

I

(Νομοθετικές πράξεις)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2018/1724 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 2ας Οκτωβρίου 2018

για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 21 παράγραφος 2 και το άρθρο 114 παράγραφος 1,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής ⁽¹⁾,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία ⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η εσωτερική αγορά είναι ένα από τα πλέον απτά επιτεύγματα της Ένωσης. Επιτρέποντας την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων, των εμπορευμάτων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων, προσφέρει νέες ευκαιρίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Ο παρών κανονισμός συνιστά βασικό στοιχείο της στρατηγικής για την ενιαία αγορά που θεσπίστηκε από την ανακοίνωση της Επιτροπής της 28ης Οκτωβρίου 2015 με τίτλο «Αναβάθμιση της ενιαίας αγοράς: περισσότερες ευκαιρίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις». Η εν λόγω στρατηγική έχει στόχο την αποδέσμευση όλων των δυνατοτήτων της εσωτερικής αγοράς, διευκολύνοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να μετακινούνται στο εσωτερικό της Ένωσης και να πραγματοποιούν συναλλαγές, να εγκαθίστανται και να επεκτείνουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα διασυνοριακά.
- (2) Η ανακοίνωση της Επιτροπής της 6ης Μαΐου 2015 με τίτλο «Στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης» αναγνώρισε τον ρόλο του διαδικτύου και των ψηφιακών τεχνολογιών στην αλλαγή της ζωής μας και του τρόπου με τον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες, αποκτούν γνώση, αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες, συμμετέχουν στην αγορά και εργάζονται, προσφέροντας τεράστιες ευκαιρίες για καινοτομία, ανάπτυξη και απασχόληση. Η εν λόγω ανακοίνωση, καθώς και διάφορα ψηφίσματα που έχουν εγκριθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, αναγνώρισαν ότι οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων στη δική τους χώρα και σε διασυνοριακό επίπεδο θα μπορούσαν να ικανοποιηθούν καλύτερα με την επέκταση και την ενοποίηση των υφιστάμενων πυλών, διαδικτυακών τόπων, δικτύων, υπηρεσιών και συστημάτων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και με τη διασύνδεσή τους με διάφορες εθνικές λύσεις, δημιουργώντας έτσι μια ενιαία ψηφιακή θύρα που θα χρησιμεύσει ως ένα ευρωπαϊκό ενιαίο σημείο εισόδου («θύρα»). Η ανακοίνωση της Επιτροπής της 19ης Απριλίου 2016 με τίτλο «Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 — Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης» ανέφερε τη δημιουργία της θύρας ως μία από τις δράσεις του για το 2017. Η έκθεση της Επιτροπής της 24ης Ιανουαρίου 2017 με τίτλο «Ενίσχυση των Δικαιωμάτων των Πολιτών σε μια Ένωση δημοκρατικής αλλαγής — Έκθεση 2017 για την ιθαγένεια της ΕΕ» θεώρησε ότι η θύρα αποτελεί προτεραιότητα για τα δικαιώματα των πολιτών της Ένωσης.
- (3) Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο έχουν ζητήσει επανειλημμένως πιο ολοκληρωμένη και φιλική προς τον χρήστη δέσμη πληροφοριών και υποστήριξη, ώστε να διευκολύνεται η δραστηριοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στην εσωτερική αγορά και να ενισχύονται και να εξορθολογίζονται τα εργαλεία της εσωτερικής αγοράς, προκειμένου να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων στις διασυνοριακές τους δραστηριότητες.

⁽¹⁾ ΕΕ C 81 της 2.3.2018, σ. 88.

⁽²⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 13ης Σεπτεμβρίου 2018 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 27ης Σεπτεμβρίου 2018.

- (4) Ο παρών κανονισμός ανταποκρίνεται στα εν λόγω αιτήματα παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που χρειάζονται για την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά. Η θύρα θα μπορούσε να συμβάλει στη μεγαλύτερη διαφάνεια των κανόνων και διατάξεων που αφορούν τις διάφορες επιχειρήσεις και δραστηριότητες της ζωής, σε τομείς όπως τα ταξίδια, η συνταξιοδότηση, η εκπαίδευση, η απασχόληση, η υγειονομική περίθαλψη, τα δικαιώματα των καταναλωτών και τα οικογενειακά δικαιώματα. Επιπλέον, θα μπορούσε να συμβάλει στη βελτίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών, στην αντιμετώπιση της έλλειψης γνώσης όσον αφορά τους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών και την εσωτερική αγορά και στη μείωση του κόστους συμμόρφωσης για τις επιχειρήσεις. Ο παρών κανονισμός θεσπίζει μια φιλική προς τον χρήστη, διαδικαστική θύρα, η οποία, με βάση τις ανάγκες των χρηστών, θα πρέπει να τους καθοδηγεί στις πλέον κατάλληλες υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο για την επίτευξη αυτών των στόχων.
- (5) Η θύρα θα πρέπει να διευκολύνει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων, αφενός, και των αρμοδίων αρχών, αφετέρου, παρέχοντας πρόσβαση σε επιγραμμικές λύσεις, διευκολύνοντας τις καθημερινές δραστηριότητες των πολιτών και των επιχειρήσεων και ελαχιστοποιώντας τα εμπόδια που υφίστανται στην εσωτερική αγορά. Η ύπαρξη μιας ενιαίας ψηφιακής θύρας που παρέχει επιγραμμική πρόσβαση σε ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, θα μπορούσε να συμβάλει στην καλύτερη ενημέρωση των χρηστών για τις διάφορες υφιστάμενες επιγραμμικές υπηρεσίες και θα μπορούσε να τους εξοικονομήσει χρόνο και κόστος.
- (6) Ο παρών κανονισμός έχει τρεις στόχους, δηλαδή τη μείωση τυχόν πρόσθετης διοικητικής επιβάρυνσης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που ασκούν ή επιθυμούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους που απορρέουν από την εσωτερική αγορά, συμπεριλαμβανομένης της ελεύθερης κυκλοφορίας των πολιτών, σε πλήρη συμμόρφωση με τους εθνικούς κανόνες και διαδικασίες, την εξάλειψη των διακρίσεων και τη διασφάλιση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς ως προς την παροχή πληροφοριών, διαδικασιών και υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων. Δεδομένου ότι αφορά την ελεύθερη κυκλοφορία των πολιτών, στοιχείο που δεν μπορεί να θεωρηθεί απλώς παρεμπίπτον, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να βασίζεται στο άρθρο 21 παράγραφος 2 και στο άρθρο 114 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).
- (7) Για να μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της Ένωσης να ασκούν το δικαίωμά τους να κυκλοφορούν ελεύθερα στην εσωτερική αγορά, η Ένωση θα πρέπει να θεσπίσει ειδικά, μη γενεσιουργά διακρίσεων μέτρα που να επιτρέπουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να έχουν ευχερή πρόσβαση σε επαρκώς σφαιρικές και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους δυνάμει του ενωσιακού δικαίου και σε πληροφορίες σχετικά με τους εφαρμοστέους εθνικούς κανόνες και διαδικασίες με τους οποίους οφείλουν να συμμορφώνονται όταν μεταβαίνουν, διαμένουν ή σπουδάζουν ή όταν εγκαθίστανται ή ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα σε άλλο κράτος μέλος από το δικό τους. Οι πληροφορίες θα πρέπει να θεωρούνται επαρκώς περιεκτικές εάν συμπεριλαμβάνουν όλες τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τους χρήστες, προκειμένου αυτοί να κατανοήσουν ποια είναι τα δικαιώματά και οι υποχρεώσεις τους, και εάν προσδιορίζουν τους κανόνες που ισχύουν σε αυτούς σε σχέση με τις δραστηριότητες που επιθυμούν να αναλάβουν ως διασυννοριακοί χρήστες. Οι πληροφορίες θα πρέπει να διατυπώνονται με σαφή, περιεκτικό και κατανοητό τρόπο και να είναι λειτουργικές και καλά προσαρμοσμένες στη στοχευμένη ομάδα χρηστών. Οι πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες θα πρέπει να καλύπτουν όλες τις πιθανές διαδικαστικές ενέργειες που είναι σημαντικές για τον χρήστη. Είναι σημαντικό για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν πολύπλοκα ρυθμιστικά περιβάλλοντα, όπως οι δραστηριοποιούμενοι στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τη συνεργατική οικονομία, να μπορούν εύκολα να βρουν τους ισχύοντες κανόνες και τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζονται στις δραστηριότητές τους. Ως εύκολη και φιλική προς τον χρήστη πρόσβαση σε πληροφορίες νοείται η παροχή δυνατότητας στους χρήστες να βρίσκουν εύκολα τις πληροφορίες, να εντοπίζουν εύκολα ποιες πληροφορίες είναι συναφείς για τη συγκεκριμένη περίπτωση και να κατανοούν εύκολα τις σχετικές πληροφορίες. Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται σε εθνικό επίπεδο δεν θα πρέπει να αφορούν μόνο τους εθνικούς κανόνες κατ' εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, αλλά και όλους τους άλλους εθνικούς κανόνες που εφαρμόζονται τόσο σε μη διασυννοριακούς όσο και σε διασυννοριακούς χρήστες.
- (8) Οι κανόνες για την παροχή πληροφοριών στον παρόντα κανονισμό δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται στα εθνικά συστήματα απονομής δικαιοσύνης, δεδομένου ότι οι πληροφορίες στον τομέα αυτόν που αφορούν διασυννοριακούς χρήστες ήδη περιλαμβάνονται στην πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης (e-Justice portal). Σε ορισμένες περιπτώσεις που καλύπτει ο παρών κανονισμός, τα δικαστήρια θα πρέπει να θεωρούνται αρμόδιες αρχές, για παράδειγμα σε περιπτώσεις όπου δικαστήρια διαχειρίζονται μητρώα επιχειρήσεων. Επιπλέον, η αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων θα πρέπει να ισχύει επίσης στις επιγραμμικές διαδικασίες που παρέχουν πρόσβαση σε δικαστικές διαδικασίες.
- (9) Είναι σαφές ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις από άλλα κράτη μέλη μπορεί να βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, επειδή δεν είναι εξοικειωμένοι με τους εθνικούς κανόνες και τα εθνικά διοικητικά συστήματα, επειδή οι χρησιμοποιούμενες γλώσσες διαφέρουν και, τέλος, επειδή δεν υπάρχει γεωγραφική εγγύτητα με τις αρμόδιες αρχές σε κράτος μέλος άλλο από το οικείο. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να μειωθούν τα συνεπαγόμενα εμπόδια στην εσωτερική αγορά είναι, αφενός, να δίνεται η δυνατότητα στους διασυννοριακούς και μη διασυννοριακούς χρήστες να έχουν επιγραμμική πρόσβαση σε πληροφορίες, σε γλώσσα που να μπορούν να κατανοήσουν, ώστε να είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες για τη συμμόρφωσή τους με τους εθνικούς κανόνες εξολοκλήρου επιγραμμικά και, αφετέρου, να τους παρέχεται υποστήριξη όταν οι κανόνες και οι διαδικασίες δεν είναι αρκετά σαφείς ή όταν αντιμετωπίζουν εμπόδια στην άσκηση των δικαιωμάτων τους.

- (10) Στόχος ορισμένων ενωσιακών πράξεων ήταν η εξεύρεση λύσεων με τη δημιουργία τομεακών υπηρεσιών μίας στάσης, συμπεριλαμβανομένων των ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης που θεσπίστηκαν με την οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾, που παρέχουν επιγραμμικές πληροφορίες, υπηρεσίες υποστήριξης και πρόσβαση σε διαδικασίες σχετικές με την παροχή υπηρεσιών των σημείων επαφής για τα προϊόντα που θεσπίστηκαν με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 764/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²⁾, και των σημείων επαφής για τα δομικά προϊόντα, που θεσπίστηκαν με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 305/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾, που παρέχουν πρόσβαση σε ειδικούς ανά προϊόν τεχνικούς κανόνες, και των εθνικών κέντρων υποστήριξης για τα επαγγελματικά προσόντα, που θεσπίστηκαν με την οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁴⁾, που υποστηρίζουν τους επαγγελματίες που μετακινούνται διασυνοριακά. Επιπλέον, έχουν δημιουργηθεί δίκτυα, όπως τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών, προκειμένου να προαχθεί η κατανόηση των δικαιωμάτων των ενωσιακών καταναλωτών, καθώς και να υποστηριχθεί η επίλυση των καταγγελιών σχετικά με αγορές που πραγματοποιούνται σε άλλα κράτη μέλη εντός του δικτύου, όταν οι καταναλωτές ταξιδεύουν ή πραγματοποιούν αγορές επιγραμμικά. Ακόμη, στόχος του SOLVIT που αναφέρεται στη σύσταση 2013/461/ΕΕ της Επιτροπής ⁽⁵⁾ είναι να προσφέρει άμεσες, αποτελεσματικές και άτυπες λύσεις για τα άτομα και τις επιχειρήσεις, όταν τα δικαιώματά τους σχετικά με την εσωτερική αγορά δεν αναγνωρίζονται από τις δημόσιες αρχές. Τέλος, πολλές πύλες πληροφοριών, όπως «Η Ευρώπη σου», όσον αφορά την εσωτερική αγορά, και η πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, όσον αφορά τον τομέα της δικαιοσύνης, δημιουργήθηκαν για να ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με τους ενωσιακούς και τους εθνικούς κανόνες.
- (11) Ως αποτέλεσμα του τομεακού χαρακτήρα των εν λόγω ενωσιακών πράξεων, η τρέχουσα διαθεσιμότητα επιγραμμικής πληροφόρησης και υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, καθώς και επιγραμμικών διαδικασιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις παραμένει ιδιαίτερα κατακερματισμένη. Διαπιστώνονται αποκλίσεις όσον αφορά τη διαθεσιμότητα επιγραμμικών πληροφοριών και διαδικασιών, έλλειψη ποιότητας όσον αφορά τις υπηρεσίες και έλλειψη ενημέρωσης όσον αφορά τις εν λόγω πληροφορίες και τις εν λόγω υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων. Οι διασυνοριακοί χρήστες αντιμετωπίζουν επίσης προβλήματα όσον αφορά την ευρεσιμότητα και την προσβασιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών.
- (12) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να θεσπίσει ενιαία ηλεκτρονική θύρα ως το ενιαίο σημείο εισόδου, μέσω του οποίου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες και τις απαιτήσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται, δυνάμει του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου. Η θύρα θα πρέπει να απλουστεύσει την πρόσβαση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που έχουν θεσπιστεί σε ενωσιακό ή εθνικό επίπεδο και να κάνει αποτελεσματικότερη την εν λόγω πρόσβαση. Η θύρα θα πρέπει επίσης να διευκολύνει την πρόσβαση στις επιγραμμικές διαδικασίες και τη διεκπεραίωσή τους. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να επηρεάζει κατ' ουδένά τρόπο τα ισχύοντα δικαιώματα και υποχρεώσεις με βάση το ενωσιακό ή το εθνικό δικαιοσύνη εν λόγω τομείς πολιτικής. Σε σχέση με τις διαδικασίες που παρατίθενται στο παράρτημα II του παρόντος κανονισμού και τις διαδικασίες που προβλέπονται στις οδηγίες 2005/36/ΕΚ και 2006/123/ΕΚ, και στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ ⁽⁶⁾ και 2014/25/ΕΕ ⁽⁷⁾ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να υποστηρίζει τη χρήση της αρχής «μόνον άπαξ» και θα πρέπει να σέβεται πλήρως το θεμελιώδες δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για τον σκοπό της ανταλλαγής δικαιολογητικών μεταξύ των αρμόδιων αρχών στα διάφορα κράτη μέλη.
- (13) Η θύρα και το περιεχόμενό της θα πρέπει να είναι χρηστοκεντρικά και εύχρηστα. Η θύρα θα πρέπει να στοχεύει στην αποφυγή επικαλύψεων και θα πρέπει να παρέχει συνδέσμους σε υπάρχουσες υπηρεσίες. Θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να επικοινωνούν με τις δημόσιες αρχές σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να παρέχουν ανατροφοδότηση τόσο σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της θύρας όσο και σχετικά με τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς όπως της βιώσιμης. Το εργαλείο ανατροφοδότησης θα πρέπει να δίνει στους χρήστες τη δυνατότητα να επισημαίνουν, κατά τρόπο που να επιτρέπει στον χρήστη να παραμείνει ανώνυμος, τα προβλήματα, τις ελλείψεις και τις ανάγκες τους, ώστε να ενθαρρύνεται η συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών.

⁽¹⁾ Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά (ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 36).

⁽²⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 764/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Ιουλίου 2008, για τη θέσπιση διαδικασιών σχετικά με την εφαρμογή ορισμένων εθνικών τεχνικών κανόνων στα προϊόντα που κυκλοφορούν νόμιμα στην αγορά άλλου κράτους μέλους και για την κατάργηση της απόφασης αριθ. 3052/95/ΕΚ, (ΕΕ L 218 της 13.8.2008, σ. 21).

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 305/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2011, για τη θέσπιση εναρμονισμένων όρων εμπορίας προϊόντων του τομέα των δομικών κατασκευών και για την κατάργηση της οδηγίας 89/106/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 5).

⁽⁴⁾ Οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Σεπτεμβρίου 2005, σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων (ΕΕ L 255 της 30.9.2005, σ. 22).

⁽⁵⁾ Σύσταση 2013/461/ΕΕ της Επιτροπής, της 17ης Σεπτεμβρίου 2013, σχετικά με τις αρχές που διέπουν το SOLVIT (ΕΕ L 249 της 19.9.2013, σ. 10).

⁽⁶⁾ Οδηγία 2014/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις δημόσιες προμήθειες και την κατάργηση της οδηγίας 2004/18/ΕΚ (ΕΕ L 94 της 28.3.2014, σ. 65).

⁽⁷⁾ Οδηγία 2014/25/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις προμήθειες φορέων που δραστηριοποιούνται στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών και την κατάργηση της οδηγίας 2004/17/ΕΚ (ΕΕ L 94 της 28.3.2014, σ. 243).

- (14) Η επιτυχία της θύρας θα εξαρτηθεί από την κοινή προσπάθεια της Επιτροπής και των κρατών μελών. Η θύρα θα πρέπει να περιλαμβάνει μια κοινή διεπαφή χρήστη, η οποία θα αποτελεί αντικείμενο διαχείρισης από την Επιτροπή και θα είναι ενσωματωμένη στην υφιστάμενη πύλη «Η Ευρώπη σου». Η κοινή διεπαφή χρήστη θα πρέπει να παρέχει συνδέσμους προς πληροφορίες, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που διατίθενται σε πύλες τις οποίες διαχειρίζονται οι αρμόδιες αρχές των κρατών μελών και η Επιτροπή. Για να διευκολυνθεί η χρήση της θύρας, η κοινή διεπαφή χρήστη θα πρέπει να είναι διαθέσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ένωσης («επίσημες γλώσσες της Ένωσης»). Η υφιστάμενη πύλη «Η Ευρώπη σου» και η κύρια ιστοσελίδα πρόσβασης σε αυτή, προσαρμοσμένη στις απαιτήσεις της θύρας, θα πρέπει να διατηρούν αυτήν την πολυγλωσσική παρουσίαση των παρεχόμενων πληροφοριών. Η λειτουργία της θύρας θα πρέπει να υποστηρίζεται από τεχνικά εργαλεία που να έχουν αναπτυχθεί από την Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη.
- (15) Στον χάρτη για τα ηλεκτρονικά ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης στο πλαίσιο της οδηγίας 2006/123/EK, ο οποίος εγκρίθηκε από το Συμβούλιο το 2013, τα κράτη μέλη ανέλαβαν οικειοθελώς τη δέσμευση να ακολουθήσουν χρηστοκεντρική προσέγγιση όσον αφορά την παροχή πληροφοριών μέσω των ενιαίων κέντρων εξυπηρέτησης, ώστε να καλύπτουν τους τομείς που έχουν ιδιαίτερη σημασία για τις επιχειρήσεις, όπως τον ΦΠΑ, τους φόρους εισοδήματος, τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης και τις διατάξεις του εργατικού δικαίου. Με βάση τον χάρτη και δεδομένης της εμπειρίας από την πύλη «Η Ευρώπη σου», οι πληροφορίες θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν περιγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα όσον αφορά την κατανόηση των πληροφοριών, την εφαρμογή των πληροφοριών στην κατάσταση τους ή την ολοκλήρωση των διαδικασιών.
- (16) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να παραθέτει τους τομείς πληροφοριών που είναι σημαντικοί για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους και την τήρηση των υποχρεώσεών τους στην εσωτερική αγορά. Για τους τομείς αυτούς, θα πρέπει να παρέχονται επαρκώς σαφείς πληροφορίες σε εθνικό επίπεδο, περιλαμβανομένων του περιφερειακού και τοπικού επιπέδου, και σε ενωσιακό επίπεδο, οι οποίες να εξηγούν τους εφαρμοστέους κανόνες και υποχρεώσεις και τις διαδικασίες που πρέπει να διεκπεραιώνουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις προκειμένου να συμμορφώνονται με τους εν λόγω κανόνες και υποχρεώσεις. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω της θύρας θα πρέπει να είναι σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες, η χρήση περίπλοκης ορολογίας θα πρέπει να ελαχιστοποιηθεί και η χρήση ακρωνυμίων θα πρέπει να περιορίζεται σε όσα αντιστοιχούν σε απλοποιημένους και εύκολα κατανοητούς όρους που δεν απαιτούν προϋπάρχουσα γνώση του θέματος ή του τομέα δικαίου. Οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται κατά τρόπον ώστε οι χρήστες να μπορούν να κατανοούν εύκολα τους βασικούς κανόνες και απαιτήσεις που ισχύουν στην περίπτωση τους στους τομείς αυτούς. Επίσης θα πρέπει να ενημερώνονται οι χρήστες σχετικά με την απουσία, σε ορισμένα κράτη μέλη, εθνικών κανόνων στους τομείς πληροφοριών που παρατίθενται στο παράρτημα I, ιδίως όταν οι εν λόγω τομείς υπόκεινται σε εθνικούς κανόνες σε άλλα κράτη μέλη. Οι πληροφορίες αυτές σχετικά με την απουσία εθνικών κανόνων θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στην πύλη «Η Ευρώπη σου».
- (17) Όποτε είναι δυνατόν, πληροφορίες που έχει ήδη συλλέξει η Επιτροπή από τα κράτη μέλη βάσει του ισχύοντος ενωσιακού δικαίου ή εθελοντικών ρυθμίσεων — όπως πληροφορίες που έχει συλλεγεί για την πύλη EURES, που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/589 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾, την πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, που θεσπίστηκε με την απόφαση 2001/470/EK του Συμβουλίου ⁽²⁾, ή τη βάση δεδομένων για τα νομοθετικά κατοχυρωμένα επαγγέλματα, που θεσπίστηκε με την οδηγία 2005/36/EK — θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να καλύπτεται τμήμα των πληροφοριών που πρέπει να καθίστανται διαθέσιμες σε πολίτες και επιχειρήσεις σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να παρέχουν στους εθνικούς δικτακούς τους τόπους πληροφοριών που είναι ήδη διαθέσιμες στις σχετικές βάσεις δεδομένων που διαχειρίζεται η Επιτροπή. Σε περίπτωση που τα κράτη μέλη έχουν ήδη την υποχρέωση παροχής επιγραμμικών πληροφοριών σύμφωνα με άλλες πράξεις της Ένωσης, όπως η οδηγία 2014/67/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾, θα πρέπει να αρκεί η παροχή, από τα κράτη μέλη, συνδέσμων προς τις υφιστάμενες επιγραμμικές πληροφορίες. Εφόσον ορισμένοι τομείς πολιτικής έχουν ήδη εναρμονισθεί πλήρως μέσω του ενωσιακού δικαίου, λόγου χάριν τα δικαιώματα του καταναλωτή, οι πληροφορίες που παρέχονται σε ενωσιακό επίπεδο θα πρέπει κατά κανόνα να αρκούν για να μπορούν οι χρήστες να κατανοήσουν τα σχετικά δικαιώματα ή υποχρεώσεις τους. Σε τέτοιες περιπτώσεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποχρεούνται μόνον να παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τις εθνικές διοικητικές τους διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης ή οποιουδήποτε άλλους εθνικούς διοικητικούς κανόνες, εάν είναι σημαντικοί για τους χρήστες. Οι

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/589 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Απριλίου 2016, για το ευρωπαϊκό δίκτυο υπηρεσιών απασχόλησης (EURES), την πρόσβαση των εργαζομένων σε υπηρεσίες κινητικότητας και την περαιτέρω ενοποίηση των αγορών εργασίας και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 492/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1296/2013 (ΕΕ L 107 της 22.4.2016, σ. 1).

⁽²⁾ Απόφαση 2001/470/EK του Συμβουλίου της 28ης Μαΐου 2001 σχετικά με τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού δικαστικού δικτύου για αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 174 της 27.6.2001, σ. 25).

⁽³⁾ Οδηγία 2014/67/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Μαΐου 2014, για την εφαρμογή της οδηγίας 96/71/EK σχετικά με την απόσπαση εργαζομένων στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 σχετικά με τη διοικητική συνεργασία μέσω του Συστήματος Πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά («κανονισμός IMI») (ΕΕ L 159 της 28.5.2014, σ. 11).

πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, επί παραδείγματι, δεν θα πρέπει να επηρεάζουν το δικαίωμα περί συμβάσεων, αλλά θα πρέπει μάλλον να ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με τα δικαιώματά τους δυνάμει του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου στο πλαίσιο των εμπορικών συναλλαγών.

- (18) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να ενισχύει τη διάσταση της εσωτερικής αγοράς στις επιγραμμικές διαδικασίες και να συμβάλλει έτσι στην ψηφιοποίηση της εσωτερικής αγοράς, διαφυλάσσοντας τη γενική αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων μεταξύ άλλων σε σχέση με την πρόσβαση των πολιτών ή των επιχειρήσεων σε επιγραμμικές διαδικασίες που έχουν ήδη καθιερωθεί σε εθνικό επίπεδο βάσει του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου και σε όσες θα πρέπει να καταστούν διαθέσιμες πλήρως ηλεκτρονικά σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Όταν χρήστης, σε κατάσταση που περιορίζεται αποκλειστικά σε ένα μόνο κράτος μέλος, μπορεί να έχει πρόσβαση και να διεκπεραιώνει μια διαδικασία επιγραμμικά στο εν λόγω κράτος μέλος σε τομέα που καλύπτεται από τον παρόντα κανονισμό, τότε ο διασυνοριακός χρήστης θα πρέπει επίσης να μπορεί να έχει πρόσβαση και να διεκπεραιώνει την εν λόγω διαδικασία επιγραμμικά, είτε χρησιμοποιώντας την ίδια τεχνική λύση είτε εναλλακτική, τεχνικά ανεξάρτητη λύση, που οδηγεί στο ίδιο αποτέλεσμα, χωρίς εμπόδια που δημιουργούν διακρίσεις. Τα εν λόγω εμπόδια ενδέχεται να προέρχονται από εθνικά σχεδιασμένες λύσεις, όπως η χρήση πεδίων που απαιτούν εθνικό αριθμό τηλεφώνου, εθνικά προθέματα για τους τηλεφωνικούς αριθμούς ή εθνικό ταχυδρομικό κώδικα· η καταβολή των τελών που μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο μέσω συστημάτων που δεν καθιστούν εφικτές τις διασυνοριακές πληρωμές· η έλλειψη λεπτομερών επεξηγήσεων σε μια γλώσσα κατανοητή από τους διασυνοριακούς χρήστες· η απουσία δυνατότητας υποβολής δικαιολογητικών ηλεκτρονικά από αρχές που βρίσκονται σε άλλο κράτος μέλος· και, τέλος, η μη αποδοχή ηλεκτρονικών μέσων ταυτοποίησης που έχουν εκδοθεί από άλλα κράτη μέλη. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρέχουν λύσεις για τα εν λόγω εμπόδια.
- (19) Όταν οι χρήστες διεκπεραιώνουν επιγραμμικές διαδικασίες διασυνοριακά, θα πρέπει να μπορούν να λαμβάνουν όλες τις σχετικές εξηγήσεις σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο αριθμό διασυνοριακών χρηστών. Αυτό δεν σημαίνει ότι απαιτείται από τα κράτη μέλη να μεταφράζουν τα διοικητικά έντυπά τους που σχετίζονται με τη διαδικασία ή το αποτέλεσμα της εν λόγω διαδικασίας στην εν λόγω γλώσσα. Ωστόσο, τα κράτη μέλη παροτρύνονται να χρησιμοποιούν τεχνικές λύσεις που θα επιτρέπουν στους χρήστες να διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες, στις περισσότερες δυνατές περιπτώσεις, στην εν λόγω γλώσσα, με παράλληλο σεβασμό των κανόνων των κρατών μελών αναφορικά με τη χρήση των γλωσσών.
- (20) Ο καθορισμός των εθνικών επιγραμμικών διαδικασιών που είναι σημαντικές καθώς δίνουν τη δυνατότητα στους διασυνοριακούς χρήστες να ασκούν τα δικαιώματά τους στην εσωτερική αγορά εξαρτάται από το εάν διαμένουν ή είναι εγκατεστημένοι στο εν λόγω κράτος μέλος ή θέλουν να έχουν πρόσβαση σε διαδικασίες του εν λόγω κράτους μέλους ενώ διαμένουν ή είναι εγκατεστημένοι σε άλλο κράτος μέλος. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να αποτρέπει τα κράτη μέλη από την απαίτηση οι διασυνοριακοί χρήστες που διαμένουν ή είναι εγκατεστημένοι στην επικράτειά τους να αποκτούν εθνικό αριθμό ταυτότητας προκειμένου να έχουν πρόσβαση στις επιγραμμικές εθνικές διαδικασίες, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό δεν συνεπάγεται αδικαιολόγητη επιπρόσθετη επιβάρυνση ή δαπάνες για τους χρήστες αυτούς. Για διασυνοριακούς χρήστες που δεν διαμένουν ή δεν είναι εγκατεστημένοι στο ενδιαφερόμενο κράτος μέλος, οι επιγραμμικές εθνικές διαδικασίες που δεν είναι σημαντικές για την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά, όπως είναι η εγγραφή σε καταλόγους ώστε να δικαιούνται τη χρήση τοπικών υπηρεσιών, όπως η αποκομιδή απορριμμάτων και οι άδειες στάθμευσης, δεν χρειάζεται να καθίστανται πλήρως προσβάσιμες επιγραμμικά.
- (21) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να βασίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁾, που καθορίζει τους όρους υπό τους οποίους τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν ορισμένα μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης φυσικών και νομικών προσώπων που εμπίπτουν σε κοινοποιημένο σύστημα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης άλλου κράτους μέλους. Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 καθορίζει τους όρους βάσει των οποίων επιτρέπεται στους χρήστες να χρησιμοποιούν μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εξακρίβωσης, ώστε να έχουν επιγραμμική πρόσβαση σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε διασυνοριακές καταστάσεις. Τα θεσμικά και λοιπά όργανα, οργανισμοί και υπηρεσίες της Ένωσης ενθαρρύνονται να αποδέχονται τα μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εξακρίβωσης για τις διαδικασίες για τις οποίες είναι υπεύθυνα.
- (22) Μια σειρά τομεακών ενωσιακών πράξεων, όπως οι οδηγίες 2005/36/ΕΚ, 2006/123/ΕΚ, 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ απαιτούν να είναι πλήρως διαθέσιμες επιγραμμικά ορισμένες διαδικασίες. Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να απαιτεί ορισμένες άλλες διαδικασίες που έχουν καθοριστική σημασία για την πλειονότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων που ασκούν τα δικαιώματα και εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους διασυνοριακά να είναι πλήρως διαθέσιμες επιγραμμικά.

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σ. 73).

- (23) Για να μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να απολαμβάνουν άμεσα τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς χωρίς να υφίστανται περιττή πρόσθετη διοικητική επιβάρυνση, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να απαιτεί την πλήρη ψηφιοποίηση της διεπαφής χρήστη για ορισμένες βασικές διαδικασίες όσον αφορά τους διασυνοριακούς χρήστες, οι οποίες παρατίθενται στο παράρτημα II του παρόντος κανονισμού. Ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να καθορίζει τα κριτήρια βάσει των οποίων οι εν λόγω διαδικασίες θα χαρακτηρίζονται πλήρως επιγραμμικές. Η υποχρέωση να καταστεί η διαδικασία αυτή πλήρως διαθέσιμη επιγραμμικά θα πρέπει να ισχύει μόνον εφόσον η διαδικασία έχει θεσπιστεί στο οικείο κράτος μέλος. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να καλύπτει την αρχική καταχώριση επιχειρηματικής δραστηριότητας, τις διαδικασίες που οδηγούν στη σύσταση επιχειρήσεων ή εταιρειών ως νομικών οντοτήτων ή οποιαδήποτε μεταγενέστερη υποβολή στοιχείων από τις εν λόγω επιχειρήσεις ή εταιρείες, αφού οι εν λόγω διαδικασίες απαιτούν σφαιρική προσέγγιση που να αποσκοπεί στη διευκόλυνση των ψηφιακών λύσεων καθ' όλη τη διάρκεια ζωής μιας επιχείρησης. Όταν οι επιχειρήσεις εγκαθίστανται σε άλλο κράτος μέλος, είναι υποχρεωμένες να εγγράφονται σε σύστημα κοινωνικής ασφάλισης και σε ασφαλιστικό σύστημα, ώστε να δηλώνουν τους εργαζομένους τους και να καταβάλλουν εισφορές σε αμφοτέρω τα συστήματα. Ενδέχεται να απαιτηθεί η κοινοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων τους, η λήψη αδειών ή η καταχώριση μεταβολών της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Οι διαδικασίες αυτές είναι κοινές για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε πολλούς τομείς της οικονομίας και, ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να απαιτείται η δυνατότητα διεκπεραίωσης των εν λόγω δύο διαδικασιών επιγραμμικά.
- (24) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να αποσαφηνίζει τι συνεπάγεται η πλήρης διάθεση μιας διαδικασίας επιγραμμικά. Μια διαδικασία θα πρέπει να θεωρηθεί πλήρως επιγραμμική εάν ο χρήστης μπορεί να ακολουθήσει όλα τα βήματα από την πρόσβαση έως την ολοκλήρωση, επικοινωνώντας με την αρμόδια αρχή, τον «φορέα εξυπηρέτησης των χρηστών», ηλεκτρονικά, εξ αποστάσεως και μέσω επιγραμμικής υπηρεσίας. Αυτή η επιγραμμική υπηρεσία θα πρέπει να καθοδηγεί τον χρήστη μέσω καταλόγου όλων των απαιτήσεων που θα πρέπει να πληρούνται και όλων των δικαιολογητικών που θα πρέπει να παρέχονται, θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να παρέχει τις πληροφορίες και τις αποδείξεις συμμόρφωσης προς όλες αυτές τις απαιτήσεις και θα πρέπει να παρέχει στον χρήστη αυτόματη απόδειξη παραλαβής, εκτός αν το αποτέλεσμα της διαδικασίας παραδίδεται αμέσως. Αυτό δεν θα πρέπει να εμποδίζει τις αρμόδιες αρχές από το να επικοινωνούν με τους χρήστες απευθείας, όταν χρειάζεται να λάβουν περαιτέρω διευκρινίσεις που απαιτούνται για τη διαδικασία. Το αποτέλεσμα της διαδικασίας, όπως ορίζεται στον παρόντα κανονισμό, θα πρέπει επίσης να παρέχεται από τις αρμόδιες αρχές προς τον χρήστη ηλεκτρονικά, ει δυνατόν, βάσει της εφαρμοστέας ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας.
- (25) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να επηρεάζει την ουσία των διαδικασιών που απαριθμούνται στο παράρτημα II, οι οποίες καθορίζονται σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο, και δεν θεσπίζει ουσιώδεις ή διαδικαστικούς κανόνες στους τομείς που καλύπτονται από το παράρτημα II, συμπεριλαμβανομένου του τομέα της φορολογίας. Ο σκοπός του παρόντος κανονισμού είναι να καθοριστούν οι τεχνικές απαιτήσεις προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες αυτές, εφόσον έχουν θεσπιστεί στο οικείο κράτος μέλος, διατίθενται πλήρως επιγραμμικά.
- (26) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τις αρμοδιότητες των εθνικών αρχών σε οποιαδήποτε διαδικασία, περιλαμβανομένου του ελέγχου της ακρίβειας και της εγκυρότητας των υποβαλλόμενων πληροφοριών ή δικαιολογητικών και του ελέγχου εξακρίβωσης σε περίπτωση που τα δικαιολογητικά έχουν υποβληθεί με μέσο άλλο από το τεχνικό σύστημα που βασίζεται στην αρχή «μόνον άπαξ». Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να επηρεάζει τις ροές των διαδικασιών εντός και μεταξύ των αρμόδιων αρχών, του «φορέα υποστήριξης», είτε αυτές είναι ψηφιοποιημένες είτε όχι. Εφόσον είναι αναγκαίο, στο πλαίσιο ορισμένων διαδικασιών για την καταχώριση των μεταβολών των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να συνεχίσουν να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν τη συμμετοχή συμβολαιογράφων ή δικηγόρων, οι οποίοι μπορεί να επιθυμούν να χρησιμοποιούν μέσα ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης της βιντεοδιάσκεψης ή άλλων επιγραμμικών μέσων που παρέχουν οπτικοακουστική σύνδεση σε πραγματικό χρόνο. Ωστόσο, η συμμετοχή αυτή δεν θα πρέπει να εμποδίζει την ολοκλήρωση των διαδικασιών επιγραμμικής καταχώρισης των εν λόγω μεταβολών στο σύνολό τους.
- (27) Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να απαιτηθεί από τους χρήστες να υποβάλουν δικαιολογητικά για να αποδείξουν γεγονότα που δεν μπορούν να στοιχειοθετηθούν με επιγραμμικά μέσα. Στα δικαιολογητικά αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνονται ιατρικές βεβαιώσεις, έγγραφα που πιστοποιούν ότι ένα πρόσωπο βρίσκεται εν ζωή και πιστοποιητικά τεχνικού ελέγχου μηχανοκίνητων οχημάτων ή επιβεβαίωσης του αριθμού πλαισίου τους. Εφόσον τα δικαιολογητικά αυτά μπορούν να υποβληθούν σε ηλεκτρονική μορφή, αυτό δεν θα πρέπει να αποτελεί εξαίρεση στην αρχή ότι μια διαδικασία θα πρέπει να παρέχεται πλήρως επιγραμμικά. Σε άλλες περιπτώσεις, ενδέχεται να εξακολουθεί να είναι αναγκαίο για τους χρήστες μιας διαδικασίας να εμφανίζονται αυτοπροσώπως ενώπιον της αρμόδιας αρχής στο πλαίσιο επιγραμμικής διαδικασίας. Οποιοσδήποτε τέτοιος εξαίρεσις, πλην όσων απορρέουν από το ενωσιακό δίκαιο, θα πρέπει να περιορίζονται στις περιπτώσεις που δικαιολογούνται από επιτακτικό λόγο δημόσιου συμφέροντος στους τομείς της δημόσιας ασφάλειας, της δημόσιας υγείας ή της καταπολέμησης της απάτης. Προκειμένου να διασφαλιστεί η διαφάνεια, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μοιράζονται με την Επιτροπή και τα άλλα κράτη μέλη πληροφορίες σχετικά με τέτοιου είδους εξαίρεσεις και τους όρους και τις συνθήκες υπό τις οποίες οι εν λόγω εξαίρεσεις μπορούν να εφαρμοστούν. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να αναφέρουν κάθε μεμονωμένη περίπτωση στην οποία, κατ' εξαίρεση, απαιτήθηκε φυσική παρουσία, αλλά θα πρέπει να κοινοποιούν τις εθνικές διατάξεις που προνοούν για τέτοιες περιπτώσεις. Οι βέλτιστες πρακτικές σε εθνικό επίπεδο και οι τεχνικές εξελίξεις που επιτρέπουν περαιτέρω ψηφιοποίηση στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να συζητούνται τακτικά στο πλαίσιο συντονιστικής ομάδας της θύρας.

- (28) Σε διασυννοριακές καταστάσεις, η διαδικασία για την καταχώριση αλλαγής διεύθυνσης ενδέχεται να συνίσταται σε δύο ξεχωριστές διαδικασίες, μία στο κράτος μέλος προέλευσης για να ζητηθεί διαγραφή της παλιάς διεύθυνσης από τα μητρώα και μια άλλη στο κράτος μέλος προορισμού για να ζητηθεί καταγραφή της νέας διεύθυνσης. Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να καλύπτει αμφοτέρωτερες τις διαδικασίες.
- (29) Δεδομένου ότι η ψηφιοποίηση των απαιτήσεων, των διαδικασιών και των διατυπώσεων που σχετίζονται με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων ήδη καλύπτεται από την οδηγία 2005/36/EK, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να καλύπτει μόνο την ψηφιοποίηση της διαδικασίας αίτησης ακαδημαϊκής αναγνώρισης διπλωμάτων, πιστοποιητικών ή άλλων αποδεικτικών ολοκληρωμένης παρακολούθησης μαθημάτων για πρόσωπο που επιθυμεί να ξεκινήσει ή να συνεχίσει τις σπουδές του ή να χρησιμοποιήσει έναν ακαδημαϊκό τίτλο, εκτός των διατυπώσεων που σχετίζονται με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων.
- (30) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τους κανόνες για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης οι οποίοι καθορίζονται στους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 883/2004⁽¹⁾ και (ΕΚ) αριθ. 987/2009⁽²⁾ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, στους οποίους καθορίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασφαλισμένων και των ιδρυμάτων κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στον τομέα του συντονισμού των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης.
- (31) Σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο έχει δημιουργηθεί σειρά δικτύων και υπηρεσιών, με σκοπό να βοηθούνται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στις διασυννοριακές τους δραστηριότητες. Είναι σημαντικό οι εν λόγω υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των υφιστάμενων υπηρεσιών βοήθειας ή επίλυσης προβλημάτων που υπάρχουν σε ενωσιακό επίπεδο, όπως τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών, «Η Ευρώπη σου — Συμβουλές», το SOLVIT, το γραφείο υποστήριξης για τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, το Europe Direct και το «Enterprise Europe Network», να εντάσσονται στη θύρα, ώστε να εξασφαλίζεται ότι όλοι οι δυνητικοί χρήστες των υπηρεσιών αυτών θα μπορούν να τις βρίσκουν. Οι υπηρεσίες που παρατίθενται στο παράρτημα III δημιουργήθηκαν με δεσμευτικές ενωσιακές πράξεις, ενώ άλλες υπηρεσίες λειτουργούν σε εθελοντική βάση. Οι υπηρεσίες που θεσπίζονται με δεσμευτικές ενωσιακές πράξεις θα πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό. Οι υπηρεσίες που λειτουργούν σε εθελοντική βάση θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις εν λόγω απαιτήσεις ποιότητας, εάν ο σκοπός είναι να καταστούν προσβάσιμες μέσω της θύρας. Το πεδίο και ο χαρακτήρας αυτών των υπηρεσιών, οι ρυθμίσεις διαχείρισής τους, οι ισχύουσες προθεσμίες και η προαιρετική, συμβατική ή άλλη βάση επί της οποίας λειτουργούν δεν θα πρέπει να τροποποιηθούν από τον παρόντα κανονισμό. Παραδείγματος χάριν, εάν η βοήθεια που παρέχουν έχει άτυπο χαρακτήρα, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα τη μεταβολή της εν λόγω βοήθειας σε νομικές συμβουλές δεσμευτικού χαρακτήρα.
- (32) Επιπλέον, τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα πρέπει να μπορούν να προσθέσουν στη θύρα άλλες εθνικές υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, οι οποίες θα παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές ή από ιδιωτικούς ή ημι-ιδιωτικούς φορείς, ή δημόσιους φορείς, όπως εμπορικά επιμελητήρια ή μη κυβερνητικές υπηρεσίες υποστήριξης των πολιτών, υπό τους όρους που καθορίζονται στον παρόντα κανονισμό. Κατ' αρχήν, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να έχουν την ευθύνη να βοηθούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε οποιαδήποτε ερώτηση έχουν σχετικά με τους ισχύοντες κανόνες και διαδικασίες η οποία δεν μπορεί να απαντηθεί πλήρως μέσω των επιγραμμικών υπηρεσιών. Ωστόσο, σε πολύ εξειδικευμένους τομείς και σε περίπτωση που η υπηρεσία που παρέχεται από ιδιωτικούς ή ημι-ιδιωτικούς φορείς ανταποκρίνεται στις ανάγκες των χρηστών, τα κράτη μέλη μπορούν να προτείνουν στην Επιτροπή να συμπεριλάβει τις υπηρεσίες αυτές στη θύρα, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω υπηρεσίες πληρούν όλες τις προϋποθέσεις που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό και δεν επικαλύπτουν τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων οι οποίες περιλαμβάνονται ήδη.
- (33) Για να βοηθήσει τους χρήστες να βρίσκουν την κατάλληλη υπηρεσία, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να προβλέπει μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης που θα παραπέμπει τους χρήστες αυτομάτως στην κατάλληλη υπηρεσία.
- (34) Η συμμόρφωση με ελάχιστη δέσμη απαιτήσεων ποιότητας είναι ουσιώδης για την επιτυχία της θύρας, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η παροχή πληροφοριών ή υπηρεσιών είναι εγγυημένη, αφού, σε αντίθετη περίπτωση, θα έθιγε σοβαρά την αξιοπιστία της θύρας στο σύνολό της. Πρωταρχικός στόχος της συμμόρφωσης είναι να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες ή η υπηρεσία παρουσιάζονται με τρόπο σαφή και εύχρηστο. Εναπόκειται στα κράτη μέλη να καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται οι πληροφορίες κατά τη διάρκεια της πορείας του χρήστη προς επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου. Για παράδειγμα, ενώ είναι χρήσιμο για τους χρήστες να ενημερώνονται, πριν από την έναρξη μιας διαδικασίας, για τα γενικά διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας σε περίπτωση αρνητικής έκβασης μιας διαδικασίας, είναι πολύ πιο φιλικό προς τον χρήστη να παρέχονται όλες οι συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τα ποια βήματα μπορούν να γίνουν στην περίπτωση αυτή κατά το πέρας της διαδικασίας.

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 883/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2004, για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλειας (ΕΕ L 166 της 30.4.2004, σ. 1).

⁽²⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 987/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, για καθορισμό της διαδικασίας εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 883/2004 για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλειας (ΕΕ L 284 της 30.10.2009, σ. 1).

- (35) Η προσβασιμότητα των πληροφοριών από διασυνοριακούς χρήστες μπορεί να βελτιωθεί σημαντικά, εάν οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυνοριακών χρηστών. Η γλώσσα αυτή θα πρέπει να είναι στις περισσότερες περιπτώσεις η ξένη γλώσσα που μαθαίνουν οι περισσότεροι από τους χρήστες σε όλη την Ένωση, αλλά σε ορισμένες συγκεκριμένες περιπτώσεις, ειδικότερα στην περίπτωση πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται σε τοπικό επίπεδο από μικρούς δήμους που βρίσκονται κοντά στα σύνορα ενός κράτους μέλους, η πλέον κατάλληλη γλώσσα μπορεί να είναι αυτή που χρησιμοποιείται ως πρώτη γλώσσα από τους διασυνοριακούς χρήστες στο γειτονικό κράτος μέλος. Η μετάφραση από την επίσημη γλώσσα ή γλώσσες του εν λόγω κράτους μέλους σε αυτήν την άλλη επίσημη γλώσσα της Ένωσης θα πρέπει να αντικατοπτρίζει με ακρίβεια το περιεχόμενο των πληροφοριών που παρέχονται στην πρωτότυπη γλώσσα ή γλώσσες. Η μετάφραση είναι δυνατόν να περιορίζεται στις πληροφορίες που χρειάζονται οι χρήστες προκειμένου να κατανοήσουν τους βασικούς κανόνες και απαιτήσεις που ισχύουν στην περίπτωση τους. Ενώ τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνονται να μεταφράζουν όσο τον δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σε μια επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι ευρέως κατανοητή από το μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυνοριακών χρηστών, ο όγκος των προς μετάφραση πληροφοριών, σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, θα εξαρτάται από τους διαθέσιμους δημοσιονομικούς πόρους για τον σκοπό αυτόν, ειδικότερα εκείνους από τον προϋπολογισμό της Ένωσης. Η Επιτροπή θα πρέπει να λάβει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για να διασφαλίσει ευδόκιμη παροχή μεταφράσεων στα κράτη μέλη κατόπιν αιτήματός τους. Η συντονιστική ομάδα της θύρας θα πρέπει να συζητά και να παρέχει κατευθύνσεις όσον αφορά την επίσημη γλώσσα ή γλώσσες της Ένωσης στην οποία ή στις οποίες θα πρέπει να μεταφράζονται οι πληροφορίες αυτές.
- (36) Σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾, τα κράτη μέλη έχουν την υποχρέωση να διασφαλίζουν ότι οι ιστότοποι των δημόσιων φορέων τους είναι προσβάσιμοι σύμφωνα με τις αρχές της αντιληπτικότητας, της λειτουργικότητας, της κατανοησιμότητας και της στιβαρότητας και ότι συμμορφώνονται προς τις απαιτήσεις που ορίζονται στην εν λόγω οδηγία. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, ιδίως των άρθρων 9 και 21, και, προκειμένου να προωθηθεί η πρόσβαση σε πληροφορίες για τα άτομα με διανοητική αναπηρία, θα πρέπει να παρέχονται, στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, εναλλακτικές λύσεις σε εύληπτη γλώσσα. Τα κράτη μέλη, με την κύρωση, και η Ένωση, με τη σύναψη ⁽²⁾ της σύμβασης, έχουν δεσμευθεί να λάβουν κατάλληλα μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρίες, σε ισότιμη βάση με τα άλλα άτομα, στις νέες τεχνολογίες και συστήματα πληροφοριών και επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου, με την ενίσχυση της πρόσβασης στην πληροφόρηση για άτομα με διανοητική αναπηρία, παρέχοντας εναλλακτικές λύσεις σε εύληπτη γλώσσα στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό και αναλογικά.
- (37) Η οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 δεν εφαρμόζεται σε ιστότοπους και σε εφαρμογές για φορητές συσκευές των ενωσιακών θεσμικών και λοιπών οργάνων, υπηρεσιών και οργανισμών, αλλά η Επιτροπή θα πρέπει να διασφαλίζει ότι η κοινή διεπαφή χρήστη και οι ιστοσελίδες που είναι υπό την ευθύνη της, οι οποίες πρέπει να περιλαμβάνονται στη θύρα, είναι προσβάσιμες σε άτομα με αναπηρίες, υπό την έννοια ότι είναι αντιληπτές, λειτουργικές, κατανοητές και στιβαρές. Αντιληπτικότητα σημαίνει ότι οι πληροφορίες και τα συστατικά στοιχεία κοινής διεπαφής χρήστη πρέπει να μπορούν να παρουσιασθούν στους χρήστες με τρόπους που αυτοί να μπορούν να αντιληφθούν· λειτουργικότητα σημαίνει ότι τα συστατικά στοιχεία κοινής διεπαφής χρήστη και η πλοήγηση θα πρέπει να είναι λειτουργική· κατανοησιμότητα σημαίνει ότι οι πληροφορίες και η λειτουργία της κοινής διεπαφής χρήστη θα πρέπει να είναι κατανοητές· και στιβαρότητα σημαίνει ότι το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι αρκετά στιβαρό ώστε να μπορεί να ερμηνευθεί αξιόπιστα από ευρύ φάσμα πρακτόρων χρηστών, περιλαμβανομένων και υποβοηθητικών τεχνολογιών. Για σκοπούς αντιληπτικότητας, λειτουργικότητας, κατανοησιμότητας και στιβαρότητας, η Επιτροπή ενθαρρύνεται να συμμορφωθεί με τα σχετικά εναρμονισμένα πρότυπα.
- (38) Προκειμένου να διευκολυνθεί η καταβολή τελών που απαιτούνται στο πλαίσιο επιγραμμικών διαδικασιών ή για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ή επίλυσης προβλημάτων, οι διασυνοριακοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να χρησιμοποιούν μεταφορές πίστωσης ή άμεσες χρεώσεις όπως ορίζει ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 260/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾ ή άλλο μέσο διασυνοριακής πληρωμής γενικής χρήσης, μεταξύ άλλων χρεωστικές ή πιστωτικές κάρτες.
- (39) Είναι χρήσιμο οι χρήστες να ενημερώνονται για τον χρόνο που αναμένεται να διαρκέσει μια διαδικασία. Ως εκ τούτου, οι χρήστες θα πρέπει να ενημερώνονται για τις ισχύουσες προθεσμίες ή τις ρυθμίσεις σιωπηρής έγκρισης ή διοικητικής σιωπής ή, εάν δεν συντρέχει τέτοια περίπτωση, τουλάχιστον για τον αναμενόμενο ή ενδεικτικό χρόνο που απαιτεί συνήθως η εν λόγω διαδικασία. Αυτές οι εκτιμήσεις ή ενδείξεις θα πρέπει να βοηθούν απλώς τους χρήστες κατά τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων τους ή τυχόν επόμενων διοικητικών ενεργειών και δεν θα πρέπει να έχουν νομικές συνέπειες.

⁽¹⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα (ΕΕ L 327 της 2.12.2016, σ. 1).

⁽²⁾ Απόφαση 2010/48/ΕΚ του Συμβουλίου, της 26ης Νοεμβρίου 2009, σχετικά με τη σύναψη, από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (ΕΕ L 23 της 27.1.2010, σ. 35).

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 260/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαρτίου 2012, σχετικά με την καθιέρωση τεχνικών απαιτήσεων και επιχειρηματικών κανόνων για τις μεταφορές πίστωσης και τις άμεσες χρεώσεις σε ευρώ και με την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 924/2009 (ΕΕ L 94 της 30.3.2012, σ. 22).

- (40) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να καθιστά εφικτή την επαλήθευση των δικαιολογητικών που παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή από τους χρήστες, όταν αυτά υποβάλλονται χωρίς ηλεκτρονική σφραγίδα ή πιστοποίηση από την αρμόδια αρχή έκδοσης ή όταν το τεχνικό εργαλείο που θεσπίζεται από τον παρόντα κανονισμό ή άλλο σύστημα που επιτρέπει την άμεση ανταλλαγή ή επαλήθευση δικαιολογητικών μεταξύ των αρμόδιων αρχών των διάφορων κρατών μελών δεν είναι διαθέσιμο. Για τέτοιες περιπτώσεις, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να προβλέπει έναν αποτελεσματικό μηχανισμό διοικητικής συνεργασίας μεταξύ των αρμοδίων αρχών των κρατών μελών, ο οποίος να βασίζεται στο σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά («IMI»), που συστάθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁾. Σε παρόμοιες περιπτώσεις, η απόφαση της αρμόδιας αρχής να χρησιμοποιήσει το IMI θα πρέπει να είναι προαιρετική, όμως, μόλις η αρχή υποβάλει την αίτηση πληροφόρησης ή συνεργασίας μέσω του IMI, η αρμόδια αρχή προς την οποία απευθύνεται το αίτημα θα πρέπει να δεσμεύεται να συνεργαστεί και να απαντήσει. Το αίτημα μπορεί να σταλεί μέσω του IMI είτε προς την αρμόδια αρχή που εκδίδει τα δικαιολογητικά είτε στην κεντρική αρχή που πρόκειται να καθοριστεί από τα κράτη μέλη σύμφωνα με τους οικείους τους διοικητικούς κανόνες. Προς αποφυγή περιττών επικαλύψεων και δεδομένου ότι ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/1191 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽²⁾ καλύπτει μέρος των δικαιολογητικών που αφορούν τις διαδικασίες που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό, οι ρυθμίσεις συνεργασίας για το IMI που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/1191 μπορούν επίσης να χρησιμοποιούνται για άλλα δικαιολογητικά που απαιτούνται σε διαδικασίες που καλύπτει ο παρών κανονισμός. Για να μπορέσουν τα όργανα, οι οργανισμοί ή οι υπηρεσίες της Ένωσης να συμμετάσχουν ενεργά στο πλαίσιο του IMI, θα πρέπει να τροποποιηθεί ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1024/2012.
- (41) Οι επιγραμμικές υπηρεσίες που παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές έχουν καθοριστική σημασία για τη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι δημόσιες διοικήσεις στα κράτη μέλη όλο και συχνότερα επιδιώκουν την επαναχρησιμοποίηση στοιχείων, χωρίς να επιβάλλουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις την υποβολή των ίδιων πληροφοριών περισσότερες φορές. Η επαναχρησιμοποίηση στοιχείων θα πρέπει να διευκολυνθεί για τους διασυννοριακούς χρήστες ώστε να μειωθεί η επιπλέον επιβάρυνση.
- (42) Προκειμένου να καταστεί δυνατή η νόμιμη διασυννοριακή ανταλλαγή δικαιολογητικών και πληροφοριών μέσω της εφαρμογής της αρχής «μόνον άπαξ» σε όλη την Ένωση, η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και της αρχής «μόνον άπαξ» θα πρέπει να συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες κανόνες για την προστασία των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των αρχών της ελαχιστοποίησης των δεδομένων, της ακρίβειας, του περιορισμού της αποθήκευσης, της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας, της αναγκαιότητας, της αναλογικότητας και του περιορισμού του σκοπού. Η εφαρμογή του θα πρέπει επίσης να συμμορφώνεται πλήρως με τις αρχές της ασφάλειας ήδη από τον σχεδιασμό και της προστασίας της ιδιωτικής ζωής ήδη από τον σχεδιασμό και θα πρέπει επίσης να σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα των ατόμων, συμπεριλαμβανομένων όσων αφορούν τη δικαιοσύνη και τη διαφάνεια.
- (43) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι παρέχονται στους χρήστες διαδικασιών σαφείς πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τους αφορούν, σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽³⁾ και τα άρθρα 15 και 16 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁴⁾.
- (44) Προκειμένου να διευκολυνθεί περαιτέρω η χρήση των επιγραμμικών διαδικασιών, ο παρών κανονισμός θα πρέπει, σύμφωνα με την αρχή «μόνον άπαξ», να παρέχει τη βάση για τη δημιουργία και χρήση ενός πλήρως λειτουργικού και ασφαλούς τεχνικού συστήματος για την αυτοματοποιημένη διασυννοριακή ανταλλαγή δικαιολογητικών μεταξύ όσων εμπλέκονται στη διαδικασία, όταν αυτό ζητείται ρητά από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Όταν η ανταλλαγή δικαιολογητικών περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το αίτημα θα πρέπει να θεωρείται ρητό, εάν περιέχει ελεύθερη, συγκεκριμένη, εν πλήρη επιγνώσει και αναντίρρηση επιθυμία του ατόμου για ανταλλαγή των σχετικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, είτε μέσω δήλωσης είτε μέσω θετικής δράσης. Εάν ο χρήστης δεν είναι το πρόσωπο που αφορούν τα δεδομένα, η επιγραμμική διαδικασία δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματά του δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Η διασυννοριακή εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να υποχρεώνονται να παρέχουν τα ίδια στοιχεία περισσότερο από μία φορά στις δημόσιες αρχές και ότι θα πρέπει επίσης να είναι δυνατή η χρησιμοποίηση των στοιχείων αυτών κατόπιν αιτήματος του χρήστη με σκοπό την περάτωση διασυννοριακών επιγραμμικών διαδικασιών στις οποίες εμπλέκονται διασυννοριακοί χρήστες. Για την αρμόδια αρχή έκδοσης, η υποχρέωση να χρησιμοποιεί το τεχνικό σύστημα για την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών μεταξύ των διαφόρων κρατών μελών θα πρέπει να ισχύει μόνο σε περίπτωση που οι αρχές εκδίδουν νομίμως, στο δικό τους κράτος μέλος, δικαιολογητικά σε ηλεκτρονική μορφή, η οποία καθιστά δυνατή μια τέτοια αυτοματοποιημένη ανταλλαγή.

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2012, σχετικά με τη διοικητική συνεργασία μέσω του συστήματος Πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά και την κατάργηση της απόφασης 2008/49/ΕΚ («κανονισμός IMI») (ΕΕ L 316 της 14.11.2012, σ. 1).

⁽²⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/1191 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Ιουλίου 2016, για την προώθηση της ελεύθερης κυκλοφορίας των πολιτών μέσω της απλούστευσης των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημόσιων εγγράφων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 (ΕΕ L 200 της 26.7.2016, σ. 1).

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

⁽⁴⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (βλέπε σελίδα 39 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας).

- (45) Κάθε διασυνοριακή ανταλλαγή δικαιολογητικών θα πρέπει να έχει κατάλληλη νομική βάση, όπως τις οδηγίες 2005/36/EK, 2006/123/EK, 2014/24/EE ή 2014/25/EE ή, για τις διαδικασίες που παρατίθενται στο παράρτημα II, άλλη ισχύουσα ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία.
- (46) Είναι αρμόζον ο παρών κανονισμός να ορίζει, ως γενικό κανόνα, ότι η διασυνοριακή αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών πραγματοποιείται κατόπιν ρητού αιτήματος του χρήστη. Ωστόσο, η εν λόγω απαίτηση δεν ισχύει όταν η σχετική ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία επιτρέπει την αυτοματοποιημένη διασυνοριακή ανταλλαγή δεδομένων άνευ ρητού αιτήματος του χρήστη.
- (47) Η χρήση του τεχνικού συστήματος που θεσπίζεται με τον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να παραμένει προαιρετική και ο χρήστης θα πρέπει να παραμένει ελεύθερος να υποβάλλει δικαιολογητικά με άλλα μέσα εκτός του τεχνικού συστήματος. Ο χρήστης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα προεπισκόπησης των δικαιολογητικών και το δικαίωμα να επιλέξει να μην προχωρήσει στην ανταλλαγή δικαιολογητικών σε περιπτώσεις στις οποίες ο χρήστης, κατόπιν προεπισκόπησης των προς ανταλλαγή δικαιολογητικών, ανακαλύπτει ότι οι πληροφορίες είναι ανακριβείς, παρωχημένες ή υπερβαίνουν τα αναγκαία όρια για τη συγκεκριμένη διαδικασία. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην προεπισκόπηση δεν θα πρέπει να αποθηκεύονται για περισσότερο χρονικό διάστημα από ό,τι είναι απολύτως απαραίτητο από τεχνική άποψη.
- (48) Το ασφαλές τεχνικό σύστημα που θα πρέπει να εφαρμοστεί ώστε να καταστήσει εφικτή την ανταλλαγή δικαιολογητικών δυνάμει του παρόντος κανονισμού θα πρέπει, επίσης, να παρέχει στις αιτούσες αρμόδιες αρχές τη βεβαιότητα ότι τα δικαιολογητικά έχουν παρασχεθεί από τη σωστή αρχή έκδοσης. Πριν αποδεχθεί τις πληροφορίες που παρέχει χρήστης στο πλαίσιο διαδικασίας, η αρμόδια αρχή θα πρέπει να είναι σε θέση να επαληθεύει τα πληροφοριακά στοιχεία σε περίπτωση αμφιβολιών και να καταλήγει στο συμπέρασμα ότι είναι ακριβή.
- (49) Υπάρχουν ορισμένα δομικά στοιχεία που παρέχουν βασικές ικανότητες και που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία του τεχνικού συστήματος, όπως η διευκόλυνση «Συνδέοντας την Ευρώπη», που συστάθηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1316/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾ και τα δομικά στοιχεία της ηλεκτρονικής παράδοσης (eDelivery) και της ηλεκτρονικής ταυτότητας (eID) που αποτελούν μέρος της εν λόγω διευκόλυνσης. Τα εν λόγω δομικά στοιχεία συνίστανται σε τεχνικές προδιαγραφές, ενδεικτικό λογισμικό και υποστηρικτικές υπηρεσίες και στόχος τους είναι να διασφαλίσουν τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των υφιστάμενων συστημάτων τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) των διάφορων κρατών μελών, ούτως ώστε πολίτες, επιχειρήσεις και διοικήσεις, όπου και αν βρίσκονται στην Ένωση, να μπορούν να ωφελούνται απρόσκοπτα από ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.
- (50) Το τεχνικό σύστημα που θεσπίζεται με τον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να παρέχεται επιπλέον των άλλων συστημάτων που διαθέτουν μηχανισμούς για τη συνεργασία μεταξύ των αρχών, όπως το IMI, και θα πρέπει να μην επηρεάζουν άλλα συστήματα, όπως το σύστημα που προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 987/2009, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας που προβλέπεται στην οδηγία 2014/24/EE, την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών για την κοινωνική ασφάλιση που προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 987/2009, την ευρωπαϊκή επαγγελματική ταυτότητα που προβλέπεται στην οδηγία 2005/36/EK, τη διασύνδεση των εθνικών μητρώων και τη διασύνδεση των κεντρικών μητρώων, των εμπορικών μητρώων και των μητρώων εταιρειών, σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2017/1132 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²⁾, καθώς και τη διασύνδεση των μητρώων αφερεγγυότητας σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2015/848 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾.
- (51) Προκειμένου να εξασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εκτέλεση του τεχνικού συστήματος που θα καθιστά εφικτή την αυτόματη ανταλλαγή δικαιολογητικών, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες για τον καθορισμό ιδίως των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών ενός συστήματος επεξεργασίας του αιτήματος που υποβάλλεται από τον χρήστη για την ανταλλαγή δικαιολογητικών και τη διαβίβαση αυτών των στοιχείων, καθώς και τον καθορισμό των κανόνων που είναι αναγκαίοι για τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας της διαβίβασης. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁴⁾.
- (52) Προκειμένου να διασφαλισθεί ότι το τεχνικό σύστημα παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας για τη διασυνοριακή εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ», η Επιτροπή θα πρέπει, κατά την έγκριση εκτελεστικών πράξεων όπου ορίζονται οι προδιαγραφές για το εν λόγω τεχνικό σύστημα, να λαμβάνει δεόντως υπόψη τα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές που καταρτίζουν ευρωπαϊκοί και διεθνείς οργανισμοί και φορείς τυποποίησης, ειδικότερα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN), το

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1316/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2013, για τη σύσταση της διευκόλυνσης «Συνδέοντας την Ευρώπη», την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 913/2010 και την κατάργηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 680/2007 και (ΕΚ) αριθ. 67/2010 (ΕΕ L 348 της 20.12.2013, σ. 129).

⁽²⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2017/1132 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Ιουνίου 2017, σχετικά με ορισμένες πτυχές του εταιρικού δικαίου (ΕΕ L 169 της 30.6.2017, σ. 46).

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2015/848 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2015, περί των διαδικασιών αφερεγγυότητας (ΕΕ L 141 της 5.6.2015, σ. 19).

⁽⁴⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13).

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI), ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) και η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), καθώς και τα πρότυπα ασφαλείας που αναφέρονται στο άρθρο 32 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και το άρθρο 22 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.

- (53) Όπου είναι αναγκαίο, προκειμένου να διασφαλιστούν η ανάπτυξη, η διαθεσιμότητα, η συντήρηση, η εποπτεία, η παρακολούθηση και η διαχείριση της ασφαλείας των τμημάτων του τεχνικού συστήματος για τα οποία είναι αρμόδια η Επιτροπή, η Επιτροπή θα πρέπει να ζητεί τη γνώμη του Ευρωπαϊού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων.
- (54) Οι αρμόδιες αρχές των κρατών μελών και της Επιτροπής θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες, οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους συμμορφώνονται με τα κριτήρια ποιότητας. Οι εθνικοί συντονιστές που διορίζονται δυνάμει του παρόντος κανονισμού και η Επιτροπή θα πρέπει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, να επιβλέπουν τη συμμόρφωση με τα κριτήρια ποιότητας και ασφαλείας σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, αντίστοιχα, και να επιλύουν τα τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν. Οι εθνικοί συντονιστές θα πρέπει να επίσης να βοηθούν την Επιτροπή στην παρακολούθηση της λειτουργίας του τεχνικού συστήματος που επιτρέπει τη διασυννοιακή ανταλλαγή δικαιολογητικών. Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να παρέχει στην Επιτροπή φάσμα μέσων, ώστε να αποκαθιστά οποιαδήποτε υποβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας, ανάλογα με τη σοβαρότητα και τη διάρκεια της εν λόγω υποβάθμισης, τα οποία να περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, τη συμμετοχή συντονιστικής ομάδας της θύρας. Αυτό δεν θα πρέπει να θίγει τη γενική ευθύνη της Επιτροπής όσον αφορά την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τον παρόντα κανονισμό.
- (55) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να προσδιορίζει τις κύριες λειτουργίες των τεχνικών εργαλείων που στηρίζουν τη λειτουργία της θύρας, ιδίως την κοινή διεπαφή χρήστη, το αποθετήριο των συνδέσμων και τον κοινό μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης. Η κοινή διεπαφή χρήστη θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι χρήστες μπορούν εύκολα να βρουν πληροφορίες, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων σε εθνικούς και ενωσιακούς δικτυακούς τόπους. Στόχος των κρατών μελών και της Επιτροπής θα πρέπει να είναι να παρέχουν συνδέσμους προς μια κοινή πηγή των πληροφοριών που απαιτούνται για τη θύρα, ώστε να αποφεύγεται η σύγχυση των χρηστών, σύγχυση που προκαλούν διαφορετικές, πλήρως ή εν μέρει αλληλεπικαλυπτόμενες πηγές των ιδίων πληροφοριών. Αυτό δεν θα πρέπει να αποκλείει τη δυνατότητα παροχής συνδέσμων προς τις ίδιες πληροφορίες που παρέχονται από τοπικές ή περιφερειακές αρμόδιες αρχές αναφορικά με διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές. Εξάλλου, δεν θα πρέπει να αποτρέπει την ως ένα βαθμό επικάλυψη πληροφοριών όπου αυτό είναι αναπόφευκτο ή επιθυμητό, για παράδειγμα όταν ορισμένα ενωσιακά δικαιώματα, υποχρεώσεις και κανόνες επαναλαμβάνονται ή περιγράφονται σε εθνικούς δικτυακούς τόπους ώστε να βελτιωθεί η ευχέρεια χρήσης. Προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί η ανθρωπίνη παρέμβαση για την ενημέρωση των συνδέσμων που θα χρησιμοποιεί η κοινή διεπαφή χρήστη, θα πρέπει να συσταθεί μια απευθείας σύνδεση μεταξύ των σχετικών τεχνικών συστημάτων των κρατών μελών και του αποθετηρίου συνδέσμων, όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό. Τα κοινά εργαλεία υποστήριξης ΤΠΕ ενδέχεται να χρησιμοποιούν το Γλωσσάριο των βασικών δημόσιων υπηρεσιών για τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας με τους καταλόγους εθνικών υπηρεσιών και τη σημασιολογία. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παροτρύνονται να χρησιμοποιούν το Γλωσσάριο αυτό, αλλά μπορούν να αποφασίσουν να χρησιμοποιήσουν εθνικές λύσεις. Οι πληροφορίες που περιέχει το αποθετήριο για συνδέσμους θα πρέπει να διατίθενται στο κοινό σε ανοικτό, κοινά χρησιμοποιούμενο και μηχανικώς αναγνώσιμο μορφότυπο, λόγου χάριν μέσω διεπαφών προγραμματισμού εφαρμογών (API), ώστε να επιτρέπεται η επαναχρησιμοποίησή τους.
- (56) Η λειτουργία αναζήτησης της κοινής διεπαφής χρήστη θα πρέπει να οδηγεί τους χρήστες στις πληροφορίες που χρειάζονται, είτε αυτές βρίσκονται σε ενωσιακές είτε σε εθνικές ιστοσελίδες. Επιπλέον, ως εναλλακτικός τρόπος για την καθοδήγηση των χρηστών σε χρήσιμες πληροφορίες, θα εξακολουθήσει να είναι χρήσιμη η δημιουργία συνδέσμων μεταξύ των υφιστάμενων και συμπληρωματικών ιστότοπων ή ιστοσελίδων, εξορθολογίζοντας και ομαδοποιώντας τα όσο το δυνατόν περισσότερο, και τη δημιουργία συνδέσμων μεταξύ ιστοσελίδων ή ιστότοπων σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο για την παροχή πρόσβασης σε επιγραμματικές υπηρεσίες και πληροφορίες.
- (57) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να ορίζει απαιτήσεις ποιότητας για την κοινή διεπαφή χρήστη. Η Επιτροπή θα πρέπει να διασφαλίζει ότι η κοινή διεπαφή χρήστη συμμορφώνεται με τις εν λόγω απαιτήσεις και ιδίως ότι η διεπαφή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη και προσβάσιμη επιγραμματικά μέσω διαφόρων διαύλων, καθώς και εύκολη στη χρήση της.
- (58) Προκειμένου να εξασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εκτέλεση των τεχνικών λύσεων που στηρίζουν τη θύρα, θα πρέπει να ανατεθούν εκτελεστικές αρμοδιότητες στην Επιτροπή για να καθορίζει, όπου είναι απαραίτητο, τα εφαρμοστέα πρότυπα και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας, ώστε να διευκολύνεται ο εντοπισμός των πληροφοριών που αφορούν κανόνες και υποχρεώσεις, διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των κρατών μελών και της Επιτροπής. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
- (59) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να κατανέμει σαφώς ανάμεσα στην Επιτροπή και τα κράτη μέλη την ευθύνη για την ανάπτυξη, τη διαθεσιμότητα, τη συντήρηση και την ασφαλεία των εφαρμογών ΤΠΕ που υποστηρίζουν τη θύρα. Στο πλαίσιο των καθηκόντων συντήρησης, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα πρέπει να παρακολουθούν τακτικά την ορθή λειτουργία των εφαρμογών ΤΠΕ.

- (60) Για να αναπτυχθεί το πλήρες δυναμικό που παρουσιάζουν οι διάφοροι τομείς των πληροφοριών, οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στη θύρα, θα πρέπει να βελτιωθεί σημαντικά η γνώση που έχει το κοινό-στόχος όσον αφορά την ύπαρξη και λειτουργία τους. Η συμπερίληψή τους στη θύρα θα πρέπει να διευκολύνει κατά πολύ τους χρήστες στην εξεύρεση των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που χρειάζονται, ακόμη και όταν δεν είναι εξοικειωμένοι με καμία από αυτές. Επιπλέον, θα είναι αναγκαίες συντονισμένες δραστηριότητες προώθησης για να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Ένωση θα ενημερωθούν για την ύπαρξη της θύρας και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει. Σε αυτές τις δραστηριότητες προώθησης θα πρέπει να περιλαμβάνονται η βελτιστοποίηση των μηχανών αναζήτησης και άλλες επιγραμματικές δράσεις ευαισθητοποίησης, καθώς είναι οι πιο αποδοτικές οικονομικά και έχουν τη δυνατότητα προσέγγισης του ευρύτερου δυνατού κοινού. Για τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα, οι εν λόγω δραστηριότητες προώθησης θα πρέπει να συντονίζονται στο πλαίσιο της συντονιστικής ομάδας της θύρας, και τα κράτη μέλη θα πρέπει να προσαρμόζουν τις αντίστοιχες προσπάθειές τους ώστε να υπάρχει ένα κοινό σήμα αναφοράς σε όλα τα συναφή πλαίσια, με δυνατότητα παράλληλης χρήσης του σήματος της θύρας σε εθνικές πρωτοβουλίες.
- (61) Όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα, οργανισμοί και υπηρεσίες της Ένωσης θα πρέπει να ενθαρρύνονται να προωθήσουν τη θύρα περιλαμβάνοντας τον λογότυπό της και συνδέσμους προς αυτήν σε όλες τις σχετικές ιστοσελίδες για τις οποίες είναι αρμόδια.
- (62) Η ονομασία με την οποία η θύρα θα είναι γνωστή και θα προβάλλεται στο ευρύ κοινό θα πρέπει να είναι «Your Europe». Η κοινή διαπερή χρήση θα πρέπει να είναι ευδιάκριτη και να βρίσκεται εύκολα, ιδίως στις σχετικές ενωσιακές και εθνικές ιστοσελίδες. Ο λογότυπος της θύρας θα πρέπει να προβάλλεται στις σχετικές ενωσιακές και εθνικές ιστοσελίδες.
- (63) Προκειμένου να συγκεντρωθούν επαρκή στοιχεία για τη μέτρηση και τη βελτίωση των επιδόσεων της θύρας, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να απαιτεί από τις αρμόδιες αρχές και από την Επιτροπή να συλλέγουν και να αναλύουν τα στοιχεία που αφορούν τη χρήση των διαφόρων τομέων πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας. Η συλλογή στατιστικών στοιχείων των χρηστών, όπως είναι τα δεδομένα σχετικά με τον αριθμό επισκέψεων σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες, τον αριθμό των χρηστών εντός ενός κράτους μέλους σε σύγκριση με τον αριθμό των χρηστών από άλλα κράτη μέλη, τους όρους αναζήτησης που χρησιμοποιούνται, τις ιστοσελίδες με τις περισσότερες επισκέψεις, τις ιστοσελίδες αναφοράς ή τον αριθμό, την προέλευση και το αντικείμενο των αιτημάτων υποστήριξης, θα πρέπει να βελτιώνει τη λειτουργία της θύρας βοηθώντας στον προσδιορισμό του κοινού, στην ανάπτυξη δραστηριοτήτων προώθησης και στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η συλλογή παρόμοιων στοιχείων θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη την ετήσια συγκριτική αξιολόγηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Επιτροπή προκειμένου να αποφεύγονται ενδεχόμενες επικαλύψεις.
- (64) Προκειμένου να διασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εκτέλεση του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες για τη θέσπιση ενιαίων κανόνων σχετικά με τη μέθοδο συλλογής και ανταλλαγής στατιστικών στοιχείων των χρηστών. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
- (65) Η ποιότητα της θύρας εξαρτάται από την ποιότητα των ενωσιακών και εθνικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας. Επομένως, η ποιότητα των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που είναι διαθέσιμες μέσω της θύρας θα πρέπει επίσης να παρακολουθείται τακτικά μέσω ενός εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών το οποίο ζητά από τους χρήστες να αξιολογούν και να παρέχουν ανατροφοδότηση για την κάλυψη και την ποιότητα των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που έχουν χρησιμοποιήσει. Η εν λόγω ανατροφοδότηση θα πρέπει να συλλέγεται σε ένα κοινό εργαλείο, στο οποίο η Επιτροπή, οι αρμόδιες αρχές και οι εθνικοί συντονιστές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση. Προκειμένου να εξασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εκτέλεση του παρόντος κανονισμού σε σχέση με τις κοινές λειτουργίες των εργαλείων ανατροφοδότησης των χρηστών και τις πρακτικές λεπτομέρειες σχετικά με τη συλλογή και την ανταλλαγή της ανατροφοδότησης των χρηστών, θα πρέπει να ανατεθούν εκτελεστικές αρμοδιότητες στην Επιτροπή. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011. Η Επιτροπή θα πρέπει να δημοσιεύει σε ανώνυμη μορφή επιγραμματικές συνοπτικές επισκοπήσεις των προβλημάτων που ανακύπτουν από τις πληροφορίες, τα βασικά στατιστικά στοιχεία των χρηστών και την ανατροφοδότηση από τους χρήστες που συλλέγονται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.
- (66) Επιπλέον, η θύρα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα εργαλείο ανατροφοδότησης που να παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να επισημαίνουν, οικειοθελώς και ανώνυμα, τυχόν προβλήματα και δυσκολίες που συναντούν κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά. Το εργαλείο αυτό θα πρέπει να θεωρείται μόνο ως συμπληρωματικό του μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών, δεδομένου ότι δεν μπορεί να προσφέρει εξατομικευμένη απάντηση στους χρήστες. Οι παρατηρήσεις που θα λαμβάνονται θα πρέπει να συνδυάζονται με τις συγκεντρωτικές πληροφορίες που προέρχονται από τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων σχετικά με τις υποθέσεις τις οποίες διεκπεραίωσαν, ώστε να προκύπτει επισκόπηση της εσωτερικής αγοράς, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τους χρήστες της, και να επισημαίνονται οι προβληματικοί τομείς με σκοπό την ανάληψη πιθανής δράσης στο μέλλον, προκειμένου να βελτιωθεί η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η επισκόπηση αυτή θα πρέπει να συνδέεται με υφιστάμενα εργαλεία υποβολής εκθέσεων όπως είναι ο πίνακας επιδόσεων της ενιαίας αγοράς.

- (67) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει το δικαίωμα των κρατών μελών να αποφασίζουν ποιος θα ασκεί τον ρόλο του εθνικού συντονιστή. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να προσαρμόζουν τις λειτουργίες και τις ευθύνες των εθνικών συντονιστών τους σε σχέση με τη θύρα προς τις εσωτερικές διοικητικές δομές τους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να διορίζουν επιπρόσθετους εθνικούς συντονιστές που θα εκτελούν τα καθήκοντα που προβλέπει ο παρών κανονισμός σε ατομικό ή σε συλλογικό επίπεδο, με αρμοδιότητα για υπηρεσία της δημόσιας διοίκησης ή γεωγραφική περιφέρεια, ή βάσει άλλων κριτηρίων. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενημερώνουν την Επιτροπή αναφορικά με την ταυτότητα του ενιαίου εθνικού συντονιστή που έχουν διορίσει υπεύθυνο για επαφές με την Επιτροπή.
- (68) Θα πρέπει να δημιουργηθεί η συντονιστική ομάδα της θύρας, η οποία θα απαρτίζεται από τους εθνικούς συντονιστές και θα προεδρεύεται από την Επιτροπή, με σκοπό να διευκολυνθεί η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, ιδίως με την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη συνεργασία για τη συνεκτικότερη παρουσίαση των πληροφοριών που απαιτούνται από τον παρόντα κανονισμό. Οι εργασίες της συντονιστικής ομάδας της θύρας θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους στόχους που καθορίζονται στο ετήσιο πρόγραμμα εργασίας, το οποίο η Επιτροπή θα πρέπει να της υποβάλλει προς εξέταση. Το ετήσιο πρόγραμμα εργασίας θα πρέπει να λαμβάνει τη μορφή κατευθυντήριων γραμμών ή συστάσεων χωρίς δεσμευτική ισχύ επί των κρατών μελών. Η Επιτροπή, έπειτα από αίτημα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, μπορεί να αποφασίσει να καλέσει το Κοινοβούλιο να αποστείλει εμπειρογνώμονες για να παραστούν στις συνεδριάσεις της συντονιστικής ομάδας της θύρας.
- (69) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να διευκρινίζει ποια μέρη της θύρας θα χρηματοδοτούνται μέσω του ενωσιακού προϋπολογισμού και ποια τελούν υπό την ευθύνη των κρατών μελών. Η Επιτροπή θα πρέπει να επικουρεί τα κράτη μέλη ώστε να εντοπίζουν δομικά στοιχεία ΤΠΕ που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν καθώς και διαθέσιμη χρηματοδότηση μέσω διαφόρων κονδυλίων και προγραμμάτων σε επίπεδο Ένωσης τα οποία μπορούν να συμβάλλουν ώστε να καλύπτεται το κόστος προσαρμογών και εξελίξεων στον τομέα ΤΠΕ απαραίτητων σε εθνικό επίπεδο για τη συμμόρφωση με τον παρόντα κανονισμό. Ο προϋπολογισμός που απαιτείται για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να είναι συμβατός με το ισχύον πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο.
- (70) Τα κράτη μέλη παροτρύνονται να ενισχύσουν τον συντονισμό, τις ανταλλαγές και τη συνεργασία μεταξύ τους ώστε να αυξηθούν επακολούθως οι στρατηγικές, επιχειρησιακές, ερευνητικές και αναπτυξιακές ικανότητές τους στον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, ιδίως μέσω της εφαρμογής της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών, που αναφέρεται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁾ με στόχο την ενίσχυση της ασφάλειας και της ανθεκτικότητας της δημόσιας διοίκησης και των δημόσιων υπηρεσιών τους. Τα κράτη μέλη παροτρύνονται να αυξήσουν την ασφάλεια των συναλλαγών και να εξασφαλίσουν επαρκή βαθμό εμπιστοσύνης στα ηλεκτρονικά μέσα χρησιμοποιώντας το πλαίσιο eIDAS που καθορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 910/2014 και ιδίως επαρκή επίπεδα διασφάλισης. Τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν μέτρα σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο για την προστασία της κυβερνοασφάλειας και την πρόληψη της υποκλοπής ταυτότητας ή άλλων μορφών απάτης.
- (71) Στην περίπτωση που η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού συνεπάγεται την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει αυτή να διεξάγεται σύμφωνα με την ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και ιδίως τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1725. Η οδηγία (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²⁾ θα πρέπει να εφαρμόζεται επίσης στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού. Όπως προβλέπεται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, τα κράτη μέλη έχουν τη δυνατότητα να διατηρούν ή να θεσπίζουν περαιτέρω όρους, μεταξύ άλλων και περιορισμούς, όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων που αφορούν την υγεία, μπορούν δε να θεσπίζουν πιο ειδικούς κανόνες για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εργαζομένων στο πλαίσιο της απασχόλησης.
- (72) Ο παρών κανονισμός θα πρέπει να προωθεί και να διευκολύνει τον εξορθολογισμό των ρυθμίσεων διακυβέρνησης για τις υπηρεσίες που καλύπτει η θύρα. Για τον σκοπό αυτόν, η Επιτροπή θα πρέπει, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, να επανεξετάζει τις ισχύουσες ρυθμίσεις διακυβέρνησης και να τις προσαρμόζει όπου χρειάζεται, ώστε να αποφεύγεται η επικάλυψη ενεργειών και η αναποτελεσματικότητα.
- (73) Ο στόχος του παρόντος κανονισμού είναι να εξασφαλιστεί ότι οι χρήστες που δραστηριοποιούνται σε άλλα κράτη μέλη έχουν επιγραμματική πρόσβαση σε πλήρεις, αξιόπιστες, προσβάσιμες και κατανοητές ενωσιακές και εθνικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τους κανόνες και τις υποχρεώσεις, σε επιγραμματικές διαδικασίες που είναι πλήρως λειτουργικές σε διασυνοριακό επίπεδο, καθώς και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων. Δεδομένου ότι αυτός ο στόχος δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορεί όμως, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων του παρόντος κανονισμού, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να θεσπίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπως ορίζεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.

⁽¹⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Ιουλίου 2016, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση (ΕΕ L 194 της 19.7.2016, σ. 1).

⁽²⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από αρμόδιες αρχές για τους σκοπούς της πρόληψης, διερεύνησης, ανίχνευσης ή δίωξης ποινικών αδικημάτων ή της εκτέλεσης ποινικών κυρώσεων και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της απόφασης-πλαίσιο 2008/977/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 89).

- (74) Προκειμένου τα κράτη μέλη και η Επιτροπή να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν τα αναγκαία εργαλεία για την εκτέλεση του παρόντος κανονισμού, ορισμένες από τις διατάξεις του θα πρέπει να εφαρμόζονται δύο έτη από την ημερομηνία έναρξης της ισχύος του. Στις δημοτικές αρχές θα πρέπει να δοθούν έως και τέσσερα έτη μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού για να εφαρμοστεί η απαίτηση για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τους κανόνες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους. Οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να προσφέρονται πλήρως επιγραμματικά, τη διασυννοιακή πρόσβαση σε επιγραμματικές διαδικασίες και το τεχνικό σύστημα για τη διασυννοιακή αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών σύμφωνα με την αρχή «μόνον άπαξ» θα πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή το αργότερο έως πέντε έτη μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού.
- (75) Ο παρών κανονισμός σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ειδικότερα από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και θα πρέπει να εφαρμόζεται σύμφωνα με τα εν λόγω δικαιώματα και αρχές.
- (76) Ζητήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁾, η γνώμη του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος γνωμοδότησε την 1η Αυγούστου 2017⁽²⁾,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

1. Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες για:
 - α) τη δημιουργία και τη λειτουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας που παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας πληροφόρηση, σε επαρκείς διαδικασίες και σε αποτελεσματικές υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, καθώς και σε αποδοτικές διαδικασίες όσον αφορά τους ενωσιακούς και τους εθνικούς κανόνες που ισχύουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που ασκούν ή προτίθενται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους που απορρέουν από το ενωσιακό δικαίο στον τομέα της εσωτερικής αγοράς, κατά την έννοια του άρθρου 26 παράγραφος 2 ΣΛΕΕ,
 - β) τη χρήση διαδικασιών από διασυννοιακούς χρήστες και την εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» σε σχέση με τις διαδικασίες που παρατίθενται στο παράρτημα II του παρόντος κανονισμού και τις διαδικασίες που προβλέπονται στις οδηγίες 2005/36/EK, 2006/123/EK, 2014/24/EE και 2014/25/EE,
 - γ) την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τα εμπόδια στην εσωτερική αγορά με βάση την ανατροφοδότηση από τους χρήστες και τη συλλογή στατιστικών στοιχείων από τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στη θύρα.
2. Όταν ο παρών κανονισμός έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη άλλης ενωσιακής πράξης που διέπει ειδικές πτυχές του αντικείμενου που καλύπτεται από τον παρόντα κανονισμό, υπερισχύει η διάταξη της άλλης ενωσιακής πράξης.
3. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει την ουσία ούτε τα δικαιώματα που παρέχονται με κάθε διαδικασία που καθιερώνεται σε ενωσιακό ή εθνικό επίπεδο σε οποιονδήποτε τομέα καλύπτεται από τον παρόντα κανονισμό. Επιπλέον, ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα μέτρα που λαμβάνονται σύμφωνα με το ενωσιακό δικαίο για την προστασία της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και την πρόληψη της απάτης.

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1)

⁽²⁾ ΕΕ C 340 της 11.10.2017, σ. 6.

Άρθρο 2

Θέσπιση της ενιαίας ψηφιακής θύρας

1. Σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, θεσπίζεται ενιαία ψηφιακή θύρα («θύρα») από την Επιτροπή και τα κράτη μέλη. Η θύρα αποτελείται από κοινή διεπαφή χρήστη υπό τη διαχείριση της Επιτροπής («κοινή διεπαφή χρήστη») η οποία είναι ενσωματωμένη στην πύλη «Η Ευρώπη σου» και παρέχει πρόσβαση σε σχετικές ενωσιακές και εθνικές ιστοσελίδες.
2. Η θύρα παρέχει πρόσβαση σε:
 - α) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες που προβλέπονται από το ενωσιακό και το εθνικό δίκαιο και ισχύουν για τους χρήστες που ασκούν ή προτίθενται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους που απορρέουν από το ενωσιακό δίκαιο όσον αφορά την εσωτερική αγορά στους τομείς που αναφέρονται στο παράρτημα I,
 - β) πληροφορίες για επιγραμμικές και μη διαδικασίες και συνδέσμους για επιγραμμικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών που καλύπτει το παράρτημα II, που θεσπίζονται σε ενωσιακό ή εθνικό επίπεδο ώστε να δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες να ασκούν τα δικαιώματα και να συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους και τους κανόνες στο πεδίο της εσωτερικής αγοράς σε τομείς που παρατίθενται στο παράρτημα I,
 - γ) πληροφορίες και συνδέσμους για υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων οι οποίες απαριθμούνται στο παράρτημα III ή αναφέρονται στο άρθρο 7 και τις οποίες οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να χρησιμοποιούν σε περίπτωση ερωτήσεων ή προβλημάτων σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις, τους κανόνες ή τις διαδικασίες που αναφέρονται στα στοιχεία α) και β) της παρούσας παραγράφου.
3. Η κοινή διεπαφή χρήστη είναι προσβάσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «χρήστης»: είτε πολίτης της Ένωσης, φυσικό πρόσωπο που διαμένει σε κράτος μέλος ή νομικό πρόσωπο που έχει την καταστατική του έδρα σε κράτος μέλος, και το οποίο πρόσωπο χρησιμοποιεί τις πληροφορίες, τις διαδικασίες ή τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2, μέσω της θύρας,
- 2) «διασυνωριακός χρήστης»: χρήστης ευρισκόμενος σε μια κατάσταση που δεν περιορίζεται από κάθε άποψη εντός ενός και μόνο κράτους μέλους,
- 3) «διαδικασία»: σειρά ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβαίνουν οι χρήστες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ή να λάβουν απόφαση από αρμόδια αρχή, προκειμένου να είναι σε θέση να ασκήσουν τα δικαιώματά τους που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α),
- 4) «αρμόδια αρχή»: κάθε αρχή ή όργανο κράτους μέλους που έχει συσταθεί σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο και έχει ειδικές αρμοδιότητες σε σχέση με τις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό,
- 5) «δικαιολογητικά»: κάθε έγγραφο ή στοιχείο, συμπεριλαμβανομένων κειμένου και ηχητικής, οπτικής ή οπτικοακουστικής εγγραφής, ανεξάρτητα από το χρησιμοποιούμενο μέσο, που απαιτείται από αρμόδια αρχή με στόχο να αποδειχθεί η αλήθεια των πραγματικών περιστατικών ή η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις διαδικασίες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΘΥΡΑΣ

Άρθρο 4

Πρόσβαση στις πληροφορίες

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι χρήστες έχουν εύκολη, επιγραμμική πρόσβαση στις εθνικές τους ιστοσελίδες στα ακόλουθα:
 - α) πληροφορίες σχετικά με εκείνα τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α) και που προκύπτουν από το εθνικό δίκαιο·

- β) πληροφορίες σχετικά με εκείνες τις διαδικασίες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β) και που καθιερώνονται σε εθνικό επίπεδο·
- γ) πληροφορίες σχετικά με εκείνες τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ) και που παρέχονται σε εθνικό επίπεδο.
2. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε η πύλη «Η Ευρώπη σου» να παρέχει στους χρήστες εύκολη, επιγραμμική πρόσβαση στα ακόλουθα:
- α) πληροφορίες σχετικά με εκείνα τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α) που και προκύπτουν από το ενωσιακό δίκαιο·
- β) πληροφορίες σχετικά με εκείνες τις διαδικασίες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β) που και οι οποίες καθιερώνονται σε ενωσιακό επίπεδο·
- γ) πληροφορίες σχετικά με εκείνες τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ) που και οι οποίες παρέχονται σε ενωσιακό επίπεδο.

Άρθρο 5

Πρόσβαση στις πληροφορίες που δεν περιλαμβάνονται στο παράρτημα I

1. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή μπορούν να παρέχουν συνδέσμους σε πληροφορίες σε τομείς που δεν απαριθμούνται στο παράρτημα I, οι οποίες παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές, την Επιτροπή ή τα όργανα, τους οργανισμούς και τις υπηρεσίες της Ένωσης, υπό τον όρο ότι οι πληροφορίες αυτές εντάσσονται στο πεδίο της θύρας, όπως ορίζεται στο άρθρο 1 παράγραφος 1, και πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που ορίζονται στο άρθρο 9.
2. Οι σύνδεσμοι στις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου παρέχονται σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφοι 2 και 3.
3. Πριν την ενεργοποίηση οποιωνδήποτε συνδέσμων, η Επιτροπή εξακριβώνει κατά πόσον πληρούνται οι όροι της παραγράφου 1 και διαβουλεύεται με τη συντονιστική ομάδα της θύρας.

Άρθρο 6

Διαδικασίες που πρέπει να προσφέρονται πλήρως επιγραμμικά

1. Κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι χρήστες να μπορούν να έχουν πρόσβαση και να διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες που παρατίθενται στο παράρτημα II πλήρως επιγραμμικά, εφόσον οι διαδικασίες αυτές έχουν θεσπιστεί στο εκάστοτε κράτος μέλος.
2. Οι διαδικασίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 θεωρούνται πλήρως επιγραμμικές όταν:
- α) η ταυτοποίηση των χρηστών, η παροχή πληροφοριών και δικαιολογητικών, η υπογραφή και η τελική υποβολή μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά εξ αποστάσεως, μέσω διαύλου εξυπηρέτησης που επιτρέπει στους χρήστες να ανταποκριθούν σε όλες τις απαιτήσεις σχετικά με τη διαδικασία με εύχρηστο και δομημένο τρόπο,
- β) διασφαλίζεται η παροχή αυτόματης βεβαίωσης παραλαβής στους χρήστες, εκτός αν το αποτέλεσμα της διαδικασίας παραδίδεται αμέσως,
- γ) το αποτέλεσμα της διαδικασίας παραδίδεται ηλεκτρονικά ή, όταν αυτό απαιτείται από την ισχύον ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, παραδίδεται με φυσικά μέσα και
- δ) οι χρήστες ειδοποιούνται μέσω ηλεκτρονικής γνωστοποίησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.
3. Όταν, σε αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις επιτακτικών λόγων δημοσίου συμφέροντος στους τομείς της δημόσιας ασφάλειας, της δημόσιας υγείας ή της καταπολέμησης της απάτης, ο σκοπός που επιδιώκεται δεν μπορεί να επιτευχθεί πλήρως επιγραμμικά, τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτήσουν από τον χρήστη να παρουσιαστεί αυτοπροσώπως ενώπιον της αρμόδιας αρχής ως διαδικαστικό βήμα. Στις εξαιρετικές αυτές περιπτώσεις, τα κράτη μέλη περιορίζουν την εν λόγω φυσική παρουσία στον απολύτως αναγκαίο και αντικειμενικά δικαιολογημένο βαθμό και διασφαλίζουν ότι άλλα στάδια της διαδικασίας μπορούν να διεκπεραιωθούν πλήρως επιγραμμικά. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν επίσης ότι οι απαιτήσεις φυσικής παρουσίας δεν συνεπάγονται διακρίσεις εις βάρος των διασυννοριακών χρηστών.

4. Τα κράτη μέλη γνωστοποιούν και εξηγούν, μέσω κοινού αποθετηρίου προσβάσιμου από την Επιτροπή και τα άλλα κράτη μέλη, τους λόγους και τις περιστάσεις κατά τα οποία μπορεί να απαιτηθεί η φυσική παρουσία για τα διαδικαστικά βήματα που αναφέρονται στην παράγραφο 3 και τους λόγους και τις περιστάσεις κατά τα οποία είναι αναγκαία η φυσική παράδοση που αναφέρεται στην παράγραφο 2 στοιχείο γ).

5. Το παρόν άρθρο δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη από το να προσφέρουν στους χρήστες την πρόσθετη δυνατότητα της πρόσβασης και της διεκπεραίωσης των διαδικασιών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β) με άλλον τρόπο εκτός του επιγραμμικού διαύλου, ούτε από το να έλθουν σε απευθείας επαφή με τους χρήστες.

Άρθρο 7

Πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

1. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή μεριμνούν ώστε οι χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των διασυννοριακών χρηστών, να έχουν εύκολη, επιγραμμική πρόσβαση μέσω διαφόρων διαύλων στις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ).

2. Οι εθνικοί συντονιστές που αναφέρονται στο άρθρο 28 και η Επιτροπή μπορούν να παρέχουν συνδέσμους προς τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές, την Επιτροπή ή τα όργανα, τους οργανισμούς ή τις υπηρεσίες της Ένωσης, εκτός από αυτές που παρατίθενται στο παράρτημα ΙΙΙ, σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφοι 2 και 3, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω υπηρεσίες πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας που καθορίζονται στα άρθρα 11 και 16.

3. Όταν είναι αναγκαίο για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών, ο εθνικός συντονιστής μπορεί να προτείνει στην Επιτροπή να συμπεριληφθούν στη θύρα σύνδεσμοι προς τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυση προβλημάτων τις οποίες παρέχουν ιδιωτικοί ή ημι-ιδιωτικοί φορείς, όταν οι υπηρεσίες αυτές πληρούν τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) παρέχουν πληροφορίες ή υποστήριξη στο πλαίσιο των τομέων και για τους σκοπούς που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό και είναι συμπληρωματικές προς τις υπηρεσίες που ήδη περιλαμβάνονται στη θύρα,

β) παρέχονται δωρεάν ή σε τιμή που να είναι προστιτή για τις πολύ μικρές ή τις μικρές επιχειρήσεις, τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και τους πολίτες και

γ) συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα άρθρα 8, 11 και 16.

4. Όταν ο εθνικός συντονιστής έχει προτείνει την προσθήκη συνδέσμου σύμφωνα με την παράγραφο 3 και παρέχει τον εν λόγω σύνδεσμο σύμφωνα με το άρθρο 19 παράγραφος 3, η Επιτροπή αξιολογεί κατά πόσον η υπηρεσία που προτείνεται να περιληφθεί μέσω του συνδέσμου πληροί τις προϋποθέσεις της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου και, αν ναι, ενεργοποιεί τον σύνδεσμο.

Εάν η Επιτροπή κρίνει ότι η υπηρεσία που προτείνεται να περιληφθεί δεν πληροί τις προϋποθέσεις της παραγράφου 3, ενημερώνει τον εθνικό συντονιστή σχετικά με τους λόγους για τους οποίους δεν ενεργοποίησε τον σύνδεσμο.

Άρθρο 8

Απαιτήσεις ποιότητας σχετικά με την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο

Η Επιτροπή καθιστά πιο προσβάσιμους εκείνους τους ιστότοπους και τις ιστοσελίδες της μέσω των οποίων παρέχει πρόσβαση στις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 και στις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 7, προσδίδοντάς τους αντιληπτικότητα, λειτουργικότητα, κατανοησιμότητα και ευρωστία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΤΜΗΜΑ 1

Απαιτήσεις ποιότητας για τις πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

Άρθρο 9

Ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους κανόνες

1. Όταν τα κράτη μέλη και η Επιτροπή έχουν την ευθύνη, σύμφωνα με το άρθρο 4, για τη διασφάλιση πρόσβασης στις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α), εξασφαλίζουν ότι οι σχετικές πληροφορίες συμμορφώνονται με τις ακόλουθες απαιτήσεις:
- α) είναι εύχρηστες, παρέχοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να βρίσκουν εύκολα και να κατανοούν τις πληροφορίες, καθώς και να εντοπίζουν εύκολα ποια τμήματα των πληροφοριών είναι συναφή με τη δική τους συγκεκριμένη περίπτωση,
 - β) είναι ακριβείς και επαρκώς ολοκληρωμένες ώστε να καλύπτουν τις πληροφορίες που οι χρήστες πρέπει να γνωρίζουν για να ασκήσουν τα δικαιώματά τους σε πλήρη συμμόρφωση με τους ισχύοντες κανόνες και τις ισχύουσες υποχρεώσεις,
 - γ) περιλαμβάνουν παραπομπές και/ή συνδέσμους στις νομικές πράξεις, τεχνικές προδιαγραφές και κατευθυντήριες γραμμές, κατά περίπτωση,
 - δ) περιλαμβάνουν το όνομα της αρμόδιας αρχής ή του φορέα που είναι υπεύθυνοι για το περιεχόμενο των πληροφοριών,
 - ε) περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας κάθε σχετικής υπηρεσίας υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, όπως αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιγραμμικό δελτίο υποβολής ερωτήσεων ή οποιοδήποτε άλλο συνήθως χρησιμοποιούμενο μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας που είναι το πιο κατάλληλο για τον τύπο της προσφερόμενης υπηρεσίας και για το στοχευόμενο κοινό της υπηρεσίας αυτής,
 - στ) περιλαμβάνουν την ημερομηνία της τελευταίας επικαιροποίησης των πληροφοριών, εάν συντρέχει λόγος, ή, εφόσον οι πληροφορίες δεν έχουν επικαιροποιηθεί, την ημερομηνία δημοσίευσης των πληροφοριών,
 - ζ) είναι άρτια διαρθρωμένες και ευπαρουσίαστες, έτσι ώστε οι χρήστες να μπορούν να βρίσκουν γρήγορα αυτό που χρειάζονται,
 - η) είναι επικαιροποιημένες και
 - θ) έχουν σαφή και κατανοητή διατύπωση, προσαρμοσμένη στις ανάγκες των στοχευόμενων χρηστών.

2. Τα κράτη μέλη καθιστούν τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προσβάσιμες σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυννοριακών χρηστών, σύμφωνα με το άρθρο 12.

Άρθρο 10

Ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες

1. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή, για τους σκοπούς της συμμόρφωσης με το άρθρο 4, μεριμνούν ώστε, προτού οι χρήστες χρειαστεί να ταυτοποιηθούν πριν από την εκκίνηση της διαδικασίας, να έχουν πρόσβαση σε επαρκώς ολοκληρωμένες, σαφείς και εύληπτες επεξηγήσεις όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία, κατά περίπτωση, των διαδικασιών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β):
- α) τα σχετικά στάδια της διαδικασίας τα οποία πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης, συμπεριλαμβανομένης κάθε εξαίρεσης, σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 3, στην υποχρέωση των κρατών μελών να προσφέρουν τη διαδικασία πλήρως επιγραμμικά,
 - β) το όνομα της αρμόδιας αρχής που είναι υπεύθυνη για τη διαδικασία, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας,
 - γ) τα αποδεκτά μέσα εξακρίβωσης της ταυτότητας, ταυτοποίησης και υπογραφής για τη διαδικασία,

- δ) το είδος και τον μορφότυπο των δικαιολογητικών που πρέπει να υποβάλλονται,
 - ε) τα έννομα μέσα προστασίας ή έφεσης που είναι γενικώς διαθέσιμα σε περίπτωση διαφοράς με τις αρμόδιες αρχές,
 - στ) τα εφαρμοστέα τέλη και τον επιγραμμικό τρόπο πληρωμής,
 - ζ) τυχόν προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται από τον χρήστη ή από την αρμόδια αρχή και, εάν δεν υπάρχουν προθεσμίες, το μέσο, εκτιμώμενο ή ενδεικτικό χρονικό διάστημα που χρειάζεται η αρμόδια αρχή για να ολοκληρώσει τη διαδικασία,
 - η) τυχόν κανόνες για την έλλειψη απάντησης από την αρμόδια αρχή και τις νομικές συνέπειες αυτής για τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένης της σιωπηρής έγκρισης ή σιωπηρών διοικητικών διευθετήσεων,
 - θ) κάθε επιπλέον γλώσσα στην οποία μπορεί να διεξαχθεί η διαδικασία.
2. Εάν δεν υφίστανται σιωπηρή έγκριση, διοικητική σιωπή ή παρόμοιες ρυθμίσεις, οι αρμόδιες αρχές ενημερώνουν, κατά περίπτωση, τους χρήστες για τυχόν καθυστερήσεις και για κάθε παράταση των προθεσμιών ή τυχόν συνέπειές τους.
3. Όταν οι επεξηγήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 είναι ήδη διαθέσιμες για τους μη διασυννοριακούς χρήστες, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ή να επαναχρησιμοποιηθούν για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, υπό τον όρο ότι καλύπτουν επίσης την κατάσταση των διασυννοριακών χρηστών, κατά περίπτωση.
4. Οι αρμόδιες αρχές καθιστούν τις επεξηγήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προσβάσιμες σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυννοριακών χρηστών, σύμφωνα με το άρθρο 12.

Άρθρο 11

Ποιότητα των πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

1. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή, για τους σκοπούς της συμμόρφωσης με το άρθρο 4, μεριμνούν ώστε οι χρήστες, προτού υποβάλουν αίτημα για υπηρεσία που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ), να έχουν πρόσβαση σε σαφείς και εύληπτες επεξηγήσεις όσον αφορά τα ακόλουθα στοιχεία:
- α) το είδος, τον σκοπό και τα αναμενόμενα αποτελέσματα της παρεχόμενης υπηρεσίας,
 - β) τα στοιχεία επικοινωνίας των φορέων που είναι υπεύθυνοι για την παροχή της υπηρεσίας όπως αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιγραμμικό δελτίο υποβολής ερωτήσεων ή οποιοδήποτε άλλο συνήθως χρησιμοποιούμενο μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας που είναι το πιο κατάλληλο για τον τύπο της προσφερόμενης υπηρεσίας και για το στοχευόμενο κοινό της υπηρεσίας αυτής,
 - γ) κατά περίπτωση, τα εφαρμοστέα τέλη και τον επιγραμμικό τρόπο πληρωμής,
 - δ) τυχόν ισχύουσες προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται και, εφόσον δεν υπάρχουν προθεσμίες, τον μέσο ή εκτιμώμενο χρόνο που απαιτείται για την παροχή της υπηρεσίας,
 - ε) τυχόν επιπλέον γλώσσες στις οποίες μπορεί να υποβληθεί η αίτηση και οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μεταγενέστερη επικοινωνία.
2. Τα κράτη μέλη καθιστούν τις επεξηγήσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προσβάσιμες σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυννοριακών χρηστών, σύμφωνα με το άρθρο 12.

Άρθρο 12

Μετάφραση πληροφοριών

1. Σε περίπτωση που κράτος μέλος δεν παρέχει τις πληροφορίες, τις επεξηγήσεις και τις οδηγίες που ορίζονται στα άρθρα 9, 10 και 11, και στο άρθρο 13 παράγραφος 2 στοιχείο α) σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυννοριακών χρηστών, το κράτος μέλος αυτό ζητεί από την Επιτροπή μεταφράσεις στη γλώσσα αυτή, εντός των ορίων του διαθέσιμου προϋπολογισμού της Ένωσης σύμφωνα με το άρθρο 32 παράγραφος 1 στοιχείο γ).
2. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε τα κείμενα που υποβλήθηκαν για μετάφραση σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου να καλύπτουν τουλάχιστον τις βασικές πληροφορίες σε όλους τους τομείς που περιλαμβάνει το παράρτημα Ι και, εφόσον επαρκεί ο προϋπολογισμός της Ένωσης, να καλύπτουν ενδεχόμενες περαιτέρω πληροφορίες, επεξηγήσεις και οδηγίες που αναφέρονται στα άρθρα 9, 10 και 11 και στο άρθρο 13 παράγραφος 2 στοιχείο α), λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικότερες ανάγκες των διασυννοριακών χρηστών. Τα κράτη μέλη προσφέρουν στο αποθετήριο συνδέσμων του άρθρου 19 τους συνδέσμους προς τις εκάστοτε μεταφρασμένες πληροφορίες.

3. Η γλώσσα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 είναι η επίσημη γλώσσα της Ένωσης που μαθαίνεται σε ευρύτερη κλίμακα ως ξένη γλώσσα από τους χρήστες σε όλη την Ένωση. Κατ' εξαίρεση, αν οι πληροφορίες, επεξηγήσεις ή οδηγίες που πρέπει να μεταφραστούν αναμένεται να είναι προεξέχοντος ενδιαφέροντος για τους διασυνοριακούς χρήστες που προέρχονται από ένα μόνο άλλο κράτος μέλος, η γλώσσα που αναφέρεται στην παράγραφο 1 μπορεί να είναι η επίσημη γλώσσα της Ένωσης που χρησιμοποιείται ως η πρώτη γλώσσα από τους εν λόγω διασυνοριακούς χρήστες.

4. Όταν ένα κράτος μέλος ζητά μετάφραση σε επίσημη γλώσσα της Ένωσης που δεν είναι η γλώσσα που μαθαίνουν περισσότερο οι χρήστες ως ξένη γλώσσα σε όλη την Ένωση, αιτιολογεί δεόντως το αίτημά του. Εφόσον η Επιτροπή διαπιστώσει ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις που ορίζονται στην παράγραφο 3 για την επιλογή της εν λόγω άλλης γλώσσας, μπορεί να απορρίψει το αίτημα και ενημερώνει σχετικά το κράτος μέλος.

ΤΜΗΜΑ 2

Απαιτήσεις σχετικά με τις επιγραμμικές διαδικασίες

Άρθρο 13

Διασυνοριακή πρόσβαση σε επιγραμμικές διαδικασίες

1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν μια διαδικασία που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β) και καθιερώνεται σε εθνικό επίπεδο μπορεί να είναι προσβάσιμη και να διεκπεραιωθεί επιγραμμικά από τους μη διασυνοριακούς χρήστες, μπορεί επίσης να είναι προσβάσιμη και να διεκπεραιώνεται επιγραμμικά από τους διασυνοριακούς χρήστες μέσω της ίδιας ή εναλλακτικής τεχνικής λύσης κατά τρόπο που να μη δημιουργεί διακρίσεις.

2. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι για τις διαδικασίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, πληρούνται τουλάχιστον οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στις οδηγίες για την ολοκλήρωση της διαδικασίας σε μια επίσημη γλώσσα της Ένωσης που είναι ευρέως κατανοητή από τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό διασυνοριακών χρηστών, σύμφωνα με το άρθρο 12,
- β) οι διασυνοριακοί χρήστες είναι σε θέση να υποβάλλουν τις απαιτούμενες πληροφορίες, ακόμη και όταν η διάρθρωση των πληροφοριών αυτών διαφέρει από παρόμοιες πληροφορίες στο ενδιαφερόμενο κράτος μέλος,
- γ) οι διασυνοριακοί χρήστες είναι σε θέση να ταυτοποιούνται και να επαληθεύουν την ταυτότητά τους, να υπογράφουν ή να σφραγίζουν έγγραφα ηλεκτρονικά, όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 910/2014, σε όλες τις περιπτώσεις όπου αυτό είναι δυνατόν και για τους μη διασυνοριακούς χρήστες,
- δ) οι διασυνοριακοί χρήστες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν δικαιολογητικά που να αποδεικνύουν τη συμμόρφωσή τους με τις ισχύουσες απαιτήσεις και να λαμβάνουν το αποτέλεσμα των διαδικασιών σε ηλεκτρονική μορφή σε όλες τις περιπτώσεις στις οποίες αυτό είναι επίσης δυνατόν για τους μη διασυνοριακούς χρήστες,
- ε) όταν απαιτείται πληρωμή για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας, οι διασυνοριακοί χρήστες έχουν τη δυνατότητα να καταβάλλουν τα αντίστοιχα τέλη επιγραμμικά μέσω ευρέως διαθέσιμων διασυνοριακών υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς διάκριση με βάση τον τόπο εγκατάστασης του παρόχου της υπηρεσίας πληρωμών, τον τόπο έκδοσης του μέσου πληρωμών ή την τοποθεσία του λογαριασμού πληρωμών εντός της Ένωσης.

3. Όταν η διαδικασία δεν απαιτεί ηλεκτρονική ταυτοποίηση ή εξακρίβωση ταυτότητας κατά την παράγραφο 2 στοιχείο γ) και όταν οι αρμόδιες αρχές μπορούν δυνάμει του ισχύοντος νόμου ή διοικητικών πρακτικών να κάνουν δεκτά ψηφιοποιημένα αντίγραφα μη ηλεκτρονικών αποδεικτικών στοιχείων ταυτότητας –όπως δελτίων ταυτότητας ή διαβατηρίων– όσον αφορά τους μη διασυνοριακούς χρήστες, οι εν λόγω αρχές επίσης κάνουν δεκτά τα αντίστοιχα ψηφιοποιημένα αντίγραφα όσον αφορά τους διασυνοριακούς χρήστες.

Άρθρο 14

Τεχνικό σύστημα για τη διασυνοριακή αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών και εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ»

1. Για τον σκοπό της ανταλλαγής δικαιολογητικών στο πλαίσιο των επιγραμμικών διαδικασιών που παρατίθενται στο παράρτημα II του παρόντος κανονισμού και των διαδικασιών που προβλέπονται στις οδηγίες 2005/36/ΕΚ, 2006/123/ΕΚ, 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, καθιερώνεται από την Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη μέλη τεχνικό σύστημα για την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δικαιολογητικών μεταξύ των αρμόδιων αρχών στα διάφορα κράτη μέλη («τεχνικό σύστημα»).

2. Όταν οι αρμόδιες αρχές εκδίδουν νομίμως, στο δικό τους κράτος μέλος και σε ηλεκτρονικό μορφότυπο που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή, δικαιολογητικά τα οποία χρειάζονται για τις επιγραμμικές διαδικασίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, τότε καθιστούν τα εν λόγω δικαιολογητικά διαθέσιμα και στις αιτούσες αρμόδιες αρχές άλλων κρατών μελών σε ηλεκτρονικό μορφότυπο που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή.

3. Το τεχνικό σύστημα, κατά κύριο λόγο:
- α) καθιστά εφικτή τη διεκπεραίωση των αιτήσεων για δικαιολογητικά κατόπιν ρητού αιτήματος του χρήστη,
 - β) καθιστά εφικτή τη διεκπεραίωση των αιτήσεων για την πρόσβαση σε δικαιολογητικά ή την ανταλλαγή δικαιολογητικών,
 - γ) επιτρέπει τη διαβίβαση δικαιολογητικών μεταξύ των αρμόδιων αρχών,
 - δ) επιτρέπει την επεξεργασία των δικαιολογητικών από την αιτούσα αρμόδια αρχή,
 - ε) εγγυάται τον εμπιστευτικό χαρακτήρα και την ακεραιότητα των δικαιολογητικών,
 - στ) παρέχει τη δυνατότητα προεπισκόπησης από τον χρήστη των δικαιολογητικών που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν από την αιτούσα αρμόδια αρχή, καθώς και την επιλογή εάν θα προχωρήσει ή όχι στην ανταλλαγή των δικαιολογητικών,
 - ζ) διασφαλίζει κατάλληλο επίπεδο διαλειτουργικότητας με άλλα συναφή συστήματα,
 - η) διασφαλίζει υψηλό επίπεδο ασφάλειας για τη διαβίβαση και την επεξεργασία των δικαιολογητικών,
 - θ) δεν επεξεργάζεται δικαιολογητικά πέραν του βαθμού που είναι τεχνικώς αναγκαίος για την ανταλλαγή των δικαιολογητικών, και τότε μόνο για το διάστημα που απαιτείται για τον σκοπό αυτό.
4. Η χρήση του τεχνικού συστήματος δεν είναι υποχρεωτική για τους χρήστες και επιτρέπεται μόνο κατόπιν ρητού αιτήματός τους, εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό δυνάμει του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν δικαιολογητικά με άλλα μέσα εκτός του τεχνικού συστήματος και απευθείας στην αιτούσα αρμόδια αρχή.
5. Η δυνατότητα προεπισκόπησης των δικαιολογητικών που αναφέρεται στο στοιχείο στ) της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου δεν απαιτείται για διαδικασίες στις οποίες η αυτοματοποιημένη διασυννοριακή ανταλλαγή δεδομένων χωρίς την προεπισκόπηση επιτρέπεται δυνάμει της εφαρμοστέας ενωσιακής ή εθνικής νομοθεσίας. Η εν λόγω δυνατότητα προεπισκόπησης των δικαιολογητικών δεν θίγει την υποχρέωση παροχής των πληροφοριών που απαιτούνται δυνάμει των άρθρων 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
6. Τα κράτη μέλη εντάσσουν το πλήρως λειτουργικό τεχνικό σύστημα στις διαδικασίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1.
7. Οι αρμόδιες αρχές που είναι υπεύθυνες για τις επιγραμμικές διαδικασίες της παραγράφου 1 ζητούν, κατόπιν ρητού, ελεύθερα υποβαλλόμενου, συγκεκριμένου, εμπειστατωμένου και αναντίρρητου αιτήματος του ενδιαφερόμενου χρήστη, δικαιολογητικά κατευθείαν από τις αρμόδιες αρχές έκδοσης δικαιολογητικών σε άλλα κράτη μέλη μέσω του τεχνικού συστήματος. Οι αρμόδιες αρχές έκδοσης που αναφέρονται στην παράγραφο 2 καθιστούν τα εν λόγω δικαιολογητικά διαθέσιμα μέσω του ίδιου συστήματος, σύμφωνα με την παράγραφο 3 στοιχείο ε).
8. Τα δικαιολογητικά που διατίθενται στην αιτούσα αρμόδια αρχή περιορίζονται στις πληροφορίες που ζητήθηκαν και χρησιμοποιούνται μόνο από την εν λόγω αρχή για τους σκοπούς της διαδικασίας για την οποία ανταλλάχθηκαν τα εν λόγω δικαιολογητικά. Τα δικαιολογητικά που ανταλλάσσονται μέσω του τεχνικού συστήματος θεωρούνται, για τους σκοπούς της αιτούσας αρμόδιας αρχής, επιβεβαιωμένα.
9. Έως τις 12 Ιουνίου 2021, η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστικές πράξεις για τον καθορισμό των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών του τεχνικού συστήματος που είναι αναγκαίες για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.
10. Οι παράγραφοι 1 έως 8 δεν εφαρμόζονται στις διαδικασίες που θεσπίζονται σε ενωσιακό επίπεδο και οι οποίες προβλέπουν διαφορετικούς μηχανισμούς για την ανταλλαγή δικαιολογητικών, εκτός εάν το τεχνικό σύστημα που είναι αναγκαίο για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου έχει ενσωματωθεί στις εν λόγω διαδικασίες σύμφωνα με τους κανόνες των ενωσιακών πράξεων που τις θεσπίζουν.
11. Η Επιτροπή και καθένα από τα κράτη μέλη έχουν την ευθύνη για τη διαχείριση της ανάπτυξης, της διαθεσιμότητας, της συντήρησης, της επίβλεψης, της παρακολούθησης και της ασφάλειας των αντίστοιχων τμημάτων του τεχνικού συστήματος.

Άρθρο 15

Επαλήθευση των δικαιολογητικών μεταξύ των κρατών μελών

Όταν το τεχνικό σύστημα ή άλλα συστήματα για την ανταλλαγή ή επαλήθευση των δικαιολογητικών μεταξύ των κρατών μελών δεν είναι διαθέσιμα ή δεν είναι εφαρμόσιμα ή όταν ο χρήστης δεν ζητεί τη χρήση του τεχνικού συστήματος, οι αρμόδιες αρχές συνεργάζονται μέσω του συστήματος πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά (IMI), όταν είναι αναγκαίο για να επαληθευτεί η γνησιότητα των δικαιολογητικών που υποβλήθηκαν σε κάποια εξ αυτών σε ηλεκτρονική μορφή από τον χρήστη για τους σκοπούς της επιγραμμικής διαδικασίας.

ΤΜΗΜΑ 3

Απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

Άρθρο 16

Απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων

Οι αρμόδιες αρχές και η Επιτροπή μεριμνούν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων αρμοδιοτήτων τους, ώστε οι υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρατίθενται στο παράρτημα III και οι εν λόγω υπηρεσίες που έχουν συμπεριληφθεί στη θύρα σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφοι 2, 3 και 4 να ανταποκρίνονται στις ακόλουθες απαιτήσεις ποιότητας:

- α) παρέχονται εντός εύλογης προθεσμίας λαμβανομένης υπόψη της περιπλοκότητας του αιτήματος,
- β) όταν παρατείνονται οι προθεσμίες, οι χρήστες ενημερώνονται εκ των προτέρων σχετικά με τους λόγους της παράτασης και για τη νέα προθεσμία που ορίζεται,
- γ) όταν απαιτείται πληρωμή για την παροχή μιας υπηρεσίας, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να καταβάλλουν τα αντίστοιχα τέλη επιγραμματικά μέσω ευρέως διαθέσιμων διασυννοριακών υπηρεσιών πληρωμών, χωρίς διάκριση με βάση τον τόπο εγκατάστασης του παρόχου της υπηρεσίας πληρωμών, τον τόπο έκδοσης του μέσου πληρωμών ή την τοποθεσία του λογαριασμού πληρωμών εντός της Ένωσης.

ΤΜΗΜΑ 4

Παρακολούθηση της ποιότητας

Άρθρο 17

Παρακολούθηση της ποιότητας

1. Οι εθνικοί συντονιστές που αναφέρονται στο άρθρο 28 και η Επιτροπή, εντός των αντίστοιχων αρμοδιοτήτων τους, παρακολουθούν τακτικά τη συμμόρφωση των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που διατίθενται μέσω της θύρας, με τις ποιοτικές απαιτήσεις που προβλέπονται στα άρθρα 8 έως 13 και στο άρθρο 16. Η παρακολούθηση διενεργείται με βάση τα στοιχεία που συλλέγονται σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25.

2. Σε περίπτωση υποβάθμισης της ποιότητας των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και οι οποίες παρέχονται από τις αρμόδιες αρχές, η Επιτροπή, συνυπολογίζοντας τη σοβαρότητα και τη διάρκεια της υποβάθμισης, μπορεί να λαμβάνει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα μέτρα:

- α) να ενημερώνει τον οικείο εθνικό συντονιστή και να ζητεί τη λήψη μέτρων αποκατάστασης·
- β) να υποβάλλει προς συζήτηση στη συντονιστική ομάδα της θύρας συνιστώμενες ενέργειες για τη βελτίωση της συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις ποιότητας·
- γ) να αποστέλλει επιστολή με συστάσεις προς το οικείο κράτος μέλος·
- δ) να αποσυνδέει προσωρινά την πληροφορία, τη διαδικασία ή την υπηρεσία υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων από τη θύρα.

3. Όταν η υπηρεσία υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων προς την οποία παρέχονται σύνδεσμοι σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 συστηματικά δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα άρθρα 11 και 16, ή δεν καλύπτει πλέον τις ανάγκες των χρηστών, όπως υποδεικνύεται από τα στοιχεία που συλλέγονται σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25, η Επιτροπή μπορεί, κατόπιν διαβούλευσης με τον οικείο εθνικό συντονιστή και, κατά περίπτωση, με τη συντονιστική ομάδα της θύρας, να αποσυνδέει την εν λόγω υπηρεσία από τη θύρα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Άρθρο 18

Κοινή διεπαφή χρήστη

- 1. Η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, παρέχει κοινή διεπαφή χρήστη, ενσωματωμένη στην πύλη «Η Ευρώπη σου», για να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία της θύρας.
- 2. Η κοινή διεπαφή χρήστη παρέχει πρόσβαση στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων μέσω συνδέσμων προς τους σχετικούς ενωσιακούς και εθνικούς δικτυακούς τόπους ή ιστοσελίδες που περιλαμβάνονται στο αποθετήριο συνδέσμων που αναφέρεται στο άρθρο 19.

3. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή, ενεργώντας σύμφωνα με τους αντίστοιχους ρόλους και τις αρμοδιότητές τους, όπως προβλέπεται στο άρθρο 4, εξασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες σχετικά με τους κανόνες και τις υποχρεώσεις, με τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων έχουν οργανωθεί και σημανθεί κατά τρόπο που βελτιώνει την ανεύρεσή τους μέσω της κοινής διεπαφής χρήστη.

4. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η κοινή διεπαφή χρήστη πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις ποιότητας:

α) είναι εύχρηστη,

β) είναι προσβάσιμη επιγραμμικά μέσω διαφόρων ηλεκτρονικών συσκευών,

γ) αναπτύσσεται και βελτιστοποιείται για διάφορα προγράμματα περιήγησης στο διαδίκτυο (web browsers),

δ) πληροί τις ακόλουθες απαιτήσεις προσβασιμότητας στο διαδίκτυο: αντιληπτικότητα, λειτουργικότητα, κατανοησιμότητα και ευρωστία.

5. Η Επιτροπή μπορεί να εκδίδει εκτελεστικές πράξεις με τις οποίες προσδιορίζονται οι απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με σκοπό τη βελτίωση της ανεύρεσης των πληροφοριών σχετικά με τους κανόνες και τις υποχρεώσεις, με τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων μέσω της κοινής διεπαφής χρήστη. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

Άρθρο 19

Αποθετήριο συνδέσμων

1. Η Επιτροπή, σε στενή συνεργασία με τα κράτη μέλη, εγκαθιδρύει και διατηρεί ηλεκτρονικό αποθετήριο για συνδέσμους στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2, αποθετήριο το οποίο καθιστά εφικτή τη σύνδεση μεταξύ των εν λόγω υπηρεσιών και της κοινής διεπαφής χρήστη.

2. Η Επιτροπή παρέχει το αποθετήριο συνδέσμων με τους συνδέσμους στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων στις οποίες η πρόσβαση είναι εφικτή μέσω των ιστοσελίδων των οποίων η διαχείριση επιτυγχάνεται σε ενωσιακό επίπεδο, και μεριμνά για την ακρίβεια και την επικαιροποίηση των συνδέσμων αυτών.

3. Οι εθνικοί συντονιστές παρέχουν το αποθετήριο συνδέσμων με τους συνδέσμους στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων στις οποίες η πρόσβαση είναι εφικτή μέσω των ιστοσελίδων τις οποίες διαχειρίζονται οι αρμόδιες αρχές ή οι ιδιωτικοί ή ημι-ιδιωτικοί φορείς που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3, και μεριμνούν για την ακρίβεια και την επικαιροποίηση των συνδέσμων αυτών.

4. Όταν είναι τεχνικά δυνατόν, η παροχή, που αναφέρεται στην παράγραφο 3, των συνδέσμων μπορεί να διεξάγεται αυτόματα μεταξύ των σχετικών συστημάτων των κρατών μελών και του αποθετηρίου συνδέσμων.

5. Η Επιτροπή μεριμνά ώστε οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο αποθετήριο συνδέσμων να δημοσιοποιούνται σε ανοικτό και μηχαναγνώσιμο μορφότυπο.

6. Η Επιτροπή και οι εθνικοί συντονιστές διασφαλίζουν ότι οι σύνδεσμοι στις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που διατίθενται μέσω της θύρας δεν παρέχουν περιττές, πλήρεις ή μερικές, επικαλύψεις και επαναλήψεις ικανές να προκαλέσουν σύγχυση στους χρήστες.

7. Όταν η δημοσιοποίηση των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 4 προβλέπεται σε άλλες διατάξεις του ενωσιακού δικαίου, η Επιτροπή και οι εθνικοί συντονιστές μπορούν να παρέχουν συνδέσμους στις πληροφορίες αυτές για λόγους συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του εν λόγω άρθρου.

Άρθρο 20

Κοινός μηχανισμός εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης

1. Για να διευκολύνουν την πρόσβαση στις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρατίθενται στο παράρτημα ΙΙΙ ή αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφοι 2 και 3, οι αρμόδιες αρχές και η Επιτροπή μεριμνούν ώστε οι χρήστες να μπορούν να έχουν πρόσβαση στις εν λόγω υπηρεσίες μέσω κοινού μηχανισμού εντοπισμού των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων («κοινός μηχανισμός εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης») ο οποίος είναι διαθέσιμος μέσω της θύρας.

2. Η Επιτροπή δημιουργεί και διαχειρίζεται τον κοινό μηχανισμό εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης και αποφασίζει για τη διάρθρωση και τη μορφή με την οποία πρέπει να υποβάλλονται οι περιγραφές και τα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, ώστε να καθίσταται εφικτή η εύρυθμη λειτουργία του κοινού μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης.

3. Οι εθνικοί συντονιστές παρέχουν στην Επιτροπή τις περιγραφές και τα στοιχεία επικοινωνίας που αναφέρονται στην παράγραφο 2.

Άρθρο 21

Αρμοδιότητες ως προς τις εφαρμογές ΤΠΕ που υποστηρίζουν τη θύρα

1. Η Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη, τη διαθεσιμότητα, την παρακολούθηση, την επικαιροποίηση, τη συντήρηση, την ασφάλεια και τη φιλοξενία των ακόλουθων εφαρμογών ΤΠΕ και ιστοσελίδων:

- α) της πύλης «Η Ευρώπη σου», που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1,
- β) της κοινής διεπαφής χρήστη, που αναφέρεται στο άρθρο 18 παράγραφος 1, συμπεριλαμβανομένης της μηχανής αναζήτησης ή οποιουδήποτε άλλου εργαλείου ΤΠΕ που παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης διαδικτυακών πληροφοριών και υπηρεσιών,
- γ) του αποθετηρίου συνδέσμων που αναφέρεται στο άρθρο 19 παράγραφος 1,
- δ) του κοινού μηχανισμού εντοπισμού υπηρεσιών υποστήριξης, που αναφέρεται στο άρθρο 20 παράγραφος 1,
- ε) των εργαλείων ανατροφοδότησης των χρηστών, που αναφέρονται στο άρθρο 25 παράγραφος 1 και στο άρθρο 26 παράγραφος 1 στοιχείο α).

Η Επιτροπή συνεργάζεται στενά με τα κράτη μέλη για την ανάπτυξη των εφαρμογών ΤΠΕ.

2. Τα κράτη μέλη είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη, τη διαθεσιμότητα, την παρακολούθηση, την επικαιροποίηση, τη συντήρηση και την ασφάλεια των εφαρμογών ΤΠΕ που αφορούν τους εθνικούς ιστότοπους και ιστοσελίδες που διαχειρίζονται και που συνδέονται με την κοινή διεπαφή χρήστη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΠΡΩΩΘΗΣΗ

Άρθρο 22

Όνομα, λογότυπος και σήμα ποιότητας

1. Η ονομασία με την οποία η θύρα πρόκειται να γίνει γνωστή και να προβάλλεται στο ευρύ κοινό είναι «Your Europe».

Ο λογότυπος με τον οποίο η θύρα πρόκειται να είναι γνωστή και να προβάλλεται στο κοινό αποφασίζεται από την Επιτροπή σε στενή συνεργασία με τη συντονιστική ομάδα της θύρας το αργότερο έως τις 12 Ιουνίου 2019.

Ο λογότυπος της θύρας και ο σύνδεσμος στη θύρα προβάλλονται και καθίστανται διαθέσιμοι στους σχετικούς ιστότοπους σε ενωσιακό και σε εθνικό επίπεδο που συνδέονται με τη θύρα.

2. Ως αποδεικτικό στοιχείο της δέσμευσης για την εκπλήρωση των απαιτήσεων ποιότητας που αναφέρονται στα άρθρα 9, 10 και 11, το όνομα και ο λογότυπος της θύρας χρησιμεύουν επίσης ως σήμα ποιότητας. Ωστόσο ο λογότυπος της θύρας χρησιμοποιείται μόνο ως σήμα ποιότητας από τις ιστοσελίδες και ιστότοπους που περιλαμβάνονται στο αποθετήριο συνδέσμων του άρθρου 19.

Άρθρο 23

Πρωώθηση

1. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή προωθούν την εκστρατεία ενημέρωσης σχετικά με τη θύρα και τη χρήση της θύρας μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων και διασφαλίζουν ότι η θύρα και οι πληροφορίες, οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων της προβάλλονται στο κοινό και μπορούν εύκολα να ανευρεθούν μέσω των μηχανών αναζήτησης στις οποίες έχει πρόσβαση το κοινό.

2. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή συντονίζουν τις δραστηριότητες προώθησης της παραγράφου 1 και αναφέρονται στη θύρα και χρησιμοποιούν τον λογότυπο της στις εν λόγω δραστηριότητες, σε συνδυασμό με κάθε άλλο εμπορικό σήμα, κατά περίπτωση.

3. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή διασφαλίζουν ότι η θύρα μπορεί εύκολα να ανευρεθεί μέσω των σχετικών δικτυακών τόπων των οποίων έχουν την ευθύνη και ότι, σε όλους τους σχετικούς δικτυακούς τόπους σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο, διατίθενται σαφείς σύνδεσμοι στην κοινή διεπαφή χρήστη.

4. Οι εθνικοί συντονιστές προάγουν τη θύρα στο πλαίσιο των εθνικών αρμόδιων αρχών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΣΥΛΛΟΓΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ

Άρθρο 24

Στατιστικά στοιχεία για τους χρήστες

1. Οι αρμόδιες αρχές και η Επιτροπή εξασφαλίζουν ότι συλλέγονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις επισκέψεις των χρηστών στη θύρα και στις ιστοσελίδες στις οποίες η θύρα παραπέμπει με συνδέσμους κατά τρόπο που να κατοχυρώνει την ανωνυμία των χρηστών, ώστε να βελτιωθεί η λειτουργικότητα της θύρας.
2. Οι αρμόδιες αρχές, οι πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3 και η Επιτροπή συλλέγουν και ανταλλάσσουν, συγκεντρωτικά, στοιχεία που αφορούν τον αριθμό, την προέλευση και το αντικείμενο των αιτημάτων για υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων, καθώς και τον χρόνο απόκρισης στα εν λόγω αιτήματα.
3. Τα στατιστικά στοιχεία που συλλέγονται σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 σε σχέση με τις πληροφορίες, τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων στις οποίες παραπέμπει η θύρα με συνδέσμους περιλαμβάνουν τις ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων:
 - α) δεδομένα σχετικά με τον αριθμό, την προέλευση και το είδος των χρηστών της θύρας,
 - β) δεδομένα σχετικά με τις προτιμήσεις και τις πορείες του χρήστη,
 - γ) δεδομένα σχετικά με τη δυνατότητα χρησιμοποίησης, την ευρεσιμότητα και την ποιότητα των πληροφοριών, των διαδικασιών και των υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων.

Τα δεδομένα αυτά διατίθενται στο κοινό σε ανοικτό, κοινά χρησιμοποιούμενο και μηχανικώς αναγνώσιμο μορφότυπο.

4. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστικές πράξεις για τον καθορισμό της μεθόδου συλλογής και ανταλλαγής των στατιστικών στοιχείων των χρηστών που αναφέρονται στις παραγράφους 1, 2 και 3 του παρόντος άρθρου. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

Άρθρο 25

Ανατροφοδότηση από τους χρήστες σχετικά με τις υπηρεσίες της θύρας

1. Για να συγκεντρώσει πληροφορίες απευθείας από τους χρήστες σχετικά με την ικανοποίησή τους ως προς τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της θύρας και τις πληροφορίες που διατίθενται σε αυτήν, η Επιτροπή προσφέρει στους χρήστες μέσω της θύρας εύχρηστο εργαλείο ανατροφοδότησης που τους δίνει τη δυνατότητα, αμέσως μετά τη χρήση οποιασδήποτε υπηρεσίας αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2, να διατυπώσουν τα σχόλιά τους ανώνυμα σχετικά με την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα τόσο των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας και των πληροφοριών που διατίθενται σε αυτήν όσο και της κοινής διεπαφής χρήστη.
2. Οι αρμόδιες αρχές και η Επιτροπή μεριμνούν ώστε να παρέχεται στους χρήστες πρόσβαση στο εργαλείο της παραγράφου 1 σε όλες τις ιστοσελίδες που αποτελούν μέρος της θύρας.
3. Η Επιτροπή, οι αρμόδιες αρχές και οι εθνικοί συντονιστές έχουν άμεση πρόσβαση ανατροφοδότηση από τους χρήστες η οποία συγκεντρώνεται μέσω του εργαλείου της παραγράφου 1, προκειμένου να είναι σε θέση να επιλύσουν τυχόν προβλήματα.
4. Οι αρμόδιες αρχές δεν υποχρεούνται, στις ιστοσελίδες τους που αποτελούν τμήμα της θύρας, να παρέχουν πρόσβαση στο εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών της παραγράφου 1, στην περίπτωση που ένα άλλο εργαλείο ανατροφοδότησης των χρηστών με λειτουργίες παρόμοιες με αυτές του εργαλείου ανατροφοδότησης των χρηστών της παραγράφου 1 παρέχεται ήδη στις ιστοσελίδες τους για σκοπούς παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι αρμόδιες αρχές συλλέγουν την ανατροφοδότηση από τους χρήστες που λαμβάνεται μέσω του δικού τους εργαλείου ανατροφοδότησης και την κοινοποιούν στην Επιτροπή και στους εθνικούς συντονιστές των άλλων κρατών μελών.
5. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστικές πράξεις για τον καθορισμό κανόνων που διέπουν τη συλλογή και την ανταλλαγή ανατροφοδότησης από τους χρήστες. Οι εν λόγω εκτελεστικές πράξεις εκδίδονται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης στην οποία παραπέμπει το άρθρο 37 παράγραφος 2.

Άρθρο 26

Υποβολή εκθέσεων σχετικά με τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς

1. Η Επιτροπή:
 - α) παρέχει στους χρήστες της θύρας εύχρηστο εργαλείο, ώστε να επισημαίνουν και να παρέχουν ανώνυμα ανατροφοδότηση για τυχόν εμπόδια που συναντούν κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά,

- β) συλλέγει συγκεντρωτικές πληροφορίες από τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αποτελούν μέρος της θύρας σχετικά με το αντικείμενο των αιτημάτων και τις απαντήσεις που δίνονται σε αυτά.
2. Η Επιτροπή, οι αρμόδιες αρχές και οι εθνικοί συντονιστές έχουν άμεση πρόσβαση στην ανατροφοδότηση που συλλέγεται σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α).
3. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή αναλύουν και διερευνούν τα προβλήματα που υποδεικνύονται από τους χρήστες δυνάμει του παρόντος άρθρου και τα επιλύουν, όταν αυτό είναι δυνατόν, με τα κατάλληλα μέσα.

Άρθρο 27

Επιγραμμικές συνοπτικές επισκοπήσεις

Η Επιτροπή δημοσιεύει σε ανώνυμη μορφή επιγραμμικές συνοπτικές επισκοπήσεις των προβλημάτων που ανακύπτουν από τις πληροφορίες οι οποίες συλλέγονται σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 1, τα βασικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με τους χρήστες που αναφέρονται στο άρθρο 24 και την κύριες ανατροφοδότηση από τους χρήστες που αναφέρεται στο άρθρο 25.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΗΣ ΘΥΡΑΣ

Άρθρο 28

Εθνικοί συντονιστές

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει εθνικό συντονιστή. Οι εθνικοί συντονιστές, εκτός από τις υποχρεώσεις που υπέχουν σύμφωνα με τα άρθρα 7, 17, 19, 20, 23 και 25:
- α) ενεργούν ως σημεία επαφής για τις αντίστοιχες διοικήσεις τους για όλα τα θέματα που συνδέονται με τη θύρα,
 - β) προωθούν την ενιαία εφαρμογή των άρθρων 9 έως 16 από τις αντίστοιχες αρμόδιες αρχές τους,
 - γ) διασφαλίζουν ότι οι συστάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 17 παράγραφος 2 στοιχείο γ) εφαρμόζονται ορθά.
2. Κάθε κράτος μέλος μπορεί, σύμφωνα με την εσωτερική διοικητική του διάρθρωση, να διορίζει έναν ή περισσότερους συντονιστές για να εκτελούν οποιαδήποτε από τα καθήκοντα που απαριθμούνται στην παράγραφο 1. Ένας εθνικός συντονιστής για κάθε κράτος μέλος είναι υπεύθυνος για τις επαφές με την Επιτροπή για όλα τα θέματα που αφορούν τη θύρα.
3. Κάθε κράτος μέλος ενημερώνει τα άλλα κράτη μέλη και την Επιτροπή σχετικά με το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του εθνικού συντονιστή του.

Άρθρο 29

Συντονιστική ομάδα

Θεσπίζεται συντονιστική ομάδα («συντονιστική ομάδα της θύρας»). Αποτελείται από έναν εθνικό συντονιστή από κάθε κράτος μέλος και προεδρεύεται από εκπρόσωπο της Επιτροπής. Η συντονιστική ομάδα θεσπίζει τον εσωτερικό της κανονισμό. Η Επιτροπή παρέχει τη γραμματειακή υποστήριξη.

Άρθρο 30

Καθήκοντα της συντονιστικής ομάδας της θύρας

1. Η συντονιστική ομάδα της θύρας υποστηρίζει την υλοποίηση του παρόντος κανονισμού. Ειδικότερα:
- α) διευκολύνει την ανταλλαγή και την τακτική επικαιροποίηση των βέλτιστων πρακτικών,
 - β) ενθαρρύνει την υιοθέτηση πλήρως επιγραμμικών διαδικασιών πέραν των όσων περιλαμβάνονται στο παράρτημα II του παρόντος κανονισμού και επιγραμμικών μέσων εξακρίβωσης της ταυτότητας, ταυτοποίησης και υπογραφής, ιδίως εκείνων που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 910/2014,
 - γ) εξετάζει βελτιώσεις στη φιλική προς τον χρήστη παρουσίαση των πληροφοριών στο πλαίσιο των τομέων που αναφέρονται στο παράρτημα I, ιδίως με βάση τα δεδομένα που συλλέγονται σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25,
 - δ) επικουρεί την Επιτροπή στην ανάπτυξη των κοινών λύσεων ΤΠΕ που υποστηρίζουν τη θύρα,
 - ε) εξετάζει το σχέδιο ετήσιου προγράμματος εργασίας,
 - στ) επικουρεί την Επιτροπή στην παρακολούθηση της υλοποίησης του ετήσιου προγράμματος εργασίας,

- ζ) εξετάζει περαιτέρω πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με το άρθρο 5 με στόχο την ενθάρρυνση άλλων κρατών μελών να παρέχουν παρόμοιες πληροφορίες, εφόσον είναι σημαντικές για τους χρήστες,
- η) επικουρεί την Επιτροπή στην παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα άρθρα 8 έως 16, σύμφωνα με το άρθρο 17,
- θ) ενημερώνει σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 6 παράγραφος 1,
- ι) εξετάζει και συνιστά δράσεις στις αρμόδιες αρχές και στην Επιτροπή, ώστε να αποφεύγεται ή να εξαλείφεται η περιττή επικάλυψη των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω της θύρας,
- ια) γνωμοδοτεί σχετικά με διαδικασίες ή μέτρα, ώστε να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών και τα οποία επισημαίνονται από τους χρήστες, ή υποβάλλει προτάσεις για τη βελτίωσή της,
- ιβ) εξετάζει την εφαρμογή των αρχών της ασφάλειας εκ σχεδιασμού και της ιδιωτικότητας εκ σχεδιασμού στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού,
- ιγ) εξετάζει θέματα που αφορούν τη συλλογή της ανατροφοδότησης από τους χρήστες και των στατιστικών στοιχείων για τους χρήστες που αναφέρονται στα άρθρα 24 και 25, ούτως ώστε οι υπηρεσίες που παρέχονται σε ενωσιακό και σε εθνικό επίπεδο να βελτιώνονται συνεχώς,
- ιδ) εξετάζει θέματα που αφορούν τις απαιτήσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της θύρας,
- ιε) ανταλλάσσει βέλτιστες πρακτικές και επικουρεί την Επιτροπή στην οργάνωση, τη διάρθρωση και την παρουσίαση των υπηρεσιών του άρθρου 2 παράγραφος 2, ώστε να καταστεί δυνατή η ορθή λειτουργία της κοινής διεπαφής χρήστη,
- ιστ) διευκολύνει την ανάπτυξη και την εφαρμογή της συντονισμένης προώθησης,
- ιζ) συνεργάζεται με τα όργανα διακυβέρνησης ή τα δίκτυα για τις υπηρεσίες πληροφοριών και τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων,
- ιη) εκπονεί κατευθυντήριες γραμμές ως προς την επιπλέον επίσημη γλώσσα ή γλώσσες της Ένωσης που θα χρησιμοποιούν οι αρμόδιες αρχές σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 2, το άρθρο 10 παράγραφος 4 και το άρθρο 11 παράγραφος 2, καθώς και με το άρθρο 13 παράγραφος 2 στοιχείο α).
2. Η Επιτροπή μπορεί να ζητεί τη γνώμη της συντονιστικής ομάδας της θύρας για κάθε ζήτημα που αφορά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού.

Άρθρο 31

Ετήσιο πρόγραμμα εργασιών

1. Η Επιτροπή εγκρίνει το ετήσιο πρόγραμμα εργασίας, το οποίο καθορίζει, ιδίως:
- α) δράσεις για τη βελτίωση της παρουσίας των ειδικών πληροφοριών στο πλαίσιο των τομέων που αναφέρονται στο παράρτημα Ι και δράσεις για τη διευκόλυνση της έγκαιρης εφαρμογής από τις αρμόδιες αρχές όλων των επιπέδων, συμπεριλαμβανομένου του επιπέδου των δήμων, των απαιτήσεων για την παροχή πληροφοριών,
- β) δράσεις για να διευκολύνεται η συμμόρφωση με τα άρθρα 6 και 13,
- γ) δράσεις που απαιτούνται για να εξασφαλίζεται η συστηματική συμμόρφωση με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στα άρθρα 9 έως 12,
- δ) δραστηριότητες σχετικά με την προώθηση της θύρας σύμφωνα με το άρθρο 23.
2. Κατά την κατάρτιση του σχεδίου ετήσιου προγράμματος εργασίας, η Επιτροπή λαμβάνει υπόψη τα στατιστικά στοιχεία για τους χρήστες και την ανατροφοδότηση από τους χρήστες που συλλέγονται σύμφωνα με τα άρθρα 24 και 25, και τυχόν προτάσεις που υποβάλλονται από τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή υποβάλλει το σχέδιο ετήσιου προγράμματος εργασίας στη συντονιστική ομάδα της θύρας προς συζήτηση πριν από την έγκρισή του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 32

Δαπάνες

1. Ο γενικός προϋπολογισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης καλύπτει τις δαπάνες που συνεπάγονται:
- α) η ανάπτυξη και η συντήρηση εργαλείων ΤΠΕ που υποστηρίζουν την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού σε ενωσιακό επίπεδο,

- β) η προώθηση της θύρας σε ενωσιακό επίπεδο,
- γ) η μετάφραση των πληροφοριών, των επεξηγήσεων και των οδηγιών σύμφωνα με το άρθρο 12 εντός των ορίων ενός μέγιστου ετήσιου όγκου ανά κράτος μέλος, με την επιφύλαξη πιθανής ανακατανομής των πιστώσεων εφόσον είναι αναγκαίο για να διασφαλιστεί η πλήρης αξιοποίηση του διαθέσιμου προϋπολογισμού.
2. Το κόστος που συνεπάγονται οι εθνικές διαδικτυακές πύλες, οι ενημερωτικές πλατφόρμες, οι υπηρεσίες υποστήριξης και οι διαδικασίες που θεσπίζονται σε επίπεδο κρατών μελών καλύπτεται από τους αντίστοιχους προϋπολογισμούς των κρατών μελών, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην ενωσιακή νομοθεσία.

Άρθρο 33

Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τις αρμόδιες αρχές στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού συμμορφώνεται με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Επιτροπή στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού συμμορφώνεται με τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.

Άρθρο 34

Συνεργασία με άλλα δίκτυα πληροφοριών και υποστήριξης

1. Κατόπιν διαβούλευσης με τα κράτη μέλη, η Επιτροπή αποφασίζει ποιες από τις υπάρχουσες άτυπες ρυθμίσεις διακυβέρνησης για οποιαδήποτε από τις υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που παρατίθενται στο παράρτημα ΙΙΙ ή για οποιονδήποτε από τους τομείς πληροφοριών που αναφέρονται στο παράρτημα Ι θα ανήκουν στην αρμοδιότητα της συντονιστικής ομάδας της θύρας.
2. Όταν οι υπηρεσίες ή τα δίκτυα πληροφοριών και υποστήριξης έχουν δημιουργηθεί με νομικά δεσμευτική ενωσιακή πράξη για οποιονδήποτε από τους τομείς πληροφοριών που αναφέρονται στο παράρτημα Ι, η Επιτροπή συντονίζει τις εργασίες της συντονιστικής ομάδας της θύρας και των οργάνων διακυβέρνησης των εν λόγω υπηρεσιών ή δικτύων με σκοπό την επίτευξη συνεργειών και την αποφυγή επικαλύψεων.

Άρθρο 35

Σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά

1. Το σύστημα πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά (IMI), που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1024/2012, χρησιμοποιείται για τους σκοπούς του άρθρου 6 παράγραφος 4 και του άρθρου 15 και σύμφωνα με τα άρθρα αυτά.
2. Η Επιτροπή μπορεί να αποφασίσει να χρησιμοποιείται το IMI ως το ηλεκτρονικό αποθετήριο συνδέσμων, όπως αναφέρεται στο άρθρο 19 παράγραφος 1.

Άρθρο 36

Υποβολή εκθέσεων και επανεξέταση

Έως τις 12 Δεκεμβρίου 2022 και, στη συνέχεια, κάθε δύο έτη, η Επιτροπή επανεξετάζει την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση αξιολόγησης σχετικά με τη λειτουργία της θύρας και τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με βάση τα στατιστικά στοιχεία και την ανατροφοδότηση που έχουν συλλεγεί σύμφωνα με τα άρθρα 24, 25 και 26. Ειδικότερα, η επανεξέταση αξιολογεί το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 14, λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογικές, εμπορικές και νομοθετικές εξελίξεις σχετικά με τη διαβίβαση δικαιολογητικών μεταξύ των αρμόδιων αρχών.

Άρθρο 37

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή. Πρόκειται για επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
2. Όταν γίνεται μνεία στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Άρθρο 38

Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 τροποποιείται ως εξής:

- 1) Το άρθρο 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός ορίζει κανόνες για τη χρήση του συστήματος πληροφόρησης για την εσωτερική αγορά ("IMI") με σκοπό τη διοικητική συνεργασία μεταξύ των φορέων του IMI, συμπεριλαμβανομένης της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.».

2) Στο άρθρο 3, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Το IMI χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ των φορέων του IMI, και για την επεξεργασία των εν λόγω πληροφοριών για έναν από τους ακόλουθους σκοπούς:

α) τη διοικητική συνεργασία που απαιτείται σύμφωνα με τις πράξεις που αναφέρονται στο παράρτημα,

β) τη διοικητική συνεργασία στο πλαίσιο πιλοτικού έργου που εκτελείται σύμφωνα με το άρθρο 4.»

3) Στο άρθρο 5, το δεύτερο εδάφιο τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) “IMI”: το ηλεκτρονικό μέσο που παρέχει η Επιτροπή για τη διευκόλυνση της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ φορέων IMI»,

β) το στοιχείο β) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«β) “διοικητική συνεργασία”: η συνεργασία μεταξύ των φορέων του IMI μέσω της ανταλλαγής και της επεξεργασίας πληροφοριών, με στόχο την καλύτερη εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου»,

γ) το στοιχείο ζ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) “φορείς του IMI”: οι αρμόδιες αρχές, οι συντονιστές του IMI, η Επιτροπή και τα όργανα, οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες της Ένωσης».

4) Στο άρθρο 8 παράγραφος 1, προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«στ) διασφάλιση συντονισμού με όργανα, οργανισμούς και υπηρεσίες της Ένωσης και παροχή σε αυτά πρόσβασης στο IMI.»

5) Στο άρθρο 9, η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Τα κράτη μέλη, η Επιτροπή και τα όργανα, οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες της Ένωσης θέτουν σε εφαρμογή τα κατάλληλα μέσα, ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι χρήστες του IMI έχουν το δικαίωμα πρόσβασης σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο IMI μόνο για ενημερωτικούς σκοπούς και εντός του τομέα ή των τομέων της εσωτερικής αγοράς για τους οποίους τους παραχωρήθηκαν δικαιώματα πρόσβασης σύμφωνα με την παράγραφο 3.»

6) Το άρθρο 21 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων έχει το καθήκον να παρακολουθεί και να εξασφαλίζει την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, όταν η Επιτροπή ή όργανα, οργανισμοί και υπηρεσίες της Ένωσης, υπό την ιδιότητά τους ως φορέων του IMI, επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες που αναφέρονται στα άρθρα 57 και 58 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 (*) εφαρμόζονται αναλόγως.

(*) Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39)»,

β) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Οι Εθνικές Αρχές Ελέγχου και ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων, ενεργώντας έκαστος στο πλαίσιο των αντίστοιχων αρμοδιοτήτων τους, συνεργάζονται μεταξύ τους για να εξασφαλιστεί η συντονισμένη εποπτεία του IMI και της χρήσης του από τους φορείς του IMI, σύμφωνα με το άρθρο 62 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.»

γ) η παράγραφος 4 διαγράφεται.

7) Στο άρθρο 29, η παράγραφος 1 διαγράφεται.

8) Στο παράρτημα, προστίθενται τα ακόλουθα σημεία:

«11. Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (*): άρθρο 56, άρθρα 60 έως 66 και άρθρο 70 παράγραφος 1.

12. Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 2ας Οκτωβρίου 2018, για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 (**): Άρθρο 6 παράγραφος 4 και άρθρα 15 και 19.

(*) ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1.

(**) ΕΕ L 295 21.11.2018, σ. 39».

Άρθρο 39

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Τα άρθρα 2 και 4, τα άρθρα 7 έως 12, τα άρθρα 16 και 17, το άρθρο 18 παράγραφοι 1 έως 4, τα άρθρα 19 και 20, το άρθρο 24 παράγραφοι 1, 2 και 3, το άρθρο 25 παράγραφοι 1 έως 4 και τα άρθρα 26 και 27 εφαρμόζονται από τις 12 Δεκεμβρίου 2020.

Τα άρθρα 6 και 13, το άρθρο 14 παράγραφοι 1 έως 8, το άρθρο 14 παράγραφος 10 και το άρθρο 15 εφαρμόζονται από τις 12 Δεκεμβρίου 2023.

Παρά την ημερομηνία εφαρμογής των άρθρων 2, 9, 10 και 11, οι δημοτικές αρχές καθιστούν διαθέσιμες τις πληροφορίες, τις επεξηγήσεις και τις οδηγίες που αναφέρονται στα εν λόγω άρθρα έως τις 12 Δεκεμβρίου 2022 το αργότερο.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Στρασβούργο, 2 Οκτωβρίου 2018.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

A. TAJANI

Για το Συμβούλιο

Η Πρόεδρος

J. BOGNER-STRAUSS

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Τομείς πληροφοριών οι οποίοι είναι σημαντικοί για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α)

Τομείς πληροφοριών που αφορούν τους πολίτες

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΤΙΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
Α. Ταξίδια στο εσωτερικό της Ένωσης	1. Έγγραφα που απαιτούνται για τους πολίτες της Ένωσης, τα μέλη της οικογένειάς τους τα οποία δεν είναι πολίτες της Ένωσης, τους ανήλικους που ταξιδεύουν ασυνόδευτοι και τους πολίτες τρίτων χωρών όταν περνούν σύνορα στο εσωτερικό της Ένωσης (ταυτότητα, θεώρηση, διαβατήριο) 2. δικαιώματα και υποχρεώσεις ταξιδιωτών που ταξιδεύουν με αεροπλάνο, τρένο, πλοίο, λεωφορείο στην Ένωση και από την Ένωση οι οποίοι αγοράζουν οργανωμένα ταξίδια ή συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς 3. βοήθεια στην περίπτωση προσώπων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν στην Ένωση και από την Ένωση 4. μεταφορά ζώων, φυτών, αλκοόλ, καπνού, τσιγάρων και λοιπών προϊόντων καπνού όσον αφορά τα ταξίδια στην Ένωση 5. φωνητικές κλήσεις και αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων και ηλεκτρονικών δεδομένων στο εσωτερικό της Ένωσης
Β. Εργασία και συνταξιοδότηση στο εσωτερικό της Ένωσης	1. αναζήτηση εργασίας σε άλλο κράτος μέλος 2. ανάληψη καθηκόντων σε άλλο κράτος μέλος 3. αναγνώριση προσόντων με σκοπό την εργασία σε άλλο κράτος μέλος 4. φορολογία σε άλλο κράτος μέλος 5. κανόνες περί ευθύνης και υποχρεωτικής ασφάλισης που συνδέονται με τη διαμονή ή την απασχόληση σε άλλο κράτος μέλος 6. όροι και συνθήκες εργασίας, μεταξύ άλλων για αποσπασμένους εργαζομένους, όπως καθορίζονται διά νόμου ή διατάγματος (μεταξύ άλλων πληροφορίες για το ωράριο εργασίας, την αμειβόμενη άδεια, τα δικαιώματα αργίας, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όσον αφορά την υπερωριακή εργασία, τις ιατρικές εξετάσεις, την καταγγελία των συμβάσεων, τις απολύσεις και τις ομαδικές απολύσεις) 7. ίση μεταχείριση (κανόνες για την απαγόρευση των διακρίσεων στον χώρο εργασίας, κανόνες για την ίση αμοιβή για άνδρες και γυναίκες και ίση αμοιβή για τους υπαλλήλους ορισμένου χρόνου ή για μόνιμες συμβάσεις εργασίας) 8. υποχρεώσεις σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας 9. δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης και υποχρεώσεις στην Ένωση, μεταξύ άλλων και όσον αφορά τη συνταξιοδότηση
Γ. Οχήματα στην Ένωση	1. προσωρινή ή μόνιμη μεταφορά μηχανοκίνητου οχήματος σε άλλο κράτος μέλος 2. απόκτηση και ανανέωση άδειας οδήγησης 3. έκδοση υποχρεωτικής ασφάλισης μηχανοκίνητου οχήματος 4. αγορά και πώληση μηχανοκίνητου οχήματος σε άλλο κράτος μέλος 5. εθνικοί κανόνες οδικής κυκλοφορίας και απαιτήσεις για τους οδηγούς, συμπεριλαμβανομένων γενικών κανόνων για τη χρήση της εθνικής οδικής υποδομής: χρονοεξαρτώμενα τέλη (σήμα τελών), τέλη με βάση την απόσταση (διόδια), αυτοκόλλητα σήματα εκπομπών

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΤΙΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
Δ. Διαμονή σε άλλο κράτος μέλος	1. προσωρινή ή μόνιμη μετακίνηση σε άλλο κράτος μέλος 2. αγορά και πώληση ακίνητης περιουσίας, μεταξύ άλλων, τυχόν όροι και υποχρεώσεις που συνδέονται με τη φορολογία, την κυριότητα, ή τη χρήση της, μεταξύ άλλων και τη χρήση της ως δευτερεύουσας κατοικίας 3. συμμετοχή στις εκλογές της τοπικής αυτοδιοίκησης και τις εκλογές για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο 4. απαιτήσεις όσον αφορά τις κάρτες διαμονής για τους πολίτες της Ένωσης και τα μέλη της οικογένειάς τους, συμπεριλαμβανομένων των μελών της οικογένειας που δεν είναι πολίτες της Ένωσης 5. προϋποθέσεις που εφαρμόζονται για την πολιτογράφηση για υπηκόους άλλου κράτους μέλους 6. κανόνες που εφαρμόζονται σε περίπτωση θανάτου, συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για τον επαναπατρισμό της σορού σε άλλο κράτος μέλος
Ε. Εκπαίδευση και πρακτική άσκηση σε άλλο κράτος μέλος	1. εκπαιδευτικό σύστημα στο άλλο κράτος μέλος, συμπεριλαμβανομένης της προσχολικής εκπαίδευσης και φροντίδας, της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και της εκπαίδευσης ενηλίκων 2. εθελοντισμός σε άλλο κράτος μέλος 3. πρακτική άσκηση σε άλλο κράτος μέλος 4. διενέργεια έρευνας σε άλλο κράτος μέλος στο πλαίσιο εκπαιδευτικού προγράμματος
ΣΤ. Υγειονομική περίθαλψη	1. ιατρική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος 2. αγορά συνταγογραφημένων φαρμάκων σε κράτος μέλος άλλο από εκείνο στο οποίο εκδόθηκε η συνταγή, ηλεκτρονικά ή προσωπικά 3. κανόνες ασφάλισης υγείας που εφαρμόζονται για σύντομη ή μακροχρόνια διαμονή σε άλλο κράτος μέλος, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου υποβολής αίτησης για την έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας 4. γενικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα πρόσβασης ή τις υποχρεώσεις συμμετοχής στα διαθέσιμα δημόσια μέτρα πρόληψης στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης 5. υπηρεσίες που παρέχονται μέσω εθνικών αριθμών έκτακτης ανάγκης, συμπεριλαμβανομένων των αριθμών «112» και «116» 6. δικαιώματα και προϋποθέσεις για τη μετάβαση σε οίκο περίθαλψης
Ζ. Δικαιώματα πολιτών και οικογένειας	1. γέννηση, επιμέλεια ανήλικων παιδιών, γονικές υποχρεώσεις, κανόνες περί παρένυκτης μητρότητας και τεκνοθεσίας, συμπεριλαμβανομένης της τεκνοθεσίας από δεύτερο γονέα, υποχρεώσεις διατροφής σε σχέση με παιδιά των οποίων η οικογένεια βρίσκεται σε διασυνοριακή κατάσταση 2. συμβίωση σε ζευγάρια διαφορετικών εθνικοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των ομόφυλων ζευγαριών (γάμος, σύμφωνο συμβίωσης, χωρισμός, διαζύγιο, περιουσιακά δικαιώματα συζύγων, δικαιώματα συγκατοίκων) 3. κανόνες αναγνώρισης φύλου 4. δικαιώματα και υποχρεώσεις κληρονομικής διαδοχής σε άλλο κράτος μέλος, συμπεριλαμβανομένων φορολογικών διατάξεων 5. δικαιώματα και κανόνες που εφαρμόζονται σε περίπτωση διασυνοριακής απαγωγής τέκνου από γονέα

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΤΙΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
Η. Δικαιώματα των καταναλωτών	- αγορά προϊόντων, ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών) από άλλο κράτος μέλος, επιγραμμικά ή προσωπικά - τήρηση τραπεζικού λογαριασμού σε άλλο κράτος μέλος - σύνδεση με δίκτυα κοινής ωφελείας, όπως φυσικού αερίου, ηλεκτρισμού, ύδρευσης, περισυλλογής απορριμμάτων, τηλεπικοινωνιών και διαδικτύου - πληρωμές, συμπεριλαμβανομένων των μεταφορών πιστώσεων, καθυστερήσεις στις διασυννοριακές πληρωμές - δικαιώματα των καταναλωτών και εγγυήσεις που αφορούν την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών επίλυσης διαφορών και αποζημίωσης σε καταναλωτικά θέματα - ασφάλεια και προστασία των καταναλωτικών προϊόντων - ενοικίαση οχήματος
Θ. Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	άσκηση των δικαιωμάτων των προσώπων που αφορούν τα δεδομένα σε ό,τι αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Τομείς πληροφοριών που αφορούν τις επιχειρήσεις:

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ
Ι. Έναρξη, λειτουργία και παύση δραστηριότητας επιχείρησης	- εγγραφή, μεταβολή της νομικής μορφής ή κλείσιμο επιχείρησης (διαδικασίες εγγραφής και νομικές μορφές άσκησης δραστηριότητας) - μετακίνηση επιχείρησης σε άλλο κράτος μέλος - δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας (αίτηση για απόκτηση διπλώματος ευρεσιτεχνίας, καταχώριση εμπορικού σήματος, σκίτσου ή σχεδίου, απόκτηση άδειας αναπαραγωγής) - αντικειμενικότητα και διαφάνεια στις εμπορικές πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των εγγυήσεων που αφορούν την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών - προσφορά δυνατότητας επιγραμμικής πληρωμής για τις διασυννοριακές συναλλαγές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών επιγραμμικά - δικαιώματα και υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία περί συμβάσεων, συμπεριλαμβανομένων των τόκων υπερημερίας - διαδικασίες αφερεγγυότητας και εκκαθάριση εταιρειών - ασφάλιση πιστώσεων - συγχώνευση εταιρειών ή πώληση επιχείρησης - αστική ευθύνη διευθυντών και μελών του διοικητικού συμβουλίου μιας εταιρείας - κανόνες και υποχρεώσεις όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ
ΙΑ. Προσωπικό	1. όροι εργασίας καθοριζόμενοι διά νόμου ή διατάγματος (που αφορούν μεταξύ άλλων το ωράριο εργασίας, την αμειβόμενη άδεια, τα δικαιώματα αργίας, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όσον αφορά την υπερωριακή εργασία, τις ιατρικές εξετάσεις, την καταγγελία των συμβάσεων, τις απολύσεις και τις ομαδικές απολύσεις) 2. δικαιώματα και υποχρεώσεις κοινωνικής ασφάλισης στην Ένωση (εγγραφή εργοδότη, εγγραφή υπαλλήλων, κοινοποίηση λήξης της σύμβασης υπαλλήλου, καταβολή κοινωνικών εισφορών, δικαιώματα και υποχρεώσεις που συνδέονται με τις συντάξεις) 3. απασχόληση εργαζομένων σε άλλα κράτη μέλη (απόσπαση εργαζομένων, κανόνες σχετικά με την ελευθερία παροχής υπηρεσιών, απαιτήσεις διαμονής για τους εργαζόμενους) 4. ίση μεταχείριση (κανόνες για την απαγόρευση των διακρίσεων στον χώρο εργασίας, κανόνες για την ίση αμοιβή για άνδρες και γυναίκες και την ίση αμοιβή για τους υπαλλήλους ορισμένου χρόνου ή για μόνιμες συμβάσεις εργασίας) 5. κανόνες σχετικά με την εκπροσώπηση του προσωπικού
ΙΒ. Φόροι	1. ΦΠΑ: πληροφορίες σχετικά με τους γενικούς κανόνες, τους συντελεστές και τις απαλλαγές, εγγραφή και καταβολή ΦΠΑ, λήψη επιστροφής 2. ειδικοί φόροι κατανάλωσης: πληροφορίες σχετικά με τους γενικούς κανόνες, τους συντελεστές και τις απαλλαγές, εγγραφή για τους σκοπούς του ειδικού φόρου κατανάλωσης και καταβολή του ειδικού φόρου κατανάλωσης, λήψη επιστροφής 3. τελωνειακοί δασμοί και άλλοι φόροι και δασμοί που εισπράττονται επί των εισαγωγών 4. τελωνειακές διαδικασίες εισαγωγών και εξαγωγών στο πλαίσιο του ενωσιακού τελωνειακού κώδικα 5. άλλοι φόροι: καταβολή, συντελεστές, επιστροφές φόρου
ΙΓ. Προϊόντα	1. απόκτηση σήματος CE 2. κανόνες και απαιτήσεις που ισχύουν για προϊόντα 3. εντοπισμός των ισχυόντων προτύπων, των τεχνικών προδιαγραφών και τρόπος πιστοποίησης προϊόντων 4. αμοιβαία αναγνώριση προϊόντων τα οποία δεν υπόκεινται σε προδιαγραφές της Ένωσης 5. απαιτήσεις σχετικά με την ταξινόμηση, την επισήμανση και τη συσκευασία επικίνδυνων χημικών προϊόντων 6. πωλήσεις εξ αποστάσεως/εκτός καταστήματος: πληροφορίες που παρέχονται στους πελάτες εκ των προτέρων, επιβεβαίωση της σύμβασης γραπτώς, υπαναχώρηση από τη σύμβαση, παράδοση προϊόντων, άλλες ειδικές υποχρεώσεις 7. ελαττωματικά προϊόντα: δικαιώματα καταναλωτών και εγγυήσεις, υποχρεώσεις μετά την πώληση, μέσα έννομης προστασίας του θιγόμενου μέρους 8. πιστοποίηση, σήματα (EMAS, ενεργειακά σήματα, οικολογικός σχεδιασμός — Eco-design, οικολογικό σήμα της ΕΕ — EU eco-label) 9. ανακύκλωση και διαχείριση αποβλήτων
ΙΔ. Υπηρεσίες	1. απόκτηση αδειών, εξουσιοδοτήσεων ή εγκρίσεων με σκοπό την έναρξη και τη λειτουργία επιχείρησης 2. κοινοποίηση των διασυννομιών δραστηριοτήτων στις αρχές 3. αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης

Τομέας	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ, ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ
ΙΕ. Χρηματοδότηση επιχείρησης	1. απόκτηση πρόσβασης σε χρηματοδότηση σε επίπεδο Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων των χρηματοδοτικών προγραμμάτων της Ένωσης και των επιχορηγήσεων επιχειρήσεων 2. απόκτηση πρόσβασης σε χρηματοδότηση σε εθνικό επίπεδο 3. πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε επιχειρηματίες (οργάνωση ανταλλαγών για νέους επιχειρηματίες, προγράμματα καθοδήγησης κ.λπ.)
ΙΣΤ. Δημόσιες συμβάσεις	1. συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς: κανόνες και διαδικασίες 2. επιγραμμική υποβολή προσφοράς σε ανταπόκριση σε δημόσια πρόσκληση υποβολής προσφορών 3. αναφορά παρατυπιών που αφορούν διαδικασία υποβολής προσφορών
ΙΖ. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	1. Υποχρεώσεις σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια σε διάφορους τύπους δραστηριοτήτων, μεταξύ των οποίων πρόληψη κινδύνων, ενημέρωση και κατάρτιση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Διαδικασίες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1

Γεγονότα της ζωής	Διαδικασίες	Αναμενόμενο αποτέλεσμα υπό την επιφύλαξη αξιολόγησης του αιτήματος από την αρμόδια αρχή σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, κατά περίπτωση
Γέννηση	Αίτηση αποδεικτικού καταχώρισης της γέννησης	Αποδεικτικό καταχώρισης της γέννησης ή ληξιαρχική πράξη γεννήσεως
Κατοικία	Αίτηση αποδεικτικού στοιχείου κατοικίας	Επιβεβαίωση της δήλωσης υφιστάμενης διεύθυνσης κατοικίας
Σπουδές	Αίτηση για χρηματοδότηση σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης όπως υποτροφίες και δάνεια σπουδών από δημόσιο οργανισμό ή φορέα	Απόφαση σχετικά με την αίτηση για χρηματοδότηση ή βεβαίωση παραλαβής
	Υποβολή αρχικής αίτησης για την εισαγωγή σε δημόσιο ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	Επιβεβαίωση παραλαβής της αίτησης
	Αίτηση αναγνώρισης ακαδημαϊκών διπλωμάτων, πιστοποιητικών ή άλλων τίτλων σπουδών ή μαθημάτων	Απόφαση σχετικά με την αίτηση αναγνώρισης
Εργασία	Αίτηση καθορισμού της εφαρμοστέας νομοθεσίας σύμφωνα με τον τίτλο II του κανονισμού (ΕΕ) 883/2004 ⁽¹⁾	Απόφαση σχετικά με την εφαρμοστέα νομοθεσία
	Γνωστοποίηση αλλαγών στην προσωπική ή επαγγελματική κατάσταση του προσώπου που λαμβάνει παροχές κοινωνικής ασφάλισης, οι οποίες και έχουν σημασία για τις εν λόγω παροχές	Βεβαίωση παραλαβής της γνωστοποίησης τέτοιων αλλαγών
	Αίτηση για ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθένειας (ΕΚΑΑ)	Ευρωπαϊκή κάρτα ασφάλισης ασθένειας (ΕΚΑΑ)
	Υποβολή δήλωσης φόρου εισοδήματος	Επιβεβαίωση παραλαβής της δήλωσης
Μετακίνηση	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	Επιβεβαίωση της απεγγραφής από την προηγούμενη διεύθυνση και της εγγραφής στη νέα διεύθυνση
	Ταξινόμηση μηχανοκίνητου οχήματος που προέρχεται από κράτος μέλος ή που έχει ήδη ταξινομηθεί σε κράτος μέλος, κατά τις τυπικές διαδικασίες ⁽²⁾	Αποδεικτικό ταξινόμησης μηχανοκίνητου οχήματος
	Απόκτηση αυτοκόλλητων σημάτων για τη χρήση της εθνικής οδικής υποδομής: χρονοχρεώσεις (σήματα τελών) ή χρεώσεις αποστάσεων (σήματα διοδίων) που εκδίδονται από δημόσιο οργανισμό ή ίδρυμα	Παραλαβή αυτοκόλλητου σήματος διοδίων ή σήματος τελών ή άλλο αποδεικτικό πληρωμής
	Απόκτηση αυτοκόλλητων σημάτων εκπομπών που εκδίδονται από δημόσιο οργανισμό ή φορέα	Παραλαβή αυτοκόλλητου σήματος εκπομπών ή άλλο αποδεικτικό πληρωμής

Γεγονότα της ζωής	Διαδικασίες	Αναμενόμενο αποτέλεσμα υπό την επιφύλαξη αξιολόγησης του αιτήματος από την αρμόδια αρχή σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, κατά περίπτωση
Συνταξιοδότηση	Αίτηση παροχών σύνταξης και προσύνταξης από υποχρεωτικά συστήματα	Επιβεβαίωση παραλαβής της αίτησης ή απόφαση σχετικά με την αίτηση παροχών σύνταξης ή προσύνταξης
	Αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τα δεδομένα που αφορούν σύνταξη από υποχρεωτικά συστήματα	Δήλωση προσωπικών συνταξιοδοτικών δεδομένων
Έναρξη, λειτουργία και τερματισμός επιχείρησης	Κοινοποίηση επιχειρηματικής δραστηριότητας, άδειες για άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας, μεταβολές επιχειρηματικής δραστηριότητας και παύση επιχειρηματικής δραστηριότητας, εκτός των διαδικασιών αφερεγγυότητας ή εκκαθάρισεως, εκτός από την αρχική καταχώριση μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας στο μητρώο επιχειρήσεων και εκτός από τις διαδικασίες που αφορούν την ίδρυση εταιρειών ή οιαδήποτε μεταγενέστερη υποβολή στοιχείων από εταιρείες κατά την έννοια του άρθρου 54 δεύτερο εδάφιο ΣΛΕΕ.	Επιβεβαίωση της παραλαβής της κοινοποίησης ή μεταβολής, ή του αιτήματος χορήγησης άδειας για επιχειρηματική δραστηριότητα
	Εγγραφή εργοδότη (φυσικού προσώπου) σε υποχρεωτικά συνταξιοδοτικά και ασφαλιστικά συστήματα	Επιβεβαίωση εγγραφής ή αριθμός μητρώου κοινωνικής ασφάλισης
	Εγγραφή υπαλλήλων σε υποχρεωτικά συνταξιοδοτικά και ασφαλιστικά συστήματα	Επιβεβαίωση εγγραφής ή αριθμός μητρώου κοινωνικής ασφάλισης
	Υποβολή εταιρικής φορολογικής δήλωσης	Επιβεβαίωση παραλαβής της δήλωσης
	Κοινοποίηση προς τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης της λήξης της σύμβασης υπαλλήλου, εξαιρουμένων των διαδικασιών για τη συλλογική καταγγελία συμβάσεων υπαλλήλων	Επιβεβαίωση παραλαβής της κοινοποίησης
	Καταβολή κοινωνικών εισφορών για τους υπαλλήλους	Παραλαβή ή άλλη μορφή επιβεβαίωσης της καταβολής κοινωνικών εισφορών για τους υπαλλήλους

(¹) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 883/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2004, για τον συντονισμό των συστημάτων κοινωνικής ασφάλειας (ΕΕ L 166 της 30.4.2004, σ. 1).

(²) Αφορά τα ακόλουθα οχήματα: α) κάθε μηχανοκίνητο όχημα ή ρυμουλκούμενο κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3 της οδηγίας 2007/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 263 της 9.10.2007, σ. 1) και β) κάθε δίκυκλο ή τρίκυκλο όχημα με κινητήρα, με δίδυμους τροχούς ή μη, που προορίζεται για οδική κυκλοφορία, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 1 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 168/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 60 της 2.3.2013, σ. 52).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

Κατάλογος υπηρεσιών υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ)

- 1) Ενιαία κέντρα εξυπηρέτησης ⁽¹⁾
- 2) Σημεία επαφής για τα προϊόντα ⁽²⁾
- 3) Σημεία επαφής για τα δομικά προϊόντα ⁽³⁾
- 4) Εθνικά κέντρα υποστήριξης για τα επαγγελματικά προσόντα ⁽⁴⁾
- 5) Εθνικά σημεία επαφής για τη διασυννοριακή υγειονομική περίθαλψη ⁽⁵⁾
- 6) Ευρωπαϊκό δίκτυο υπηρεσιών απασχόλησης (EURES) ⁽⁶⁾
- 7) Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (HEΔ) ⁽⁷⁾

-
- ⁽¹⁾ Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά (ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 36).
- ⁽²⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 764/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Ιουλίου 2008, για τη θέσπιση διαδικασιών σχετικά με την εφαρμογή ορισμένων εθνικών τεχνικών κανόνων στα προϊόντα που κυκλοφορούν νόμιμα στην αγορά άλλου κράτους μέλους και για την κατάργηση της απόφασης αριθ. 3052/95/ΕΚ (ΕΕ L 218 της 13.8.2008, σ. 21).
- ⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 305/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2011, για τη θέσπιση εναρμονισμένων όρων εμπορίας προϊόντων του τομέα των δομικών κατασκευών και για την κατάργηση της οδηγίας 89/106/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 5).
- ⁽⁴⁾ Οδηγία 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Σεπτεμβρίου 2005, σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων (ΕΕ L 255 της 30.9.2005, σ. 22).
- ⁽⁵⁾ Οδηγία 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2011, περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυννοριακής υγειονομικής περίθαλψης (ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 45).
- ⁽⁶⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/589 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Απριλίου 2016, για το ευρωπαϊκό δίκτυο υπηρεσιών απασχόλησης (EURES), την πρόσβαση των εργαζομένων σε υπηρεσίες κινητικότητας και την περαιτέρω ενοποίηση των αγορών εργασίας και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 492/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1296/2013 (ΕΕ L 107 της 22.4.2016, σ. 1).
- ⁽⁷⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την HEΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).