ликвидация, с изключение на първоначалната регистрация на стопанска дейност в търговския регистър и на учредяването на дружества по смисъла на член 54, втора алинея ДФЕС или последващото подаване на документи от тях	Потвърждение за получаване на уведомлението или промяната, или на искането за разрешение за стопанска дейност
	Регистрация на работодател (физическо лице) към задължителни пенсионни и осигурителни схеми	Потвърждение за регистрация или социалноосигурителен регистрационен номер
	Регистрация на наети лица към задължителни пенсионни и осигурителни схеми	Потвърждение за регистрация или социалноосигурителен регистрационен номер
	Представяне на декларация за корпоративен данък	Потвърждение за получаване на декларацията
	Уведомяване на системите за социална сигурност за датата на изтичане на договор с наето лице, с изключение на процедурите за колективно прекратяване на договорите на наети лица	Потвърждение за получаване на уведомлението
	Плащане на социалноосигурителни вноски за наети лица	Разписка или друга форма на потвърждение на плащането на социалноосигурителни вноски за наети лица

<sup>(1)</sup> Регламент (ЕО) № 883/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2004 г. за координация на системите за социално осигуряване (ОВ L 166, 30.4.2004 г., стр. 1).

<sup>(2)</sup> Отнася се за следните превозни средства: а) всяко моторно превозно средство или ремарке съгласно член 3 от Директива № 2007/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 263, 9.10.2007 г., стр. 1), и б) всяко дву- или триколесно моторно превозно средство, с двойни или единични колела, предназначено да се движи по път, съгласно член 1 от Регламент (ЕО) № 168/2013 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 60, 2.3.2013 г., стр. 52).

## ПРИЛОЖЕНИЕ III

**Списък на услугите за оказване на помощ и решаване на проблеми, посочени в член 2, параграф 2, буква в)**

- 1) Единични звена за контакт <sup>(1)</sup>
- 2) Звена за контакт относно продуктите <sup>(2)</sup>
- 3) Звена за контакт относно продукти в строителството <sup>(3)</sup>
- 4) Национални помощни центрове във връзка с професионалните квалификации <sup>(4)</sup>
- 5) Национални звена за контакт във връзка с трансграничното здравно обслужване <sup>(5)</sup>
- 6) Европейски служби по заетостта (EURES) <sup>(6)</sup>
- 7) Онлайн решаване на спорове <sup>(7)</sup>

---

<sup>(1)</sup> Директива 2006/123/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2006 г. относно услугите на вътрешния пазар (ОВ L 376, 27.12.2006 г., стр. 36).

<sup>(2)</sup> Регламент (ЕО) № 764/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 9 юли 2008 г. относно установяване на процедурите, свързани с прилагането на някои национални технически правила за продукти, законно предлагани на пазара в други държави членки, и за отмяна на Решение № 3052/95/ЕО (ОВ L 218, 13.8.2008 г., стр. 21).

<sup>(3)</sup> Регламент (ЕС) № 305/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за определяне на хармонизирани условия за предлагането на пазара на строителни продукти и за отмяна на Директива 89/106/ЕИО на Съвета (ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 5).

<sup>(4)</sup> Директива 2005/36/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 7 септември 2005 г. относно признаването на професионалните квалификации (ОВ L 255, 30.9.2005 г., стр. 22).

<sup>(5)</sup> Директива 2011/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 9 март 2011 г. за упражняване на правата на пациентите при трансгранично здравно обслужване (ОВ L 88, 4.4.2011 г., стр. 45).

<sup>(6)</sup> Регламент (ЕС) 2016/589 на Европейския парламент и на Съвета от 13 април 2016 г. относно европейска мрежа на службите по заетостта (EURES), достъп на работниците до услуги за мобилност и по-нататъшно интегриране на пазарите на труда и за изменение на регламенти (ЕС) № 492/2011 и (ЕС) № 1296/2013 (ОВ L 107, 22.4.2016 г., стр. 1).

<sup>(7)</sup> Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).