

Brüssel, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Vastavuspakett

KOMISJONI TALITUSTE TÖÖDOKUMENT

**KOKKUVÖTTEV ARUANNE SIDUSRÜHMADEGA ÜHTSE DIGIVÄRAVA ÜLE
PEETUD KONSULTATSIOONI KOHTA**

Lisatud dokumendile:

Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus,

**millega luuakse ühtne digivärv teabe ja menetluste ning abi- ja
probleemilahendamisteenuste pakkumiseks ning millega muudetakse määrust (EL) nr
1024/2012**

{ COM(2017) 256 final }

{ SWD(2017) 211 final }

{ SWD(2017) 213 final }

{ SWD(2017) 214 final }

KOKKUVÖTTEV ARUANNE

SIDUSRÜHMADEGA ÜHTSE DIGIVÄRAVA ÜLE PEETUD KONSULTATSIOONI KOHTA

1. ÜLEVAADE KONSULTATSIOONIPROTSESSIST

Ühtset digiväravat käsitlev konsultatsiooniprotsess algas 2015. aasta novembris ja lõppes 2016. aasta detsembris.

See hõlmas sihtotstarbelist sidusrühmade seminari, avalikku veebikonsultatsiooni, kohtumisi sidusrühmade esindajatega ning arutelusid liikmesriikidega. Arvestades nende toimingute ulatust ja laekunud vastuseid, otsustati, et VKE-dele ja idufirmadele suunatud eraldi konsultatsioone ei korraldata.

Käesolevas dokumendis analüüsitakse konsultatsiooni iga komponendi peamisi tulemusi.

2. KONSULTATSIOONI ERI KOMPONENTIDE TULEMUSED

2.1 Ühtse digivärava sidusrühmade seminari järelused

2016. aasta märtsis toimus Brüsselis ühtse digivärava seminar. Osalejate hulka kuulusid ühtsete kontaktpunktide, kaubanduskodade ja riikide ametiasutuste esindajad.

Osalejad juhtisid tähelepanu rohketele probleemidele, mis on seotud teabele juurdepääsu, e-menetluste kättesaadavuse ja abiteenustele juurdepääsuga. Probleemide põhjusteks on lüngad õigusaktides, teabe või abi puudulikkus ning asjaolu, et riiklike või kohalike ametiasutuste poolne rakendamine jätab soovida.

2.1.1 Veebis kättesaadav teave ELis ja liikmesriikides kohaldatavate õigusnormide kohta

Osalejad väitsid, et ettevõtte asutamine ning teenuste pakkumine ja kauba müük üle piiride on ettevõtjate jaoks kulukas ja koormav. Isegi kui teave on veebis olemas, on seda keeruline leida ja mõista, sest valdavalt pole eri keeleversioone ja tekstid on täis žargooni. Kui pakutakse üksnes üldist teavet, ei pruugi see olla kasutatav konkreetse juhtumi puhul. Osalejate arvates tuleks veebis avaldatava teabe koostamisel kasutada rangeid kvaliteedinõudeid. Teabe sisu ja esitusviisi tuleks kasutajate tagasiside põhjal pidevalt parandada.

2.1.2 E-menetlused peaksid olema kooskõlas riikide õigusnormidega

Osalejad märkisid, et e-menetluste piiriülene kasutamine on väga keeruline. Ehkki mõned liikmesriigid on riigi sees teinud e-valitsuse vallas imetlusväärseid edusamme, on teiste riikide e-allkirjade ja e-ID tunnustamine ikka veel väga piiratud ning see tähendab, et välisriigi kasutajatel on võimatu e-menetlusi kasutada.

2.1.3 Personaalse abistamise ja nõustamise teenused

Juurdepääs abi- ja probleemilahendamisteenustele on endiselt piiratud vähese teadlikkuse ja keelebarjääride tõttu. Osalejate arvates peaks ühtne digivärv pakkuma personaalse teabe teenuseid ja abi nii konkreetse riigi ametlikus keeles kui ka inglise keeles ning vastata tuleks mõistlikult lühikese aja jooksul.

2.2 Avaliku veebikonsultatsiooni käigus saadud teave

Avalik konsultatsioon kestis 28. augustist 2016 kuni 28. novembrini 2016. Sihtrühmadeks olid ettevõtjad (sh äriühingud, füüsilisest isikust ettevõtjad ja ettevõtjate esindusorganisatsioonid), kodanikud (sh eraisikud ning kodanikke, tarbijaid ja teadusringkondi esindavad organisatsioonid) ja avaliku sektori asutused.

Tabel 1. Vastajate jaotus

Vastajad liikide kaupa	Vastuste arv	Vastuste protsent
Füüsilisest isikust ettevõtja	33	9 %
Äriühing	94	26 %
kellest:		
- VKEd (1–249 töötajat)	87	93 % vastanud äriühingutest
- Rohkem kui 250 töötajaga ettevõtted	7	7 % vastanud äriühingutest
Ettevõtjate esindusorganisatsioonid	35	10 %
Ettevõtjad kokku	162	45 %
Eraisik	147	40 %
Kodanikke/tarbijaid esindavad organisatsioonid	11	3 %
Akadeemilised või teadusasutused	8	2 %
Kodanikud kokku	166	45 %
Avaliku sektori asutused (sh valitsussektor)	39	10 %
Avaliku sektori asutused (sh valitsussektor) kokku	39	10 %
VASTUSEID KOKKU	367	100 %

Tulemuste üksikasjaliku analüüsi leiate mõjuhinnangu 16. lisast.

Konsultatsioon näitas, et ettevõtjad ja kodanikud peavad üksmeelselt oluliseks ühtse digivärava järgmisi keskseid komponente:

- vajadus saada veebis teavet teistes ELi riikides kehtivate õigusnormide ja menetluste kohta: 93 % ettevõtjatest ja 92 % kodanikest peab seda väga oluliseks või oluliseks;
- juurdepääs e-menetlustele: 94 % ettevõtjatest ja 92 % kodanikest peab seda väga oluliseks või oluliseks;
- juurdepääs vajaduse korral pakutavatele abiteenustele: 88 % ettevõtjatest ja 87 % kodanikest peab seda väga oluliseks või oluliseks.

2.2.1 Veebis kättesaadav teave ELis ja liikmesriikides kohaldatavate õigusnormide kohta

ELis ja liikmesriikides kohaldatavate õigusnormide kohta veebist saadava teabe puhul tegid ettevõtjatele ja kodanikele muret sarnased asjad. Enamik vastanuid otsis nende küsimuste kohta teavet kõigepealt internetist (74 % ettevõtjaid ja 80 % kodanikke). Enamik neist (vastavalt 78 % ja 70 %) oli püüdnud sellist teavet veebis leida, kuid oli sunnitud tõdema, et

see on keeruline (vastavalt 80 % ja 60 %). Keerukus väljendub peamiselt selles, et teavet ei ole võimalik leida (vastavalt 48 % ja 43 %), teabe kvaliteedis (mõlemal juhul 40 %) ja keeleprobleemides (vastavalt 24 % ja 13 %).

Samasugust suhtumist väljendavad ka veebis esitatava teabe kvaliteedi kohta antud vastused. Mõlema vastanute rühma jaoks olid kolm kõige olulisemat omadust, et teave oleks leitav (vastavalt 82 % ja 72 %), asjakohane, praktiline ja värske (vastavalt 77 % ja 69 %) ning kättesaadav ka muudes ELi ametlikes keeltes (vastavalt 72 % ja 64 %). 91 % ettevõtjatest ja 87 % kodanikest saavad aru ka teistes ELi ametlikes keeltes esitatud teabest, kõige sagedamini nimetati inglise keelt (vastavalt 88 % ja 78 %), millele järgnesid prantsuse ja saksa keel.

Vastajate arvates peaksid ametivõimud olema kohustatud esitama piiriülese tegevuse jaoks vajaliku miinimumteabe (mõlemal juhul 80 %) ning selline teave tuleks esitada veel vähemalt ühes teises ELi ametlikus keeles (vastavalt 77 % ja 72 %). Lünki saab kõige tõhusamalt vältida sellega, et riikide ametiasutused esitavad kogu teabe (see oleks väga tulemuslik 77 % ettevõtjate ja 63 % kodanike arvates) või vähemalt piiriüleste kasutajate jaoks vajaliku miinimumteabe (seda pidas väga tulemuslikuks 68 % ettevõtjatest) ning teave esitatakse vähemalt kahes keeles (seda pidas tulemuslikuks 72 % ettevõtjaid ja 63 % kodanikke). Avaliku sektori asutuste arvates oli vajalik teave enamasti juba esitatud (50 %). Enamasti leitakse, et kogu piiriüleste menetluste jaoks vajaliku teabe esitamine on keeruline, kuid siiski võimalik (50 %), ning sama kehtib ka teabe esitamise kohta ELi keskses andmebaasis (48 %) ja teabe esitamise kohta veel vähemalt ühes teises ELi ametlikus keeles.

Mis puudutab toodete ja teenuste kohta käivaid õigusnorme ja menetlusi, siis suurem osa ettevõtjatest (81 %) pooldab vastavate kontaktpunktide ühendamist. Vastanud avaliku sektori asutused peavad seda võimalust realistlikuks (70 %). Suurem osa neist leiab, et see oleks soovitatav või väga soovitatav, kuigi nende integreerimist peetakse mõnevõrra keerukaks (vastavalt 28 % ja 48 %).

2.2.2 E-menetlused peaksid olema kooskõlas riikide õigusnormidega

Umbes pooled ettevõtjad ja kodanikud on proovinud läbida e-menetlusi mõnes teises ELi või EMP riigis. Ettevõtjate jaoks on peamised probleemid žargooni liigne kasutamine, asjaolu, et menetlusi ei saa läbida täies ulatuses, ja vajadus dokumente tõlkida või tõestada. Kodanike peamised probleemid on, et menetlusi ei saa läbida täies ulatuses, kehv leitavus ja keeleprobleemid. Mõlema vastanute rühma arvates tuleks kõige kiiremas korras lahendada keelte ja dokumentide esitamise seotud küsimused.

E-menetluste kvaliteedi olulisimad aspektid on võimalus läbida neid veebis (69 % ettevõtjaid ja 72 % kodanikke), lihtne navigeerimine ja üksikasjalikud juhised (vastavalt 80 % ja 72 %), tõlked teistesse ELi keeltesse (vastavalt 65 % ja 67 %) ja kasutajatugi (vastavalt 51 % ja 63 %).

Ettevõtjate arvates tuleks kõige kiiremas korras veebis kättesaadavaks teha järgmised menetlused: 1) ettevõtlustegevuse registreerimine, 2) käibemaksukohuslasena registreerimine ja 3) käibemaksutagastused. Kodanike arvates tuleks veebis kättesaadavaks teha 1) isikutunnistuse taotlemine ja uuendamine, 2) kutsetunnistuste tunnustamise taotlemine ja 3) aadressi muutmise registreerimine.

Vastajad on ühte meelt, et menetluste pakkumine vähemalt ühes teises ELi keeles peaks olema kohustuslik (78 % ettevõtjaid, 73 % kodanikke ja 55 % avaliku sektori asutusi). Kohustuslikuks tuleks teha ka see, et kõige olulisemaid menetlusi (vastavalt 67 %, 69 % ja

70 %) või tulevaste Euroopa seaduste alusel nõutavaid asjakohaseid menetlusi (vastavalt 69 %, 67 % ja 48 %) peaks saama täies mahus veebis läbida.

Neid meetmeid peeti e-menetlustele ülemineku seisukohast kõige tulemuslikumateks. Pooled avaliku sektori asutused leiavad, et need meetmed on keerukad, kuid teostatavad. Ülejäänud pool jaguneb nendeks, kelle arvates on need menetlused juba kasutusele võetud, ja nendeks, kes ei pea neid teostatavaks või vajalikuks.

Suurem osa avaliku sektori asutusi suhtub e-menetlustele üleminekusse neutraalselt (50 %) või positiivselt (30 %). Riigiasutused jagunevad võrdselt nendeks, kes kavatsevad järgmise kahe aasta jooksul rohkem menetlusi veebis kättesaadavaks teha (83 % juhtudel peaks saama neid menetlusi läbida täies ulatuses), ja nendeks, kes seda teha ei kavatse.

2.2.3 Personaalse abistamise ja nõustamise teenused

Personaalse abistamise teenuste kvaliteedi olulisimad kriteeriumid olid vastanute arvates järgmised: vastused peaksid saabuma kiiresti (70 % ettevõtjaid ja 63 % kodanikke), andma vastuse konkreetsele küsimusele või päringule (vastavalt 75 % ja 79 %), olema usaldusväärsed ja juriidiliselt pädevad (vastavalt 69 % ja 60 %), olema kirjutatud selgelt ja lihtsalt ilma juriidilise žargoonita (64 % ettevõtjaid) ning teenused peaksid olema kättesaadavad võõrkeeltes (vastavalt 68 % ja 58 %) ja eri kanalite kaudu (35 % kodanikke).

2.2.4 Tagasiside mehhanism

Suurem osa vastanuist on valmis andma poliitikakujundamise huvides tagasisidet oma kogemuste kohta ühtsel turul.

2.3 Kohtumised ja arvamustevahetus ettevõtjatest ja kodanikest sidusrühmadega

Peamised võimalused oma panuse andmiseks:

- 2016. aasta märtsis toimunud arutelu „ELi kodakondsus praktikas“;
- iga-aastase VKEd e assamblee arutelud Luksemburgis novembris 2015; 2016. aasta juunis ja oktoobris toimunud arutelud VKEd e saadikutega;
- 2016. aastal toimunud kahepoolsed kohtumised ettevõtjaid ja tarbijaid esindavate organisatsioonidega (Eurochambres, EuroCommerce, BusinessEurope, riiklikud kaubanduskojad, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, Euroopa töösturite ümarlaud jne) ning enamikus ELi riikides tegutsevate ettevõtetega;
- arutelud komisjoni eksperdirühmades, mis puudutasid muu hulgas e-valitsust, teenuste direktiivi rakendamist, isikute vaba liikumise õigust, esindamata kodanike õigust saada välismaal konsulaarkaitset, ning ELi kodakondsusega tegelevas talitustevahelises töörühmas;
- arutelud komisjoni võrgustikes, näiteks töödeldud põllumajandustoodetega kauplemise horisontaalküsimusi käsitlevas korralduskomitees, REFITi platvormil, ühtse turu foorumil, väikeettevõtlusalgatus e kohtumistel;
- kirjalikud seisukohad, mille ettevõtjate ja kodanike ühendused saatsid avaliku veebikonsultatsiooni raames;
- esitlused ja arutelud olemasolevate töövahendite eksperdirühmades, nt „Teie Euroopa“ toimetuspõhine nõuandeteenistus „Teie Euroopa Nõuanne“, siseturu probleemide lahendamise võrgustikus, EUGO võrgustikus (ühtsed kontaktpunktid), Europe Directi infokeskustes jm.

2.3.1 Veebis kättesaadav teave ELis ja liikmesriikides kohaldatavate õigusnormide kohta

Kohtumistel sidusrühmadega kinnitati, et teavet ELi riikides kehtivate õigusnormide kohta on vaja, kuid seda on keeruline leida.

Üks Euroopa tarbijakeskusi soovitab, et liikmesriik peaks pakkuma kogu piiriüleseks äritegevuseks või eraviisiliseks tegutsemiseks vajalikku teavet vähemalt ühes võõrkeeles.

Ettevõtjatest sidusrühmad juhtisid tähelepanu sellele, et teave peaks olema kvaliteetne, täielik, kindel, ajakohane ja usaldusväärne, et kasutajad saaksid sellega arvestada. Üksikasjalist teavet tuleks anda ka testimise ja aruandluse tehniliste ja õiguslike nõuete ning maksustamise ja sotsiaalkindlustuse jms kohta.

Eurochambres'i siseuuringuga tehti kindlaks ühtse turu kõige suuremad tõkked. Nende hulka kuulusid õigusnormide ja nõuete alase teabe vähene kättesaadavus (81 %) ja asjaolu, et tooteid/teenuseid käsitlevad õigusnormid on eri riikides erinevad (81 %).

Peaaegu kõigis liikmesriikides tegutsev suur ettevõtte juhtis tähelepanu sellele, et nende toodete suhtes uues riigis kohaldatavate juriidiliste nõuete kaardistamisele kulub enne tegevuse alustamist vähemalt 2 aastat. Neil kulub selleks märkimisväärsed ressursed.

Mitme ettevõtjate organisatsiooni esitatud kirjalikes seisukohtades peeti kasulikuks kõigi veebis kasutatavate teabevahendite koondamist ühe katuse alla. Mõned julgustasid kasutama kõigis liikmesriikides teabe jaoks ühesugust arhitektuuri. See aitaks teabe pakkujatel kindlaks teha, millise teabe nad on kohustatud kättesaadavaks tegema, ning muudaks otsingute tegemise kasutajate jaoks lihtsamaks.

2.3.2 E-menetlused peaksid olema kooskõlas riikide õigusnormidega

Enamik ettevõtjate sidusrühmi on veendunud, et kõik menetlused peaksid olema täies ulatuses veebis läbitavad, et vältida aja ja raha raiskamist. Mõned on valmis nõustuma eranditega üksnes juhul, kui tegemist on julgeolekuga.

Mõned ettevõtjate ühendused tõdevad kahetsusega, et praegu on ühtsetes kontaktpunktides veebis kättesaadav vaid osa menetlusi ning sedagi vaid teatavate sektorite puhul. Nad toetavad kontaktpunktide omavahelist ühendamist, et muuta need kasulikumaks ja tulemuslikumaks. Mõned sidusrühmad tegid ettepaneku, et komisjon peaks koordineerima kvaliteedikriteeriume ja tagama nende täitmise ning parandama riikide portaalide koostalitlusvõimet, kaasa arvatud e-allkirjade piiriülest kasutamist ja kasutajasõbralikke e-identiteete.

Mõned sidusrühmad juhtisid tähelepanu sellele, et süsteemide ühildamatuse tõttu on keeruline saada kohalike asutuste lube elektroonilisel kujul.

Mõnede ettevõtjate arvates oleks kasulik, kui teises riigis konkreetse menetluse eest vastutava asutuse leidmiseks saaks kasutada seletussõnastikke, sest pädevuste jaotused on sageli erinevad.

Suurem osa ettevõtjate esindajaid toetab e-menetluste ja õigusnormide ühiste vormide kasutamist ja suuremat ühtlustamist liikmesriikide vahel.

BusinessEurope nimetas prioriteediks järgmiste menetluste piiriülese läbimise võimalust: ettevõtte asutamine, maksukohuslasena registreerimine, maksudeklaratsioonide esitamine ja e-hanked.

2.3.3 Personaalse abistamise ja nõustamise teenused

VKEde ühendused rõhutasid, et vaja on kvaliteetseid abiteenuseid, mille esmane eesmärk oleks aidata leida ja mõista riikide nõudeid. Suuremad ettevõtted soovivad, et piiriülese

tegevuse kõigis etappides peaks kasutajate käsutuses olema taskukohane abi, mis tagaks kohalike nõuete täitmise. Väiksemate sektorite esindajad väidavad, et neil ei ole riiklikke ühendusi, mis võiksid neil aidata uutele turgudele laieneda.

Suurem osa konsultatsioonis osalenud sidusrühmadest rõhutas, et abiteenused peaksid olema kättesaadavad vähemalt ühes sellises keeles, millest saadakse aru paljudes liikmesriikides, nt inglise keeles, ning oli ka neid, kelle arvates tuleks abiteenuseid pakkuda kõigis keeltes.

2.4 Konsulteerimine liikmesriikide ametiasutustega

Liikmesriikidega konsulteeriti teenuste direktiivi eksperdirühmas ja vastastikuse tunnustamise komitees ning riikide ametiasutuste ja Brüsselis asuvate esindustega peetud kahepoolsetel kohtumistel. Mõned liikmesriigid esitasid ka avaliku veebikonsultatsiooni käigus kirjalikud seisukohad.

Lisaks on 17 liikmesriiki esitanud kirjaliku seisukoha, milles kutsutakse üles looma ühtsete digivärvate (täielikult toimivate e-valitsuse portaalide) võrgustikku, kus pakutaks kogu teises liikmesriigis tegutsemiseks vajalikku teavet, et aidata ettevõtjatel piiriüleselt tegevust alustada, laieneda ja kaubelda. Samuti toetavad nad mõtet, et ettevõtjad peaksid ükskõik kus ELis tegevuse alustamiseks ja tegutsemiseks läbima vaid ühe digitaalse menetluse.

2.4.1 Ühtse digivärava haldamine

Enamik liikmesriike sooviks vastutusalad riigi ja ELi tasandi vahel selgelt ära jaotada. Kõik vastanud usuvad, et sisu omandiline kuuluvus ja haldamine peaksid jääma liikmesriikide vastutusalasse. Enamik liikmesriike sooviks, et Euroopa Komisjonil oleks tugev koordineeriv roll ning et ta määraks kindlaks ajakohastamise, sisu, kasulikkuse jms seotud eesmärgid. Mõned toetavad seda, et loodaks jõulisem koordineeriv organ, mis võiks sarnaneda näiteks EUGO võrgustiku omaga. Paljud toetavad ideed kehtestada täitemeetmed juhaks, kui ei täideta kokkulepitud kvaliteedinõudeid. Ühtlasi rõhutasid liikmesriigid vajadust säilitada riiklike algatuste puhul oma autonoomia.

Liikmesriigid juhtisid tähelepanu ka sellele, et ELi tasandil tuleks algatusi ja portaale rohkem integreerida.

Enamik selle kategooria sidusrühmi pooldab teenuste parendamise nimel andmete ja kasutajate tagasiside kogumist.

2.4.2 Veebis kättesaadav teave ELis ja liikmesriikides kohaldatavate õigusnormide kohta

Enamik liikmesriike toetab baasteabe pakkumist piiriüleste menetluste kohta, olemasolevate kontaktpunktide kokkuliitmist või ühendamist ning kohustust pakkuda teavet ka mõnes teises laialdaselt kasutatavas ELi keeles.

2.4.3 E-menetlused peaksid olema kooskõlas riikide õigusnormidega

Tõenditest ilmneb, et menetluste veebi viimine nõuab märkimisväärsed investeeringuid, mis võib aeglustada nende kasutuselevõttu. Samas on mõned liikmesriigid märkinud, et ühtne digivärv võib tõhustada suhtlust ja andmete jagamist Euroopa Komisjoni ja liikmesriikide vahel. See aitaks teha kindlaks eri liikmesriikides kõige sagedamini kasutatavad menetlused ja neid veelgi ratsionaalsemaks muuta. Mõned liikmesriigid eelistavad tulevaste ELi õigusnormide ja nende riigisisese rakendamise puhul põhimõtet, et vaikimisi oleks kõik digitaalne.

Enamik liikmesriike rõhutas koostalitlusvõime olulisust ja tõi välja identifitseerimise, autentimise ja e-allkirjadega seotud probleemid.

2.4.4 Personaalse abistamise ja nõustamise teenused

Mõned liikmesriigid on mures selle üle, kuidas võib ühtse digivärava loomine mõjutada ühtsete kontaktpunktide ja muude kontaktpunktide või kommertskodade portaalide loomiseks tehtud investeeringuid. Enamik liikmesriike eelistaks, et ühtne digivärv rajatakse olemasolevate süsteemide põhjal.

2.5 Kokkuvõte

Konsultatsioonist jäi kõlama, et tegeleda tuleb ühtse turu kohta kättesaadava teabe, e-menetluste ja abiteenuste kvantiteedi ja kvaliteediga. Algatuse eesmäärke toetatakse laialdaselt ning sidusrühmad on konkreetsest rakendamisest väga huvitatud.

Ettevõtjad ja kodanikud leiavad, et juurdepääs kogu kehtivale teabele oleks teadlike otsuste tegemise jaoks kasulik. Liikmesriikide arvates pakutakse minimaalset vajalikku teavet juba nüüd ning kogu teabe veebis pakkumine oleks keeruline.

Enamik vastanuid tahaks läbida piiriüleseid menetlusi veebipõhiselt. Liikmesriigid kahtlevad selle teostatavuses eeskätt selles osas, mis puudutab autentimist ja e-allkirjade vastastikust tunnustamist ning kõigi menetluste veebis kättesaadavaks tegemise võimalikke kulusid. Enamik liikmesriike tahaksid olla kindlad, et ühtne digivärv rajatakse olemasolevate süsteemide põhjal.

Neid tulemusi võetakse mõjuhinnangus esitatud eelistatud variantide pakettis täiel määral arvesse.