



Брюксел, 12.9.2023 г.
COM(2023) 534 final

ДОКЛАД НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

Първи доклад за изпълнението на единната цифрова платформа

Съдържание

I. ВЕЧЕ ОНЛАЙН — информационни услуги, услуги за оказване на помощ и инструмент за обратна информация относно пречките пред единния пазар	4
A. Достъп до информация онлайн на портала „Your Europe“	4
Б. Оказване на качествена помощ на предприятията и гражданите	9
В. Докладване на пречките за подобряване на функционирането на единния пазар ..	12
II. ПРЕДСТОЯЩО — Онлайн процедури и техническата система, основана на принципа на еднократност	15
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	20

Единната цифрова платформа¹ (ЕЦП) е една от най-амбициозните инициативи на ЕС в областта на електронното управление за цифровизиране на публичната администрация. Тя силно допринася за намаляване на административната тежест за предприятията, гражданите и органите. Чрез уеб портала „Your Europe“² ЕЦП въвежда обслужване на едно гише, което осигурява на гражданите и предприятията:

- Надеждна и актуална **информация** относно правилата и процедурите в единния пазар на всички управленски равнища;
- Пряк, централизиран и направляван достъп до услуги за **оказване на помощ и решаване на проблеми**;
- Пряк достъп до широк набор от **напълно цифровизирани административни процедури**, за които техническата система, основана на принципа на еднократност (ТСПЕ), позволява **автоматизиран обмен на удостоверителни документи** между органите в целия ЕС по искане на потребителите;
- **Инструменти за обратна информация** за докладване на качеството на услугите и пречките пред единния пазар.

С ЕЦП³ се усъвършенства европейската стопанска среда, като се подпомагат дружествата, особено МСП, които често разполагат с по-малко ресурси и опит от по-големите организации, да разберат по-добре правата и възможностите, предлагани от единния пазар, и да се ползват от тях. МСП в голяма степен се възползват от административното опростяване и цифровизацията, предлагани посредством ЕЦП. Предприятията, особено тези, които извършват трансгранична дейност, **спестяват много време и пари**, като използват ЕЦП, по-специално когато се опитват да съберат информация или да изпълнят административни процедури⁴.

С ЕЦП също така се опростява всекидневният живот на гражданите в много области, като пътуване, работа и пенсиониране, образование, семейни права и здравеопазване, които са от ключово значение, за да се възползват максимално от правото си на свободно движение, особено в трансграничния контекст. По този начин ЕЦП спомага за отключване на пълния потенциал на **единния пазар**⁵ и за постигане на целите на цифровото десетилетие на ЕС⁶, като същевременно предлага конкретно облекчаване на малките предприятия.

ЕЦП се възползва от усилията, положени в контекста на някои секторни звена за обслужване на едно гише, като например националните центрове за квалифицирани професии или единните звена за контакт⁷, създадени съгласно Директивата за услугите.

¹ Създадена с Регламент (ЕС) 2018/1724.

² „Your Europe“ (europa.eu).

³ Заедно с други сходни инициативи на ЕС, като например [Европейския портал за електронно правосъдие \(europa.eu\)](http://europa.eu), цифровизацията на дружественото право на ЕС (Директива (ЕС) 2019/1151 и СОМ(2023) 177 final) или [Системата за взаимно свързване на бизнес регистрите \(BRIS\)](http://europa.eu), която свързва търговските регистри на всички държави членки.

⁴ Според проведено проучване разходите на трансграничните предприятия са с 50 % по-високи в сравнение с националните предприятия, като допълнителните разходи на трансграничните предприятия се дължат предимно на събирането на информация (най-вече правни консултации, 30 милиона евро), подаване на документи (22 милиона евро, предимно пътни разходи, ако се изисква лично подаване на документите, сертифициране (11 милиона евро) и събиране на данни и документи (7 милиона евро); тези разходи могат да бъдат намалени чрез по-нататъшната цифровизация; вж. [Регистър на документите на Комисията — SWD \(2017\) 213 \(europa.eu\)](http://europa.eu).

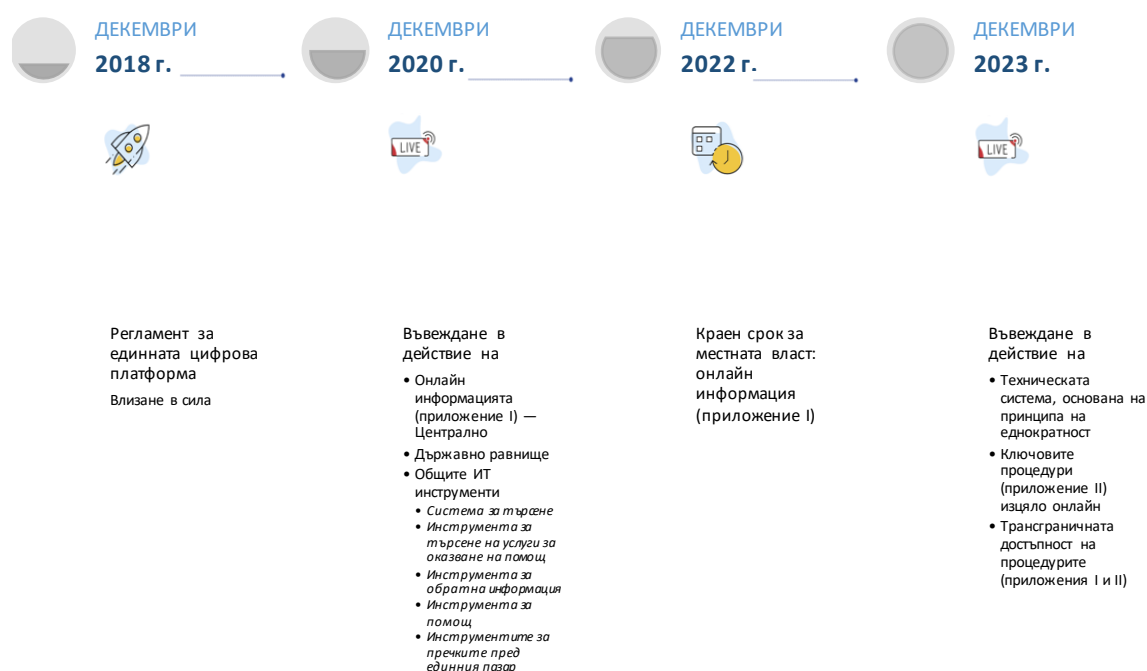
⁵ В съответствие с резолюцията на Европейския парламент от 18 април 2023 г. (2022/2036(INI)).

⁶ Решение (ЕС) 2022/2481.

⁷ Единните звена за контакт, създадени с Директива 2006/123/ЕО, предоставят онлайн информация, услуги за съдействие и достъп до процедури, свързани с предоставянето на услуги, в обхвата на ЕЦП.

ЕЦП обаче е всеобхватно и интегрирано решение, което обхваща всички нужди на предприятията и гражданите през целия им живот.

С ЕЦП се изпълнява на етапи със съвместни усилия на държавите членки и Комисията. Тя стартира през 2020 г., предоставяйки информация за правата и процедурите на европейско и национално равнище на портала „Your Europe“. **До края на 2023 г. държавите членки ще трябва да гарантират, че административните процедури в 21 ключови области са напълно достъпни онлайн**, включително за трансграничните потребители, и че ТСПЕ е въведена така, че съответните документи да могат да се обменят в бъдеще.



Съгласно Регламента за ЕЦП Комисията е призована да прави редовна оценка и преглед на прилагането на този регламент въз основа на статистическите данни и обратната информация, събрана чрез портала. Настоящият първи доклад⁸ е представен като част от пакета от мерки на Комисията за подпомагане на МСП, тъй като ЕЦП допринася за целите на пакета за опростяване на нормативната уредба и намаляване на административната тежест. В него се прави оценка на изпълнението на ЕЦП и на начина, по който ЕЦП функционира днес, въз основа, наред с останалото, на данни за използването и обратна информация от потребителите. В него се описва постигнатият напредък по отношение на следващия етап, най-вече цифровизацията на процедурите и ТСПЕ. В него се посочват и начините за по-нататъшно усъвършенстване и разширяване на ЕЦП с оглед стимулиране на електронното управление в услуга на конкурентен единен пазар и достъпно пространство за свободно движение на гражданите.

Част I е фокусирана върху стълбовете на ЕЦП, които вече са достъпни онлайн в портала „Your Europe“, а именно информационните услуги, услугите за оказване на помощ и

Националните действия и действията на Комисията значително са подобрили наличието и качеството на информацията.

⁸ В член 36 от Регламента за ЕЦП се предвижда публикуването на всеки две години на доклад за изпълнението.

инструмента за обратна информация относно пречките пред единния пазар. Част II обхваща предстоящите стълбове на ЕЦП, свързани с онлайн процедурите и ТСПЕ.

I. ВЕЧЕ ОНЛАЙН — информационни услуги, услуги за оказване на помощ и инструмент за обратна информация относно пречките пред единния пазар

A. Достъп до информация онлайн на портала „Your Europe“

Порталът „Your Europe“ е звено за обслужване на едно гише, което свързва порталите и услугите на ЕС и националните правителства. Той предлага онлайн достъп до висококачествена **информация относно правилата и процедурите, приложими за предприятията и гражданите на всички равнища на управление** (ЕС, национално, регионално и местно).

На портала „Your Europe“ предприятията, особено МСП, могат да намерят цялата информация, от която се нуждаят, за да създадат⁹, да управляват или да закрийт предприятие в ЕС, като например информация за заетостта, данъците, предоставянето на стоки и услуги или достъпа до финансиране. Например дружество, което търси възможности да финансира своя цифров или екологичен преход, може да разбере как да получи достъп до финансиране; или дружество за автомобилни превози, което иска да командирова шофьори в чужбина, може да намери приложимите процедури или правила, например за възнаграждението във всяка държава; а малко предприятие, което желае да разшири туристическата си дейност в ЕС, може да намери информация за правилата в отделните държави, за отговорността си по отношение на пътниците с увреждания, както и за възможностите за финансиране от ЕС. От своя страна, гражданите могат да намерят информация за това как да се преместят, да живеят, да пътуват, да учат и да си търсят работа в ЕС, като получат информация по теми като здравеопазване и безопасност на работното място, документи за пътуване, формалности във връзка с пребиваването, здравеопазване в чужбина, социално осигуряване, потребителски права и др.

Посетителите могат да имат доверие на информацията на портала „Your Europe“, тъй като тя се получава директно от официални източници и се актуализира на равнището на ЕС с влизането в сила на дадено законодателство на ЕС. Тя се предоставя в достъпен и лесен за разбиране формат, на националния(те) език(ци) и на широко разпространен чужд език¹⁰.

Постижения

Порталът „Your Europe“ се ползва с **все по-голямо доверие и е все повече посещаван**. През 2022 г. „Your Europe“ е бил посетен около 43 милиона пъти, което го прави третия най-посещаван уебсайт на Комисията след нейния институционален уебсайт и EUR-Lex. Това е след рекордната 2021 г., през която разхлабването на ограниченията за пътуване, свързани с Covid, доведе до изключително голям брой посетители. Съответните национални страници, съобщени на Комисията от държавите членки, и към които има препратки от „Your Europe“, са получили допълнителни

⁹ Съгласно член 13е от Директива (ЕС) 2019/1151 информацията относно учредяването на дружества и клонове и регистрирането им в търговските регистри трябва да бъде достъпна на регистрационни портали или уебсайтове, които са достъпни чрез единната цифрова платформа.

¹⁰ Бюджетът на Комисията помага на държавите членки да преведат националните правила, обикновено на английски език.

63 милиона посещения през изминалата година¹¹. Съвкупното съдържание на ЕЦП¹² е получило годишно над 100 милиона посещения както през 2021 г., така и през 2022 г.¹³



Графика 1. Брой посещения на „Your Europe“ и националните уебстраници преди и след стартирането на ЕЦП

Статистическите данни от 2022 г. показват, че потребителите са прекарвали повече от 120 000 часа само в уебстраниците на „Your Europe“ за предприятията. Дори при консервативна оценка на разходите за правни консултации ЕЦП **спестява на тези потребители, особено на МСП, около 2,5 милиона евро годишно** както и много време¹⁴. Дадена средностатистическа страница на „Your Europe“ може да бъде прочетена за по-малко от 4 минути, като в същото време обобщава напълно точно сложни правни текстове на ЕС, чието четене би отнело повече от два часа и половина.

Въвеждането на новата функционалност за търсене през август 2022 г. (която заменя предишното търсене в свободен текст) доведе до **значително увеличение на успешно завършените търсения**¹⁵. През 2021 г. функцията за търсене на „Your Europe“ е използвана 871 104 пъти. През 2022 г. този брой се е удвоил и е достигнал 1 784 566 заявки.

¹¹ Държавите членки съобщават на Комисията своите уебсайтове, на които се намира съдържанието, посочено в Регламента за ЕЦП.

¹² Включително уебстраници на ЕС и национални уебстраници.

¹³ [Europa Analytics — какво прави и как | Европейски съюз](#).

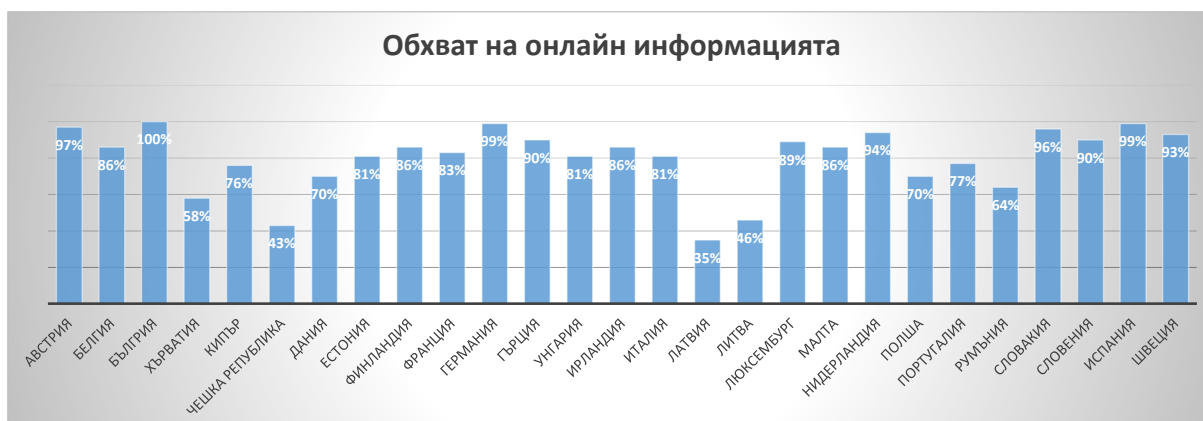
¹⁴ МСП получават информацията безплатно. Статистиката на Комисията относно посетителите показва колко време посетителите са прекарвали на всяка страница. През 2022 г. повече от 120 000 часа са били прекарани в уебстраниците на „Your Europe“ само за МСП. По данни на Евростат правните консултации струват средно 23,9 евро на час в ЕС (за третото тримесечие на 2022 г.).

¹⁵ Резултатите от търсенето могат да се филтрират по равнище на компетентност, език, местоположение и вид на съдържанието.



Графика 2. Развитие на заявките за търсене, подадени към „Your Europe“ от стартирането на системата

Покритието на „Your Europe“ става все по-всеобхватно. Към януари 2023 г. държавите членки са уведомили за 40 776 уебстраници в рамките на ЕЦП. Уведомленията на държавите членки обхващат 80 % от областите, изисквани съгласно приложение I към Регламента за ЕЦП¹⁶. На графика 3 е показано това покритие по държави членки¹⁷. Чрез подобно картографиране в момента се извършва оценка на обхвата на местната информация, за която държавите членки също трябва да съобщават от декември 2022 г.¹⁸



Графика 3. Процент на обхванатата от ЕЦП информация по държави

Проучване на „Your Europe“ през 2023 г.¹⁹ показва, че 92,5 % от анкетираните граждани и 90,3 % от предприятията намират портала за удовлетворителен или по-добър. 77 % от предприятията и 76 % от гражданите са потвърдили, че са намерили информацията,

¹⁶ Приложение I обхваща информация за пътуване, работа и пенсиониране, превозни средства, пребиваване, образование и стаж в други държави членки, здравеопазване, права и задължения на гражданите и семейството, права на потребителите, защита на личните данни, започване, извършване и приключване на стопанска дейност, правила за наемане на работа, данъци, изисквания за стоки и продукти, финансиране на стопанската дейност, обществени поръчки и здравословни и безопасни условия на труд.

¹⁷ Въпреки високата степен на покритие, оставащите празноти накарваха Комисията да създаде по-пълнен набор от данни с информация. Държавите членки невинаги тълкуват изискванията на регламента по един и същи начин и са необходими значителни човешки и финансови ресурси. Това може да повлияе на степента на покритие.

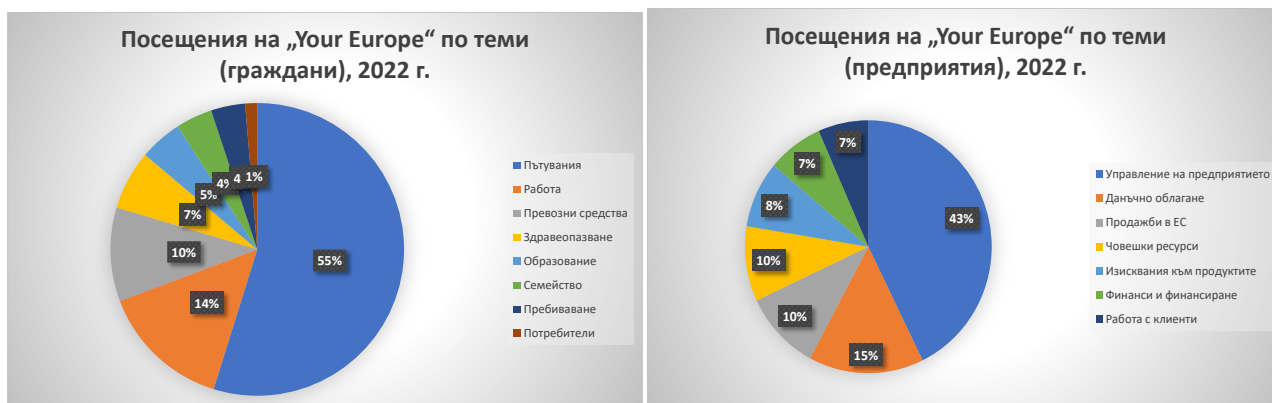
¹⁸ За да се избегне дублиране на информацията, националните координатори на ЕЦП трябва да съобщават съответните уебстраници само ако националните правила са изменени от местни такива.

¹⁹ Проучване на удовлетвореността от „Your Europe“ се провежда всяка година.

която са търсили. 88,4 % от предприятията и 90,6 % от гражданите биха препоръчали „Your Europe“ на приятели, семейство или колеги.

Платформата става все по-достъпна и видима. За гражданите най-популярните теми във „Your Europe“ са „Пътуване“ и „Работа и пенсиониране“. „Извършване на стопанска дейност“ и „Данъчно облагане“ са най-търсените теми от предприятията. Предварителните констатации показват сравними резултати за националните уебстраници²⁰, въпреки че посещенията на националното съдържание на „Your Europe“ по теми се проследяват едва от август 2022 г. насам, когато стартира търсенето с насочване.

За да осигури по-голяма видимост, Комисията проведе цифрови пътуващи изложения в 21 държави членки, а кампанията със 79 влиятелни личности достигна до над 9,5 милиона души²¹.



Графика 4. Посещения по теми за теми, свързани с гражданите (вляво), и за теми, свързани с предприятията (вдясно)

В случай на непредвидени събития или криза Комисията използва видимостта на „Your Europe“ като мултипликатор, за да предостави информация на предприятията и гражданите чрез хостинг на ново съдържание (напр. Brexit) или чрез препратки към други уебсайтове на Комисията (напр. Украйна — с информация за бежанците, дарителите, предприятията).

Области за подобрене и следващи стъпки

Комисията и държавите членки следва да продължат да подобряват портала „Your Europe“ и неговата мрежа от национални портали **като основен източник** на практична, разбираема, надеждна и достъпна информация на всяко административно равнище за правилата, процедурите и възможностите за извършване на стопанска дейност.

Комисията ще продължи да **подобрява обхвата, възможността за лесно намиране и достъпа до информация** за предприятията, най-вече за МСП, и за гражданите в области, които са от решаващо значение, за да им помогне да се възползват максимално от единния пазар:

²⁰ Проблемни области А, В, L и М.

²¹ 90 % от анкетираните, които са гледали видеоклипа на кампанията, са успели да разпознаят правилно логотипа на „Your Europe“. Допълнителните рекламни кампании в Twitter, Facebook, LinkedIn и Google генерираха месечно повече от 3 милиона импресии, над 1 милион ангажирания, 14 хиляди щраквания върху връзки и над 244 000 гледания на видеоклипове. Голямата видимост се изразява в нарастващ брой посетители.

- Тя ще подобри **лесното намиране на информацията относно изискванията към продуктите за производителите и търговците на дребно**. Тази тема вече е една от най-популярните теми при търсенето от страна на предприятията. Като се има предвид броят на правилата, приложими за даден конкретен продукт на равнище ЕС и на национално равнище, било то специфичните за продукта или общите правила, „Your Europe“ ще се превърне в единна точка за достъп до информацията относно тези изисквания. Успоредно с това държавите членки трябва да ускорят уведомяването относно съответните национални правила, както се изисква от Регламента за ЕЦП.
- Освен това на платформата ще бъде представена **информация за данъчното облагане** по лесен за ползване начин. Държавите членки трябва да гарантират, че информацията и техническата инфраструктура на *базата данни „Данъци в Европа“*²² са актуални, така че на МСП да се предлага правилната информация.
- Тъй като държавите членки добавят все повече информация, включително на общинско равнище, Комисията ще продължи да я представя по все по-структуриран и лесен за ползване начин. Това включва например информация за **правилата за достъп на превозни средства в градските зони (ПДПСГЗ)**, като например зони с ниски емисии или стикери за платени пътни такси.
- Комисията и държавите членки следва да продължат да подобряват **лесното намиране на информацията за социалното осигуряване**, която е от ключово значение за мобилността на гражданите, работниците и работодателите и е съществено условие за свободното движение на работници.
- Комисията ще продължи да подобрява и надгражда **новата търсачка с насочване**. Успехът ѝ зависи и от информацията, подавана от държавите членки.

Освен това **Комисията ще продължи да утвърждава „Your Europe“ като основен инструмент за достъп до основна съществена информация**. В това отношение съществуващите функции вече се използват широко. Например всеки гражданин или МСП вече могат да използват портала „Your Europe“, за да проверят номера по ДДС и да разберат дали дадено предприятие е регистрирано за трансгранична търговия в рамките на ЕС, което е необходимо за много процедури. Това важи и за Европейската професионална карта. По същия начин националните правила за движение по пътищата, които понастоящем се намират на отделен уебсайт на ЕС, ще бъдат публикувани на портала „Your Europe“ до края на 2023 г. Комисията също така ще проучи нови методи за мониторинг на съдържанието, като например **автоматизирани системи за проверка на качеството**²³.

Накрая, Комисията ще **оцени използването на усъвършенствани големи езикови модели с изкуствен интелект**, включително технологии за разбиране на естествения език. С помощта на тези модели могат да се създадат по-динамични, съобразени с контекста и персонализирани системи за предоставяне на информация, които могат да променят начина, по който потребителите имат достъп до нормативно съдържание и го използват него. В крайна сметка тези инструменти ще могат да анализират огромни

²² Базата данни „Данъци в Европа“ е онлайн информационен инструмент на Комисията. Тя съдържа предоставена от държавите — членки на ЕС, информация за около 650 данъка: [База данни „Данъци в Европа“ v3 \(europa.eu\)](#).

²³ Това може да включва т.нар. „паяк“ (софтуер, индексиращ съдържанието на уебсайтовете, за да могат тези уебсайтове да се появят в резултатите от търсенето), който да открива наличието на необходимата информация, преводи, логотипа на „Your Europe“ и др.

количества информация от различни източници, включително национални правила и процедури и такива на ЕС, и да я представят във формат, съобразен с конкретните нужди на потребителя.

При отговора на големи кризи „Your Europe“ ще потвърди ролята си на **мултипликатор на официална информация**, каквато роля изигра при отговора на пандемията или на войната в Украйна. Като цяло службите на Комисията ще осигурят по-систематично препращане към **уебсайта на „Your Europe“**, когато в **ново законодателство на ЕС** се определят нови изисквания за информация.

- **Държавите членки** се приканват да продължат да **подобряват обхвата и качеството на информацията**, предоставяна на портала, и да **съобщават информацията**, изисквана от Регламента за ЕЦП.
- **Комисията** ще **усъвършенства възможностите за лесно намиране на информация**, поставяйки специален акцент върху области, които са от ключово значение за МСП, включително **изискванията за продуктите и данъчното облагане**. Тя ще затвърди и увеличи ролята на уебсайта като **своевременен мултипликатор на официална информация**, особено в случай на големи събития и кризи. И накрая, тя ще **оцени използването на усъвършенствани големи езикови модели с изкуствен интелект** за по-нататъшно подобряване на начина, по който регулаторната информация се споделя с потребителите, особено с МСП.

Б. Оказване на качествена помощ на предприятията и гражданите

ЕЦП предоставя допълнителна подкрепа чрез индивидуализирани услуги за оказване на помощ и решаване на проблеми, когато информационните страници на ЕЦП се окажат недостатъчни и/или когато гражданите или предприятията се сблъскат с проблеми, докато се опитват да упражняват правата си на единния пазар²⁴.

Постижения

Предлагането на услуги се разширява. През декември 2020 г. седем ключови услуги за оказване помощ²⁵ станаха достъпни на „Your Europe“ заедно с **инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ**²⁶, който улеснява достъпа до тези услуги. Те включват: 1) Единно звено за контакт; 2) Звена за контакт относно продуктите; 3) Звена за контакт относно продукти в строителството; 4) Национални центрове за оказване на съдействие във връзка с професионалните квалификации; 5) Национални точки за контакт по въпросите на трансграничното здравно обслужване; 6) Европейски служби по заетостта (EURES); 7) Онлайн решаване на спорове (OPC).

Регламентът за ЕЦП позволява да бъдат включени допълнителни услуги за помощ, ако тяхното предлагане допълва съществуващите услуги, ако отговарят на критериите за качество и ако не се начисляват такси или се начисляват само малки такси²⁷. На тази основа три служби се присъединиха и разшириха предлаганите от ЕЦП услуги: „Вашата Европа — Съвети“ (YEA), мрежата SOLVIT и мрежата на Европейските потребителски

²⁴ Това може да се случи, когато трансграничните дейности са твърде специфични за стандартните обяснения на уебстраниците или поради различни трудности при взаимодействието с органите.

²⁵ Съгласно приложение III към Регламента за ЕЦП.

²⁶ [Инструмент за търсене на услуги за оказване на помощ \(europa.eu\)](https://europa.eu).

²⁷ Член 7, параграф 3 от Регламента за ЕЦП. Както националните служби, така и тези на равнището на ЕС могат да се включат в ЕЦП.

центрове²⁸. Близко 100 % от тези услуги вече са достъпни чрез инструмента за търсене на услуги за оказване на помощ.

Услугата е широко използвана. През 2021 г. и 2022 г. заедно службите за помощ са оказали помощ в 6,5 милиона случая²⁹, от които 5,3 милиона са на граждани и 1,2 милиона на предприятия. Най-често подпомаганите групи потребители са работодатели и лица, търсещи работа (6 милиона), дружества, предоставящи услуги (157 000 случая), потребители, които имат въпроси относно правата си (120 000) или при спорове с онлайн търговци (80 000 случая)³⁰, и лица, търсещи здравна помощ в друга държава (63 000 случая)³¹.



²⁸ На национално равнище се присъедини и Германската служба за равно третиране на работниците от ЕС (ЕТО). Процедурата беше инициирана от Германския помирителен орган за обществения транспорт.

²⁹ През 2022 г. YEА и SOLVIT са разгледали съответно над 28 000 случая (от които 20 000 са отговаряли на условията) и 2200 случая. SOLVIT е разрешила 86 % от случаите.

³⁰ Това число включва 50 000 предварителни жалби, които представляват директни разговори между потребителя и търговеца чрез платформата, без да се ангажира орган за алтернативно разрешаване на спорове.

³¹ Тези данни се основават на услугите за оказване на помощ в 21 държави членки.

Графика 5. Брой дела по видове услуги (горе) и по теми (долу)

Предприятията и гражданите могат да очакват отговор в рамките на два до три календарни дни. Въпреки това времето за отговор на двата вида звена за контакт за продуктите отнема средно осем до девет дни. Това може да се дължи на сложността на изискванията към продуктите, които често произтичат от съчетаването на европейско и национално законодателство. Ограниченията на ресурсите и работните процеси в мрежите също могат да играят роля. Въпреки това те съставляват само около 1 % от всички случаи.

Отзивите на потребителите са положителни. Досега са събрани над 3200 отзива, чрез специфичен цикъл за обратна информация³², със средна оценка 4,3 звезди от 5. Това е положителна оценка, като се има предвид, че неудовлетворените потребители са свръхпредставени в този тип системи³³.

Области за подобрене и следващи стъпки

Засега отзивите на потребителите и статистическите данни за случаите все още не се използват систематично като инструмент за подобряване на цялостното предлагане на услуги. Комисията ще работи съвместно с държавите членки и съответните служби за помощ, за да промени това. Конкретно това означава, че на увеличението и намаленията и на видовете заявки и отзивите на потребителите ще бъде извършван надлежен мониторинг, за да се гарантира, че гражданите и предприятията могат да бъдат обслужвани по оптимален начин. Например, ако единното звено за контакт се сблъска с нарастване на броя на запитванията от строителни компании, идващи от друга държава членка, и обратната връзка показва, че тези компании не намират търсената от тях информация, това следва да предизвика действия от страна на съответните органи. Те биха могли да подобрят информацията на националните страници на ЕЦП и/или да поискат от Комисията да подобри страниците на „Your Europe“ и/или да предприемат други стъпки, за да улеснят извършването на стопанска дейност в своята държава членка.

Комисията ще започне да проследява как се **използва инструментът за търсене на услуги за оказване на помощ**, за да насочи подобренията към най-използваните услуги и да позволи предлагането на по-добри услуги за МСП и гражданите, по-достъпни за трансграничните потребители.

За да се подобри предлагането на услуги от страна на ЕЦП, центрoвете Europe Direct, националните изпълнителни органи в транспорта и бюрото за помощ в областта на правата върху интелектуалната собственост се насърчават да се включат. ЕЦП ще се превърне в **истинско звено за обслужване на едно гише за услуги за оказване на помощ на равнището на ЕС по всички теми, свързани с единния пазар.**

Накрая, Комисията ще **усъвършенства насочването на потребителите на уебстраниците на ЕЦП към най-подходящите услуги за оказване на помощ чрез разработване на единна функция за търсене** на информация и помощ онлайн. За по-

³² Вж. член 25 от Регламента за ЕЦП и Регламент за изпълнение (ЕС) 2020/1121. Доставчиците на услуги трябва да поканят потребителите да дадат обратна информация за наличността и качеството на услугата, след като са я използвали.

³³ Тази тенденция — по-малко доволните потребители да са по-склонни да използват функциите за обратна информация, е постоянна констатация, изведена от обратната информация, събирана в продължение на много години на портала „Your Europe“.

добро постигане на тази цел може да се проучат и решения на основата на изкуствен интелект.

- Държавите членки се насърчават да подобрят досегашното **непълно събиране на обратна информация от потребителите и статистически данни** за случаите, така че тази обратна информация да може да се използва за подобряване на цялостното обслужване на гражданите и предприятията.
- Комисията ще насърчава по-нататъшното **разширяване на обхвата на услугите за решаване на проблеми**. Тя също така ще **подобри насочването към услугите за подпомагане на ЕЦП**.

В. Докладване на пречките за подобряване на функционирането на единния пазар

Предприятията и гражданите, които срещат пречки на единния пазар, могат да докладват за тях директно чрез „Your Europe“, като щракнат върху „докладване на пречка“ в горното меню. По този начин се отваря уеб формуляр за докладване на пречка, срещната на единния пазар³⁴, която държавите членки следва да отстранят. Тези данни се събират и анализират от **инструмента за преодоляване на препятствията пред единния пазар (SMOT)**. Неговата основна цел е да предостави информация за най-неотложните предизвикателства на вътрешния пазар от гледна точка на предприятията и гражданите³⁵ и да допринесе за политика, основана в по-голяма степен на данните.

Постижения

От декември 2020 г. насам SMOT вече е докладвал 1511 пречки. Докладваните пречки и обобщеното информационно табло са достъпни в реално време за държавите членки и Комисията, а анонимизираните набори от данни се публикуват веднъж годишно на портала за отворени данни на ЕС.

80 % от докладваните пречки се отнасят до гражданите. Що се отнася до гражданите, въпросите, които са най-представени (по брой случаи), се отнасят главно до правата на потребителите (23 % от случаите на гражданите), работата и пенсионирането (16 %) и правата и задълженията на гражданите и семейството (15 %).

³⁴ Всеки случай се съхранява анонимно в инструмента за управление на ЕЦП. Националните координатори и администраторите на Комисията имат достъп до визуализирани статистически данни в информационно табло.

³⁵ Член 1, параграф 1, буква в) и член 26 от Регламента за ЕЦП.



Графика 6. Пречки, докладвани на портала „Your Europe“ по теми — граждани

20 % от докладваните пречки се отнасят до предприятията. По отношение на предприятията най-голям брой пречки са отчетени при данъците (25 %), следвани от предоставянето на услуги (24 %), започването, управлението и прекратяването на стопанска дейност (15 %), финансирането (10 %) и наемането на работници (10 %).



Графика 7. Пречки, докладвани на портала „Your Europe“ по теми — предприятия

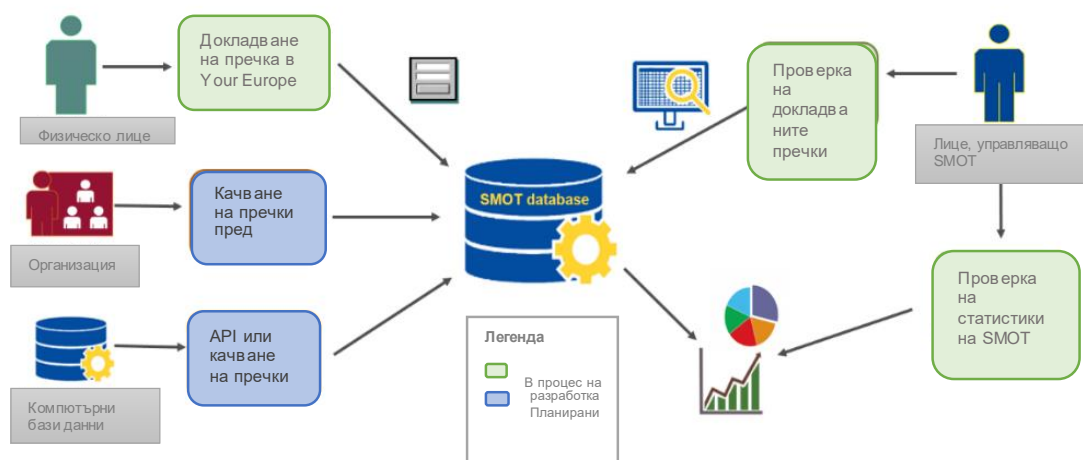
Области за подобрене и следващи стъпки

За потребителите на „Your Europe“ невинаги е ясно, че SMOT не е предназначен за решаване на индивидуални случаи. За тази конкретна употреба потребителите се насочват към националните услуги за оказване на помощ или към управлявани от ЕС служби като SOLVIT³⁶ и „Вашата Европа — Съвети“ (YEA). Ето защо е необходимо да

³⁶ SOLVIT е безплатна онлайн услуга, която има за цел да предостави решения на гражданите и предприятията, чиито права са били нарушени от публичните органи.

се изяснят насоките за потребителите и последователността от действия, които потребителите трябва да извършат в това отношение.

В близко бъдеще инструментът има за цел да **обедини данните, събрани чрез „Your Europe“**, с **многобройните съществуващи данни за пречките от различни източници**³⁷, включително YEA, SOLVIT, мрежата Enterprise Europe (EEN)³⁸ и Европейските потребителски центрове (ЕПЦ). Планира се също така да се включат данни, предоставени от доброволчески стопански организации, като Асоциацията на европейските търговско-промишлени палати (Eurochambres), и механизма за обратна информация от МСП — проучване на ЕС, управлявано от EEN³⁹. Както е показано по-долу, това изисква интелигентна интеграция на данните, стандартизация и визуализация⁴⁰.



Графика 8. Компоненти на SMOT

Оползотворяването на потенциала на суровите данни, получени в резултат на интегрирането на различни източници, изисква най-съвременни анализи. За тази цел Комисията ще **проучи възможността за използване на технологии като изкуствен интелект (ИИ)**, машинно обучение и обработка на естествен език, за да се определи източникът на докладваните пречки (напр. липса на информация, правни, правоприлагащи или процедурни проблеми и др.), съответните модели и какви действия следва да се предприемат.

Комисията, заедно с държавите членки, ще издаде също така насоки за това как всички съществуващи инструменти могат да бъдат използвани за справяне с докладваните пречки, включително задълженията на Комисията и държавите

³⁷ [Обратна информация относно пречки \(europa.eu\)](http://europa.eu).

³⁸ Консултациите с EEN доведоха до разработването на два различни формуляра за приемане на данни и информационни табла за граждани и предприятия, както и на нов модул за приемане на данни от външни стопански организации. Тези промени ще станат видими в данните в края на 2023 г. Комисията също така ще инвестира в по-нататъшното разработване на изискванията за информационните табла и докладването, например в годишния доклад за единния пазар.

³⁹ Агенциите за подкрепа на МСП регистрират в системата случаите, докладвани им от МСП при всекидневната им работа. Както механизмът за обратна информация от МСП, така и SMOT имат обща цел за по-добро използване на получената обратна информация.

⁴⁰ Технологичните компоненти на SMOT се състоят от формуляр за приемане на данни на страниците на „Your Europe“ и националните страници на ЕЦП, система за управление на случаи и статистическо табло.

членки за справяне с пречките и ролята на SMOT. Наличните инструменти са например действия на регионално или национално равнище, сътрудничество между държавите членки и Комисията, процедури за нарушение, нови предложения на Комисията и др. Данните биха могли също така да помогнат за идентифициране на най-неотложните пречки, които да бъдат обсъдени и решени в рамките на работната група по въпросите на правоприлагането в областта на единния пазар (РГПЕП) — форум на високо равнище, в който Комисията и държавите членки работят заедно, за да гарантират правилното функциониране на единния пазар.

- През 2023 г. Комисията ще завърши **интегрирането на данните за пречките, събрани на „Your Europe“, с различни източници, особено YEA, SOLVIT, EEN и ЕСС, и с данните от доброволчески стопански организации** (а именно Eurochambres и механизма за обратна информация от МСП). Комисията също така ще **проучи и възможността за използване на технологии като изкуствен интелект (ИИ)**.
- Националните представители на държавите членки и Комисията ще **издадат насоки за справяне с докладваните пречки**. Подобрените данни могат също така да помогнат за **идентифициране на най-неотложните пречки, които трябва да бъдат преодоляни в рамките на РГПЕП**.

II. ПРЕДСТОЯЩО — Онлайн процедури и техническата система, основана на принципа на еднократност

Улесняването на администрирането за предприятията и на гражданите в рамките на единния пазар е основна цел на Единната цифрова платформа. Стремешът е драстично да се опростят действията на потребителите, да се **намалят ненужната бюрокрация и административните тежести** за предприятията и гражданите. Очаква се също така принципът на еднократност да окаже положително икономическо въздействие върху бюджетите на държавите членки⁴¹.

До декември 2023 г. държавите членки трябва да:

- a. Гарантират, че когато националните процедури могат да бъдат достъпни и изпълнени онлайн от национални потребители, те ще могат да бъдат използвани и от трансгранични потребители по недискриминационен начин.
- b. Осигурят онлайн достъп на националните и трансграничните потребители до **21 вида процедури**⁴² за предприятията и гражданите (таблица 1).

Всички видове процедури съгласно приложение II към Регламента за ЕЦП ще се предлагат изцяло онлайн⁴³, което означава, че потребителите ще могат да се идентифицират и удостоверят, да попълнят заявлението и да се подпишат онлайн, да

⁴¹ Вж. [Проучване относно електронното управление и намаляването на административната тежест](#), според което дадена държава членка (Дания като случай на употреба) би могла да спести до 100 милиона евро годишно чрез прилагане на принципа на еднократност посредством конкретна програма.

⁴² В приложение II към Регламента за ЕЦП са изброени видовете процедури, обхванати от ЕЦП.

⁴³ В съответствие с член 6, параграф 4 от Регламента за ЕЦП до декември 2023 г. Комисията и държавите членки гарантират, че информационната система за вътрешния пазар (ИСВП) е готова да се използва от държавите членки за уведомяване, посредством общ регистър, относно процедурите, които могат да изискват лично явяване.

бъдат уведомени по електронен път за приключването на процедурата и да получат съответните резултати в цифров формат.

ЗА ПРЕДПРИЯТИЯТА	ЗА ГРАЖДАНИТЕ
Уведомяване за стопанска дейност и последващи промени и прекратяване ⁴⁴	Вписване на промяна на адреса
Искане за разрешение за стопанска дейност	Искане за издаване на доказателство за пребиваване
Вписване като работодател за целите на пенсионното и социалното осигуряване	Искане за издаване на удостоверение за раждане
Вписване на служители за целите на пенсионното и социалното осигуряване	Искане за определяне на приложимото социалноосигурително законодателство
Уведомяване за изтичане на срока на договор със служители за целите на социалното осигуряване	Уведомяване за промяна в личните обстоятелства за целите на социалното осигуряване
Плащане на осигурителни вноски за служителите	Подаване на искане за издаване на европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК)
Деклариране на корпоративен данък	Подаване на заявление за пенсия
	Искане на информация за придобитите пенсионни права
	Деклариране на данъка върху доходите
	Регистрация на моторни превозни средства
	Получаване на винетка или стикер за емисии за моторни превозни средства
	Записване в университет
	Кандидатстване за финансиране на обучението
	Искане за признаване на академични дипломи

Таблица 1. 21 вида процедури, които трябва да бъдат цифровизирани за предприятията и гражданите

Освен това до декември 2023 г. Комисията ще разгърне общите услуги на ТСПЕ (а именно директорията за услуги за данни, посредника на удостоверителни документи и семантичния регистър). Държавите членки ще осигурят **техническата връзка между своите портали за процедури с общите услуги**, за да се даде възможност за автоматизиран и сигурен трансграничен обмен на доказателства — под формата на документи или структурирани данни — необходими за изпълнението на тези процедури.

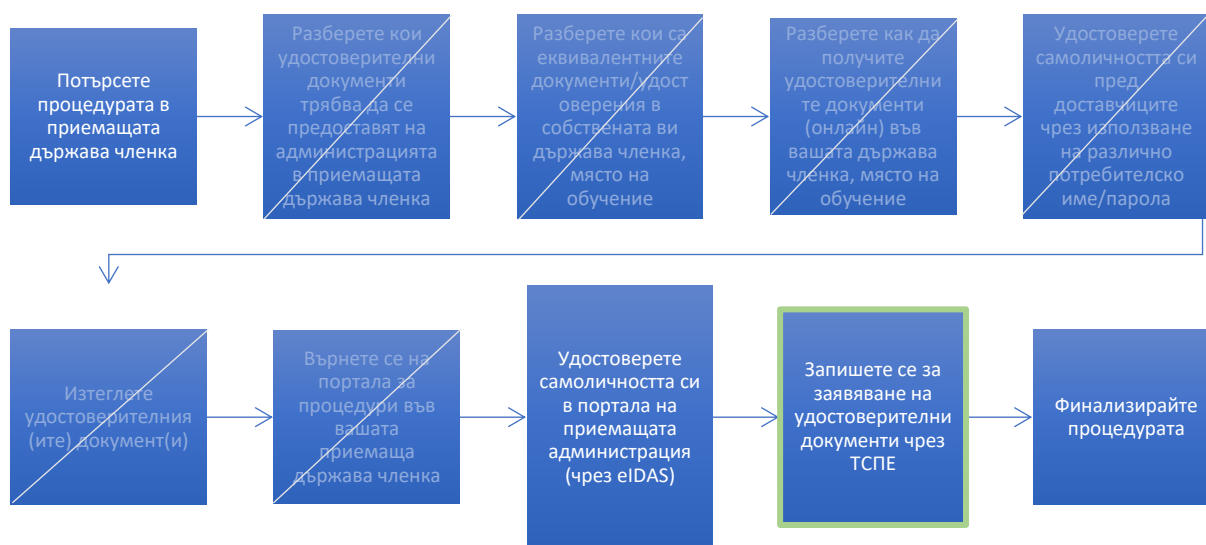
За конкретна процедура по ЕЦП потребителят вече няма да се сблъсква с различни процедури в държавите членки, с въпроси, свързани с документи, издадени в различни държави членки, или с различни уебсайтове за извършване на тези процедури. Започвайки от „Your Europe“, потребителят ще може да удостовери самоличността си

⁴⁴ Както е посочено в приложение II към Регламента за ЕЦП, се изключват следните процедури: процедурите по несъстоятелност или ликвидация, първоначалното вписване на стопанска дейност в търговския регистър и процедурите за учредяване или последващо подаване на документи от дружествата по смисъла на член 54, втора алинея от ДФЕС.

във всеки портал за онлайн процедури, за да разбере по-бързо кои са необходимите документи и да задейства обмена на документи и данни между компетентните органи. Вече няма да се налага потребителят да търси, извлича и изтегля/качва документи. Благодарение на ТСПЕ ЕЦП ще намали разходите за мобилност в рамките на единния пазар, административните тежести и пречките, като същевременно не налага допълнителни задължения на гражданите и предприятията.

Опростяването може да се илюстрира и обясни по следния начин:

Еднократно потребителско действие за трансгранично дружество



Например **италианско МСП иска да кандидатства за разрешение да извършва дейност в Германия**. ТСПЕ ще даде възможност за завършване на процедурите чрез пряк достъп до съответния германски процедурен портал чрез „Your Europe“. За да завърши процедурата онлайн, германският портал ще поиска от (законния) представител на италианското МСП да предостави необходимите удостоверителни документи (напр. сертификати за професионална квалификация, получени в Италия и Австрия), които ще бъдат изтеглени чрез ТСПЕ. ТСПЕ ще се използва за автоматично искане и намиране на необходимите удостоверителни документи, което ще позволи автоматичен обмен на официални документи между органите (това се предхожда от изрично искане и предварително представяне на удостоверителните документи от страна на потребителя).

Постижения

Предварителната информация, събрана в контекста на Сравнителния доклад за електронното управление⁴⁵, показва **значителен напредък в цифровизацията на процедурите, обхванати от Регламента за ЕЦП**: 81 % от процедурите в ЕС-27+ могат да бъдат изпълнени онлайн от граждани, а 46 % — от трансгранични потребители;

⁴⁵ Европейска комисия, „eGovernment Benchmark 2022 — Insight Report“, стр. 32.

процедурите, свързани с ЕЦП, са средно 84 % и 47 %. Комисията работи с държавите членки за преодоляване на предизвикателствата, възникнали по време на работата по цифровизацията на съответните процедури.

Що се отнася до автоматизирания обмен на удостоверителни документи, **Комисията прие техническите и оперативните спецификации на ТСПЕ**⁴⁶ и създаде шест групи, които да изпълняват следните основни задачи: картографиране на удостоверителните документи, технически дизайн, сигурност, стандартизация, изпитване и оперативно управление. Комисията разработва общите услуги на ТСПЕ и оказва подкрепа на държавите членки относно начините за осигуряване на техническа връзка между техните портали за процедури и общите услуги. Широкомасщабните събития, организирани от Комисията (наречени **Projectathons**)⁴⁷, демонстрираха високата функционална готовност на общите услуги на ТСПЕ, разработени от Комисията.

За да се осигури оперативна съвместимост между ТСПЕ и Европейския портфейл за цифрова самоличност (EUDI), Комисията създаде също така група с експерти от държавите членки, която да оцени три вида синергии: на потребителския опит, на инвестициите и на семантиката. След като портфейлът за EUDI започне да функционира, потребителите ще могат да се възползват от допълнителни процедурни възможности. Например потребителите ще могат да разкриват самоличността си и електронните си документи от своя портфейл за EUDI на портали за процедури или да използват ТСПЕ за получаване на електронни документи директно от автентичния източник на информация⁴⁸. Удостоверителните документи, извлечени чрез ТСПЕ, също ще могат да се изтеглят.

И накрая, повече ползватели ще могат да се възползват от ЕЦП (включително ТСПЕ) и от улесненията, които те въвеждат, тъй като Комисията предложи да разшири приложното им поле за нови случаи на използване като част от нови законодателни инициативи. Някои от тях ще засегнат много граждани и предприятия, например в контекста на услугите за краткосрочно наемане на жилища и шофьорските книжки⁴⁹. Други ще бъдат свързани с издаването на разрешителни за стратегически проекти, които са от съществено значение за Зеления промишлен план, като например Законодателния акт за промишленост с нулеви нетни емисии и Законодателния акт за суровините от критично значение.

Следващи стъпки

- *Постигане на междинната цел за декември 2023 г.*

Комисията ще **предостави на разположение общите услуги на ТСПЕ**, включително интерфейсите, позволяващи на националните координатори, компетентните органи, посредническите платформи и Комисията да управляват информацията, съдържаща се в тези услуги. Комисията ще финализира общия регистър на ИСВП за изключенията от онлайн процедурите и работния процес на ИСВП за проверка на автентичността на

⁴⁶ Регламент за изпълнение (ЕС) 2022/1463 на Комисията от 5 август 2022 г.

⁴⁷ Състои се от изпитвания за оперативна съвместимост и съответствие в структурирана среда, за да се подпомогне разработването и внедряването на ТСПЕ.

⁴⁸ Могат да се предвидят и други полезни взаимодействия, като например повторното използване на услугите на ТСПЕ от EUDI.

⁴⁹ Предложение за Директива за изменение на Директива (ЕС) 2015/413 за улесняване на трансграничния обмен на информация относно пътнотранспортни нарушения, свързани с безопасността по пътищата. COM(2023) 126

доказателствата. Тя ще помогне на държавите членки да завършат регистрацията на органите в ИСВП⁵⁰.

Държавите членки осигуряват безпроблемен процес на присъединяване, за да се даде възможност за **свързване между порталите за процедури и общите услуги**. Тъй като ТСПЕ разчита на удостоверяването чрез eIDAS, регламентирано в Регламента за eIDAS, държавите членки трябва своевременно да уведомят за схемите за електронна идентификация и удостоверяване на автентичност за физически и юридически лица.

*- **Максимално използване на предимствата на еднократните онлайн процедури***

Комисията ще проучи възможностите за **разширяване на приложното поле на ЕЦП с допълнителни процедури**, например в областта на социалната икономика и координацията на социалното осигуряване. Това начинание може да спечели от по-систематично планиране на процедурите, насочено най-вече към тези, които помагат на предприятията и гражданите да извършват стопанска дейност, да се преместват и да работят в друга държава от ЕС.

Освен това държавите членки и Комисията следва да насърчат постепенното **привеждане в съответствие и опростяване на административните процедури** по ЕЦП в ЕС, например чрез обмяна на опит, и по този начин да допринесат за постигането на целта за намаляване на изискванията за докладване с 25 %⁵¹. Публичните органи с по-сложни административни процеси биха могли да се поучат от органите, които използват по-прости процеси, и да продължат да насърчават административното опростяване и хармонизиране.

*- **Максимално използване на предимствата на ТСПЕ***

Като първото в целия ЕС трансгранично и междусекторно пространство за данни между правителствата, което свързва публичните органи, действащи като надеждни автентични източници на информация, ТСПЕ е ключов елемент от нововъзникващото общо пространство за данни в ЕС. **Комисията ще гарантира, че пространството за данни на ТСПЕ ще бъде интегрирано в общото европейско пространство за данни за публичните администрации**⁵² и че то ще бъде оперативно съвместимо с други секторни пространства за данни, като например пространството за данни на ЕС в областта на здравеопазването⁵³. Така ще се осигури трансграничен достъп до данни извън конкретния сектор.

Комисията ще продължи да проучва всички полезни връзки между ТСПЕ и други системи на ЕС (например **електронния обмен на данни за социалната сигурност (EESSI)**) или инициативи. Тя също така проучва как ТСПЕ може да подпомогне потребителите, и особено МСП, в **опростяването на техните задължения за докладване**, например в случай на многократно докладване.

За бъдещото развитие на ТСПЕ следва да се проучат **потенциалните ползи от инициативи като Европейската инфраструктура за услуги в областта на блоковите**

⁵⁰ В съответствие с член 6, параграф 4 и член 15 от Регламента за ЕЦП.

⁵¹ Както беше обявено от председателя фон дер Лайен на 15 март 2023 г. в Европейския парламент.

⁵² Други пространства за данни са например пространството за правни данни на публичните администрации, пространството за данни за обществените поръчки (вж. 2023/C 98 I/01) и пространството за данни за сигурността на публичните администрации в областта на иновациите (SWD/2022/45 final).

⁵³ COM/2022/197 final.

вериги (EBSI), стартирана в рамките на Европейското партньорство за блокови вериги, чиято цел е да трансформира обществените услуги в ерата на web3.

- Държавите членки осигуряват безпроблемно присъединяване, за да се даде възможност за **връзка между порталите за процедури и общите услуги**. Те уведомяват за **схемата за удостоверяване на автентичност на eIDAS**, по-специално за юридическите лица, и постигат споразумения относно **оперативните условия** за осигуряване на ефективното функциониране и поддръжка на ТСПЕ.
- Комисията ще се стреми да **разшири обхвата на ЕЦП с допълнителни процедури**. Тя ще насърчи използването на ЕЦП за постигане на **административно опростяване и хармонизиране**, особено чрез **партньорска проверка и взаимно обучение**. Тя ще гарантира, че **пространството за данни на ТСПЕ се интегрира безпроблемно в по-широкото общо пространство за данни на ЕС**.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЕЦП е ключов инструмент на електронното управление за осигуряване на **по-добре функциониращ и по-конкурентен единен пазар**. Тя радикално подобрява европейската стопанска среда и играе ключова роля в подкрепата на МСП. ЕЦП е в процес на пълно разгръщане и все повече подкрепя предприятията и гражданите в цяла Европа.

Държавите членки се насърчават да включат ЕЦП в своите национални пътни карти, които трябва да бъдат приети до 9 октомври 2023 г., за да постигнат целите на Цифровото десетилетие до 2030 г. и да насърчат цифровата трансформация на ЕС⁵⁴.

Комисията се възползва от възможността, която предоставя настоящият доклад, за да се свърже с представители на МСП, мрежи и заинтересовани страни и да събере обратна информация от тях с цел постоянно подобряване на инструмента.

⁵⁴ [Цифровото десетилетие на Европа: цели в областта на цифровите технологии за 2030 г. \(europa.eu\)](https://eur01.safelinks.microsoft.com/?url=https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-decade-goals-digital-technologies-2030).