

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE****Orientamenti per l'attuazione del regolamento sullo sportello digitale unico Programma di lavoro 2023-2024**

(2023/C 172/02)

**Introduzione**

Il regolamento (UE) 2018/1724 che istituisce uno sportello digitale unico mira ad agevolare l'accesso in linea alle informazioni, alle procedure amministrative e ai servizi di assistenza di cui i cittadini e le imprese hanno bisogno per spostarsi all'interno dell'Unione ed esercitare attività commerciali, stabilirsi ed espandere le proprie attività economiche in un altro Stato membro.

L'articolo 31, paragrafo 1, del regolamento prevede l'adozione di un programma di lavoro annuale che specifica le azioni volte a facilitare l'attuazione del regolamento. Il 31 luglio 2019 è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale (GU C 257, 31.7.2019, pag. 1) un primo programma di lavoro relativo al periodo compreso tra luglio 2019 e dicembre 2020. Il 1° marzo 2021 è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale (GU C 71, 1.3.2021, pag. 47) un secondo programma di lavoro relativo al periodo compreso tra gennaio 2021 e dicembre 2022.

Lo sportello digitale unico, conosciuto e promosso mediante il marchio «Your Europe», apporta un grande contributo alla transizione digitale (in linea con gli obiettivi del decennio digitale europeo) e rappresenta uno strumento chiave per il mercato unico e una priorità per la Commissione, poiché contribuisce alla competitività dell'UE e delle sue imprese, in particolare delle PMI <sup>(1)</sup>.

Contribuisce inoltre in modo decisivo al conseguimento di tre obiettivi: i) ridurre gli oneri amministrativi supplementari per i cittadini e per le imprese che esercitano o intendono esercitare i loro diritti relativi al mercato interno; ii) eliminare le discriminazioni e iii) garantire il funzionamento del mercato interno per quanto riguarda la messa a disposizione di informazioni, procedure e servizi di risoluzione dei problemi. La crisi COVID-19 ha messo ancora più in risalto la necessità di amministrazioni pubbliche più digitalizzate e facilmente accessibili.

Il presente terzo programma di lavoro stabilisce il calendario delle ulteriori azioni volte all'attuazione dei requisiti dello sportello digitale unico entro le scadenze giuridiche del 2023 e del 2024 nonché al mantenimento e al miglioramento dei servizi dello sportello già avviati. Data la concentrazione delle scadenze di diverse azioni nel dicembre 2023, il presente terzo programma di lavoro copre il periodo compreso tra gennaio 2023 e dicembre 2024. Le azioni si concentreranno sugli aspetti seguenti:

- preparativi per rispettare la scadenza del 2023 in materia di digitalizzazione e accessibilità transfrontaliera delle procedure e del sistema tecnico «una tantum»;
- predisposizione di meccanismi di sostegno dopo l'introduzione del sistema tecnico «una tantum» per garantirne l'attuazione efficace;
- promozione dello sportello digitale unico e del sistema tecnico «una tantum», compresa l'incentivazione del (ri)utilizzo del sistema tecnico «una tantum» e dei suoi moduli costitutivi nel contesto della strategia europea per i dati;
- monitoraggio e miglioramento della qualità dello sportello digitale unico.

Il 13 ottobre 2022 il presente programma di lavoro è stato discusso con il gruppo di coordinamento dello sportello, come previsto all'articolo 31, paragrafo 2, del regolamento. L'attuazione del programma di lavoro sarà monitorata e rivista ogni anno attraverso la piattaforma di collaborazione in linea del gruppo di coordinamento dello sportello e durante le riunioni di tale gruppo.

<sup>(1)</sup> Come sottolineato nella comunicazione della Commissione «I 30 anni del mercato unico», COM(2023) 162 final, del 16 marzo 2023, e nella comunicazione della Commissione «Competitività a lungo termine dell'UE: prospettive oltre il 2030», COM(2023) 168 final, del 16 marzo 2023.

I coordinatori nazionali sono invitati a elaborare un programma di lavoro nazionale che valuti i progressi compiuti e definisca azioni volte a colmare le lacune rimanenti, nonché a rivedere il loro programma di lavoro nazionale una volta l'anno e a condividerlo con la Commissione e con il gruppo di coordinamento.

Ai fini della presente comunicazione della Commissione si applicano le seguenti definizioni:

- «autorità competente»: ogni autorità od organo di uno Stato membro, a livello nazionale, regionale o locale, con competenze specifiche relative alle informazioni, alle procedure e ai servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi di cui al regolamento sullo sportello digitale unico;
- «coordinatori nazionali»: i rappresentanti nominati dagli Stati membri come previsto all'articolo 28 del regolamento sullo sportello digitale unico.

## 1. Qualità delle informazioni e dei servizi

*Obiettivo 1.1: garantire la completezza e la qualità delle informazioni*

Riferimento: articoli 4 e 5 del regolamento, relativi all'accesso alle informazioni, articolo 9 relativo alla qualità delle informazioni sui diritti, sugli obblighi e sulle norme, articolo 10 relativo alla qualità delle informazioni sulle procedure e articolo 12 relativo alla traduzione.

Contesto

Lo sportello digitale unico deve fornire ai cittadini e alle imprese informazioni sufficientemente complete per consentire loro di esercitare i propri diritti derivanti dal diritto dell'Unione e dal diritto nazionale in piena conformità alle norme e agli obblighi applicabili.

Il regolamento presenta nell'allegato I un elenco dei settori per i quali entro il 12 dicembre 2020 la Commissione e gli Stati membri erano tenuti a garantire la presenza in linea di tutte le informazioni pertinenti per i cittadini e le imprese. I comuni hanno avuto tempo fino al 12 dicembre 2022 per ottemperare a tale obbligo. I diritti e gli obblighi a livello dell'UE sono descritti su «Your Europe». Le informazioni sull'attuazione a livello nazionale e sulle norme fornite dalle autorità degli Stati membri in riferimento ad alcuni argomenti di cui all'allegato I sono state gradualmente rimosse dal portale «Your Europe» e sostituite con i) link a pagine su siti web nazionali notificati dagli Stati membri e ii) lo strumento di ricerca «Your Europe».

La Commissione propone inoltre servizi di traduzione agli Stati membri affinché possano ottemperare ai loro obblighi a norma dell'articolo 12 del regolamento.

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
1.1.1	T1 2023-T4-2024	Verificare la completezza, le traduzioni e la qualità e risolvere i problemi riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>— le informazioni di cui all'allegato I e all'allegato II;</li> <li>— le informazioni fornite a livello comunale;</li> <li>— notifiche delle pagine web alla Commissione europea.</li> </ul> Nel garantire la completezza e la qualità delle informazioni, gli Stati membri dovrebbero tenere conto anche delle priorità politiche dell'UE.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
1.1.2	T2 di ogni anno	Rivedere gli orientamenti della Commissione sull'attuazione dell'allegato I.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.3	T1 2023-T4-2024	Migliorare il portale «Your Europe» per renderlo facilmente accessibile.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.4	T4 2024	Verificare l'aggregazione e la pubblicazione di informazioni riguardanti i requisiti applicabili ai prodotti e le imposte (compresi gli sviluppi informatici necessari).	Commissione Coordinatori nazionali

	Quando	Cosa	Chi
1.1.5	T1 2023-T4-2024	Tradurre le informazioni per ottemperare agli obblighi di cui all'articolo 12 del regolamento.	Commissione Coordinatori nazionali
1.1.6	Fine del T1, T2, T3 e T4 di ogni anno	Redigere una relazione sull'utilizzo di «Your Europe» (utenti, Stati membri, informazioni consultate e procedure).	Commissione
1.1.7	T1 2023-T4-2024	Creare collegamenti tra il regolamento sullo sportello digitale unico e le nuove iniziative legislative includendo le informazioni disciplinate dalle nuove proposte nell'ambito di applicazione dell'allegato I (ad esempio, informazioni sui diritti dei cittadini nell'ambito dello spazio europeo di dati sanitari e informazioni sulle norme in materia di trasporto merci).	Commissione

### Obiettivo 1.2: evitare le duplicazioni

Riferimento: considerando 17 e 55, articolo 19, paragrafo 6, e articolo 30 del regolamento.

#### Contesto

Il regolamento invita gli Stati membri e la Commissione a fornire un'unica fonte per ciascuna informazione richiesta per lo sportello digitale unico, nonché a evitare il più possibile le duplicazioni parziali o totali. Lo scopo è evitare che gli utenti siano confusi dalla presenza di informazioni simili riguardo a uno stesso argomento, ma non del tutto identiche, su portali diversi. Mirare a fonti uniche di informazioni agevola inoltre gli aggiornamenti e riduce il rischio di presentare informazioni contraddittorie.

Sullo sportello digitale unico possono essere presentate solo le informazioni rivolte esclusivamente ai cittadini e alle imprese e finalizzate a illustrare i diritti e gli obblighi loro applicabili. Tali informazioni non dovrebbero essere combinate con altri contenuti, come ad esempio informazioni su politiche in via di elaborazione destinate a esperti e funzionari.

La Commissione applica questo principio alla propria presenza sul web e si sta adoperando per integrare e pubblicare su «Your Europe» tutte le informazioni a livello dell'UE che illustrano ai cittadini e alle imprese i rispettivi diritti e obblighi all'interno del mercato unico. Tale processo è complesso e a lungo termine. Faranno eccezione soltanto i casi per cui il diritto dell'UE impone di realizzare un sito web specifico. I contenuti che descrivono le politiche e i processi saranno invece disponibili sul sito web istituzionale della Commissione e sui singoli siti web delle direzioni generali responsabili.

#### Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
1.2.1	T1 2023-T4-2024	Migliorare le informazioni a livello dell'UE: — integrare su «Your Europe» tutte le informazioni a livello dell'UE; — sviluppare un approccio integrato tra «Your Europe» e gli altri portali dell'UE, al fine di garantire una navigazione agevole e di evitare le duplicazioni; — operare una netta distinzione tra le informazioni sulle norme applicabili presentate su «Your Europe» e le informazioni relative alle politiche, riportate sul sito web istituzionale della Commissione e sui siti web delle DG.	Commissione
1.2.2	T1 2023-T4-2024	Adoperarsi per ridurre ed evitare le duplicazioni: — aggiornare le misure per ridurre ed evitare le duplicazioni; — monitorare l'approccio integrato a livello nazionale per evitare duplicazioni delle informazioni tra i diversi portali nazionali; — monitorare le duplicazioni sui siti web della Commissione e degli Stati membri e valutare possibili soluzioni per una migliore distribuzione dei contenuti; — scambiare le migliori prassi.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

## 2. Sviluppo informatico, digitalizzazione delle procedure, raccolta dei dati

### Obiettivo 2.1: digitalizzare le procedure

Riferimento: articolo 6 del regolamento, relativo alle procedure da offrire interamente in linea.

#### Contesto

Lo sportello digitale unico deve offrire agli utenti un facile accesso alle procedure amministrative nazionali. A tal fine il regolamento impone a tutti gli Stati membri di garantire che gli utenti possano accedere a qualsiasi procedura di cui all'allegato II ed espletarla interamente in linea. Ciò significa che l'utente dovrebbe poter eseguire tutte le fasi per via elettronica, attraverso un servizio in linea, da ogni paese, regione e territorio dell'UE e indipendentemente dal fatto che gli utenti presentino qualsiasi tipo di difficoltà o disabilità. Il regolamento contempla inoltre un elenco non esaustivo di criteri specifici che devono essere soddisfatti.

Nel 2022 la Commissione ha aggiornato una nota esplicativa pubblicata nel 2020 relativa alle procedure di cui all'allegato II.

Il termine ultimo per la digitalizzazione delle procedure è previsto per dicembre 2023. Gli Stati membri dovrebbero tuttavia intensificare fin d'ora i gli sforzi relativi a questo progetto e ricercare opportunità per attuare i requisiti ben prima della scadenza nel quadro dei propri programmi di e-government in corso, come alcuni hanno già cominciato a fare fin dall'inizio della crisi COVID-19.

Nel conseguire tale obiettivo, gli Stati membri saranno aiutati da programmi dell'UE, ad esempio Orizzonte Europa, il programma Europa digitale, i programmi della politica di coesione per il periodo 2021-2027 e il programma relativo allo strumento di sostegno tecnico<sup>(2)</sup>. Le autorità competenti sono invitate a contattare i propri coordinatori nazionali responsabili dei programmi finanziari nel proprio Stato membro.

#### Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.1.1	T2 2023	Colmare le lacune e condividere informazioni sui progressi e le migliori prassi relative alla digitalizzazione delle procedure di cui all'allegato II.	Autorità competenti Coordinatori nazionali
2.1.2	T2 di ogni anno	Rivedere il documento esplicativo sull'attuazione dell'allegato II e tutte le sue modifiche.	Commissione Coordinatori nazionali
2.1.3	T1 2023-T4-2024	Predisporre attività per far conoscere meglio i programmi di finanziamento esistenti.	Commissione Coordinatori nazionali
2.1.4	T1-T4 2023	Realizzare un repertorio delle procedure che richiedono una presenza fisica (articolo 6, paragrafo 4).	Commissione Coordinatori nazionali
2.1.5	T4 2023	Assicurare che tutte le procedure di cui all'allegato II siano interamente in linea.	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.1.6	T1 2023-T4-2024	Creare collegamenti tra il regolamento sullo sportello digitale unico e le nuove iniziative legislative includendo le procedure amministrative disciplinate dalle nuove proposte nell'ambito di applicazione dell'allegato II.	Commissione

<sup>(2)</sup> Lo strumento di sostegno tecnico fornisce competenze tecniche su misura agli Stati membri al fine di elaborare, sviluppare e attuare riforme, tra cui l'agenda sulla transizione digitale dei governi nazionali.

*Obiettivo 2.2: garantire agli utenti transfrontalieri l'accesso alle procedure in linea*

Riferimento: articolo 13 del regolamento, relativo all'accesso transfrontaliero alle procedure in linea.

## Contesto

Il regolamento prevede che le procedure già in linea siano rese interamente accessibili agli utenti transfrontalieri. Ciò significa che una procedura, se è disponibile per un cittadino di uno specifico Stato membro, deve essere accessibile, in tutte le sue fasi, anche agli utenti provenienti da altri Stati membri e agli utenti dello stesso Stato membro che vivono in un altro Stato membro o che in passato hanno vissuto, lavorato, studiato o esercitato attività commerciali in un altro Stato membro.

Se necessario, gli Stati membri potranno servirsi di soluzioni tecniche alternative per gli utenti transfrontalieri, ma in tal caso dovranno specificamente adoperarsi per garantire che la procedura porti allo stesso risultato e non sia più onerosa della procedura offerta agli utenti che si trovano nel loro Stato membro di origine.

Sebbene la normativa su un'Europa interoperabile potrebbe non essere ancora in vigore entro tale termine, gli Stati membri, in vista di importanti investimenti, potrebbero voler eseguire delle valutazioni di interoperabilità, al fine di valutare l'impatto dei cambiamenti nei propri sistemi informatici sull'interoperabilità transfrontaliera nell'UE. La Commissione invita inoltre gli Stati membri a rispettare i principi e le raccomandazioni del quadro europeo di interoperabilità, al fine di garantire che non siano creati ostacoli ai servizi pubblici digitali transfrontalieri.

Si dovrà prestare particolare attenzione agli ostacoli per gli utenti transfrontalieri, come i campi di moduli che richiedono numeri telefonici nazionali, i prefissi telefonici nazionali o i codici postali nazionali, il pagamento di diritti effettuabile solo mediante sistemi non (ampiamente) disponibili per gli utenti transfrontalieri, la mancanza di spiegazioni dettagliate in una lingua compresa da utenti transfrontalieri, la mancanza di opzioni per presentare prove in formato elettronico rilasciate da autorità situate in un altro Stato membro e il rifiuto di accettare mezzi di identificazione elettronici emessi in altri Stati membri.

In alcuni settori (ad es. la direttiva sui servizi, la direttiva sulle qualifiche professionali, le direttive sugli appalti pubblici), l'accesso non discriminatorio alle procedure per gli utenti transfrontalieri è già un requisito giuridico che si aggiunge al principio di non discriminazione sancito nel trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

Nel 2020 la Commissione ha fornito una nota esplicativa sull'accessibilità transfrontaliera delle procedure.

## Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.2.1	T2 2023	Eliminare gli ostacoli rimanenti (compresa la traduzione con l'ausilio del servizio di traduzione della Commissione) e condividere informazioni sui progressi compiuti verso la piena accessibilità transfrontaliera delle procedure in linea.	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.2.2	T4 2023	Garantire procedure in linea accessibili anche agli utenti transfrontalieri in modo non discriminatorio.	Coordinatori nazionali Autorità competenti

*Obiettivo 2.3: contribuire allo sviluppo di strumenti informatici a livello dell'UE e garantire l'interoperabilità tra gli strumenti informatici della Commissione e degli Stati membri*

Riferimento: articolo 21 del regolamento, relativo alle responsabilità per le applicazioni TIC di supporto allo sportello.

## Contesto

Come previsto dal regolamento, il funzionamento dello sportello digitale unico è reso possibile da strumenti tecnici quali: uno strumento di ricerca e uno strumento comune di reperimento di assistenza che orientano gli utenti finali verso le informazioni, le procedure e i servizi di assistenza, uno strumento di riscontro degli utenti sulla qualità dei servizi, uno strumento di riscontro degli utenti sugli ostacoli al mercato unico, uno strumento per la raccolta di statistiche di utilizzo e un pannello di gestione come interfaccia per le autorità pubbliche e la Commissione.

Nel luglio 2020 la Commissione ha adottato un atto di esecuzione relativo ai riscontri degli utenti e alle statistiche relative agli utenti (regolamento di esecuzione (UE) 2020/1121 della Commissione) e ha garantito la disponibilità di tutti gli strumenti correlati entro la fine del 2020. Le autorità nazionali erano tenute a garantire la conformità all'atto di esecuzione, fornire le informazioni necessarie per il funzionamento degli strumenti e inserire link ad alcuni strumenti sui loro siti web nazionali. Sono stati forniti orientamenti, documenti tecnici e un sostegno per l'integrazione dei servizi nazionali nella piattaforma dello sportello digitale unico.

Sia l'atto di esecuzione sia gli orientamenti dovrebbero essere rivisti alla luce dell'obbligo di mettere in linea procedure interamente digitali in tutta l'Europa entro la fine del 2023.

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.3.1	T1 2023- T4 2024	Modificare il regolamento di esecuzione relativo alla raccolta e alla condivisione delle statistiche relative agli utenti e dei riscontri degli utenti per migliorarlo e includere le statistiche relative alle procedure in linea.	Commissione
2.3.2	T1 2023- T4 2024	Monitorare: 1. la raccolta dei riscontri e delle statistiche relativi a tutti i servizi; 2. l'inserimento, sulle pagine nazionali che fanno parte dello sportello, dei link: — allo strumento comune di riscontro degli utenti sulle pagine che non dispongono di uno strumento nazionale di riscontro; — allo strumento di reperimento di servizi di assistenza; — allo strumento per gli ostacoli al mercato unico.	Commissione Coordinatori nazionali
2.3.3	T1 2023- T4 2024	— Mantenere e sviluppare ulteriormente gli strumenti informatici comuni dello sportello digitale unico con particolare attenzione all'automazione delle operazioni e allo sviluppo dei requisiti giuridici rimanenti, tra cui l'aggiornamento e l'ulteriore sviluppo dello strumento per gli ostacoli al mercato unico. — Mantenere e migliorare ulteriormente il repertorio di link al fine di consentire agli Stati membri di notificare i dati necessari e, ove possibile, automatizzare il processo. — Mantenere e migliorare ulteriormente lo strumento di ricerca per agevolare l'accesso di imprese e cittadini alle informazioni dell'UE e nazionali. — Mantenere e sviluppare ulteriormente il sistema di gestione dei contenuti di «Your Europe» per assicurare che sarà in grado di sviluppare il potenziale del progetto dello sportello digitale unico.	Commissione
2.3.4	T1-T4 2023	Sviluppare strumenti informatici comuni per sostenere la digitalizzazione delle procedure, tra cui gli strumenti connessi alla modifica del regolamento di esecuzione relativo alla raccolta e alla condivisione delle statistiche relative agli utenti nonché al repertorio comune per le fasi procedurali che richiedono una presenza fisica (articolo 6, paragrafo 4, del regolamento sullo sportello unico digitale).	Commissione Coordinatori nazionali
2.3.5	T1-T4 2023	Implementare nell'IMI la procedura per la cooperazione amministrativa (articolo 15).	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

*Obiettivo 2.4: una tantum*

Riferimento: articolo 14 del regolamento.

## Contesto

La Commissione istituirà, in collaborazione con gli Stati membri, un sistema tecnico per lo scambio di prove per le procedure in linea elencate nell'allegato II del regolamento e le procedure di cui alla direttiva sui servizi <sup>(3)</sup>, alla direttiva sulle qualifiche professionali <sup>(4)</sup> e alle due direttive sugli appalti pubblici (2014/24/UE e 2014/25/UE).

Il regolamento impone alla Commissione di riesaminare l'applicazione del regolamento entro il 12 dicembre 2022 e successivamente ogni due anni. La Commissione è tenuta a valutare, in particolare, l'ambito di applicazione dell'articolo 14, tenendo conto degli sviluppi tecnologici, giuridici e del mercato riguardanti lo scambio di prove tra autorità competenti.

Nel 2019 e nel 2021 la Commissione ha sviluppato un'architettura per il sistema e ha collaborato con gli Stati membri, mediante una serie di pacchetti di lavoro, allo sviluppo di soluzioni tecniche e operative per garantire l'interoperabilità tra le parti comuni previste del sistema e gli elementi nazionali. La Commissione ha inoltre condotto studi e progetti pilota a sostegno di tale lavoro.

Nel 2022 la Commissione ha adottato il regolamento di esecuzione C(2022) 5628 che definisce le specifiche tecniche e operative del sistema tecnico necessarie per lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove e l'applicazione del principio «una tantum» (denominato sistema tecnico «una tantum»). Il sistema è stato oggetto di discussioni con gli Stati membri in occasione di diverse riunioni del comitato ai sensi della procedura d'esame <sup>(5)</sup>. La Commissione ha inoltre pubblicato documenti tecnici di progettazione dettagliati per sostenere ulteriormente gli Stati membri nell'attuazione del sistema tecnico «una tantum». Inoltre la Commissione ha istituito gruppi di lavoro (sottogruppi del gruppo di coordinamento sullo sportello digitale unico e del gruppo di contatto sulle sinergie e l'interoperabilità del sistema tecnico «una tantum» e del portafoglio europeo di identità digitale) destinati a lavorare in stretta collaborazione con gli Stati membri su temi specifici, al fine di contribuire alla preparazione dell'avvio del sistema tecnico «una tantum» in tutta l'UE entro dicembre 2023.

## Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.4.1	T1 2023- T4 2024	<p>Sviluppo del sistema tecnico «una tantum»</p> <p>Sviluppare e predisporre la prima versione di produzione del sistema tecnico «una tantum», dei servizi comuni di tale sistema e garantire l'introduzione delle procedure che determinano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— i dati che gli Stati membri devono inserire nei servizi comuni: mappatura delle prove e servizi di dati;</li> <li>— i portali delle procedure e le fonti autentiche da inserire.</li> </ul> <p>Sviluppare e adattare la parte nazionale del sistema tecnico, comprese le disposizioni operative necessarie.</p> <p>Produrre materiali di supporto per l'utilizzo, di sensibilizzazione e di formazione per gli utenti del sistema.</p> <p>Esaminare i risultati prodotti dai gruppi di lavoro (sottogruppi del gruppo di coordinamento sullo sportello digitale unico e del gruppo di contatto sulle sinergie e l'interoperabilità del portafoglio europeo di identità digitale).</p> <p>Utilizzare gli spazi collaborativi (Wiki e Once-Only Hub) per condividere tutti i progressi e i dettagli del progetto e degli sviluppi.</p>	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

<sup>(3)</sup> Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, relativa ai servizi nel mercato interno (GU L 376 del 27.12.2006, pag. 36).

<sup>(4)</sup> Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (GU L 255 del 30.9.2005, pag. 22).

<sup>(5)</sup> Regolamento (UE) n. 182/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, che stabilisce le regole e i principi generali relativi alle modalità di controllo da parte degli Stati membri dell'esercizio delle competenze di esecuzione attribuite alla Commissione (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 13).

	Quando	Cosa	Chi
2.4.2	T1-T4 2024	Produzione del sistema tecnico «una tantum» Utilizzare i servizi comuni nell'ambiente di produzione e prendere in considerazione una possibile migrazione dei servizi comuni del sistema tecnico «una tantum» a un fornitore europeo di servizi cloud. Investire nell'ulteriore sviluppo dei servizi comuni del sistema tecnico «una tantum» (comprese le sinergie con «Your Europe»). Portare avanti i servizi di test del sistema tecnico «una tantum» e organizzare almeno quattro grandi eventi di test (Projectathons). Fornire servizi di supporto all'integrazione dei portali eGov e delle fonti autentiche di dati degli Stati membri e attuare sinergie concordate con il portafoglio europeo di identità digitale.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.4.3	T2 di ogni anno	Futura tabella di marcia per il sistema tecnico «una tantum» e lo sportello digitale unico Discutere ed elaborare la futura tabella di marcia per lo sviluppo, includendovi la possibilità di connettere la Commissione o altri organismi europei al sistema tecnico «una tantum», il miglioramento del percorso dell'utente, l'accesso dei cittadini e delle imprese a tutti i loro documenti amministrativi, la connessione tra il portafoglio dell'UE e il sistema tecnico «una tantum» o altro.	Commissione Coordinatori nazionali
2.4.4	T1 2023- T4 2024	Regolamento di esecuzione sul sistema tecnico «una tantum» Se la valutazione del regolamento sullo sportello digitale unico apporta nuove conoscenze e se diventano disponibili nuovi elementi, modificare l'atto di esecuzione che definisce le specifiche tecniche e operative del sistema tecnico per colmare le lacune della prima versione dell'atto di esecuzione (ad esempio sui poteri e i mandati).	Commissione
2.4.5	T1- T4 2023	Relazione Discutere in merito ai contributi per il progetto di relazione (sul riesame di cui all'articolo 14) redatto dalla Commissione e presentare al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione di valutazione sul riesame di cui all'articolo 14 del regolamento sullo sportello digitale unico.	Commissione Coordinatori nazionali
2.4.6	T1 2023- T4 2024	Garantire le connessioni e l'interoperabilità tra il sistema tecnico «una tantum» e i sistemi e le piattaforme istituite nel contesto di altre iniziative legislative.	Commissione

*Obiettivo 2.5: relazioni sul funzionamento dello sportello e del mercato unico*

Riferimento: articoli 26, 27 e 36 del regolamento.

Contesto

Lo strumento per gli ostacoli al mercato unico è un ambiente in linea di facile utilizzo previsto dal regolamento per segnalare e fornire un riscontro, in modo anonimo, sugli ostacoli che cittadini e imprese incontrano nell'esercizio dei loro diritti nel mercato interno. Il regolamento prevede inoltre che gli Stati membri e la Commissione analizzino ed esaminino i problemi sollevati dagli utenti tramite lo strumento per gli ostacoli al mercato unico e vi pongano rimedio, ove possibile, con i mezzi appropriati.

Ad esempio, una volta che la normativa su un'Europa interoperabile <sup>(6)</sup> entrerà in vigore ed sarà istituito il comitato per un'Europa interoperabile, i problemi individuati in materia di interoperabilità transfrontaliera nonché le possibili soluzioni di interoperabilità dovranno essere notificate al comitato, il quale potrà proporre di introdurre progetti di sostegno all'attuazione delle politiche per sviluppare le soluzioni di interoperabilità mancanti.

Il regolamento prevede anche che la Commissione pubblichi in linea una sintesi dei problemi che sono emersi dalle informazioni fornite dagli utenti dello sportello tramite lo strumento per gli ostacoli al mercato unico e che sono stati evidenziati nei riscontri degli utenti e nelle statistiche relative agli utenti raccolti.

<sup>(6)</sup> Interoperable Europe Act Proposal (europa.eu).



Il regolamento impone inoltre alla Commissione di riesaminare l'applicazione del regolamento entro il 12 dicembre 2022 e successivamente ogni due anni. La Commissione è tenuta a redigere una relazione di valutazione sul funzionamento dello sportello e del mercato interno basata sulle statistiche, sui riscontri degli utenti e sulle informazioni relative agli ostacoli al mercato unico che sono stati raccolti.

Il regolamento prevede diversi strumenti che aiuteranno la Commissione a raccogliere le informazioni pertinenti relative alla digitalizzazione dei servizi pubblici nell'UE. Le panoramiche sintetiche dei problemi e le relazioni biennali aiuteranno la Commissione a prendere decisioni informate nel settore del mercato interno, unitamente ad altri strumenti (come una relazione statistica basata su indicatori selezionati pubblicata su un quadro di valutazione del mercato unico aggiornato, la relazione annuale sull'efficacia del mercato unico). Tali strumenti sosterranno inoltre gli Stati membri nell'individuare e affrontare in modo adeguato i problemi segnalati.

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
2.5.1	T1 2023-T4 2024	Dare seguito ai riscontri e alle statistiche, ampliare il numero dei servizi di assistenza che inseriscono i propri dati nello strumento per gli ostacoli al mercato unico e pubblicare una sintesi a seguito di discussioni con il gruppo di coordinamento.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.5.2	T1 2023-T4 2024	Monitorare lo sportello digitale unico sulla base dell'analisi comparativa in materia di e-Government.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.5.3	T1 2023-T4 2024	Svolgere una ricerca attiva tra gli utenti (potenziali) dello sportello digitale unico per individuare i settori prioritari da sviluppare.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.5.4	T2-T4 2024	Discutere in merito ai contributi da fornire nel progetto di relazione redatto dalla Commissione e presentarlo al Parlamento e al Consiglio.	Commissione Coordinatori nazionali

### 3. Servizi di assistenza

*Obiettivo 3.1: garantire la disponibilità e la qualità delle informazioni sui servizi di assistenza*

Riferimento: articoli 7, 11 e 16 del regolamento.

Contesto

Attraverso lo strumento di reperimento dei servizi di assistenza avviato nel 2020, lo sportello digitale unico offre agli utenti un facile accesso a un'ampia gamma di servizi di assistenza, li informa su ciò che possono aspettarsi dai servizi e li orienta verso quelli più appropriati.

Oltre ai servizi di assistenza elencati nell'allegato III, anche altri servizi hanno aderito in modo volontario allo sportello digitale unico da quando è stato avviato, in particolare: Europe Direct, i centri europei dei consumatori, l'help desk sui diritti di proprietà intellettuale e SOLVIT.

La Commissione ha sostenuto i servizi di assistenza durante questo processo fornendo una lista di controllo e una valutazione della situazione.

Se necessario per soddisfare le esigenze degli utenti, i coordinatori nazionali potranno proporre alla Commissione di integrare anche servizi di assistenza privati o semiprivati, purché soddisfino i requisiti di qualità dello sportello.

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
3.1.1	T1 2023- T4 2024	Monitorare le informazioni fornite sui servizi di assistenza e sulla loro qualità con il supporto delle statistiche relative agli utenti e dei riscontri degli utenti raccolti; dare seguito al monitoraggio	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
3.1.2	T1 2023- T4 2024	Adoperarsi per aggiungere ulteriori servizi di assistenza e risoluzione dei problemi all'ambito di applicazione dell'allegato I.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

#### 4. Promozione

##### Obiettivo 4.1: promuovere lo sportello

Riferimento: articoli 22 e 23 del regolamento, relativi al nome, al logo e al marchio di qualità, nonché alla promozione.

##### Contesto

Dall'avvio dello sportello digitale unico, il 12 dicembre 2020, il logo «Your Europe» ha iniziato a essere utilizzato su tutte le pagine dell'UE e nazionali dedicate allo sportello.

Nel 2020 è stato elaborato un piano di comunicazione per pubblicizzare lo sportello digitale unico. Il piano prevedeva il lancio di una campagna nel 2021, sia a livello dell'UE che a livello nazionale, come pure il coordinamento di attività volte a promuovere «Your Europe» e i siti web che fanno parte dello sportello digitale unico. La campagna comprendeva presentazioni digitali con sessioni informative in linea in tutta Europa e nelle varie lingue nazionali.

Nel 2022 la campagna è stata valutata e sono state tratte le conclusioni seguenti. La presentazione digitale è riuscita a raggiungere cittadini e imprese. Il successo è legato al fatto che i coordinatori nazionali hanno lavorato a stretto contatto con il team dello sportello digitale unico, il contraente e gli influencer. Le future campagne potranno basarsi su questa buona cooperazione tra i coordinatori nazionali e la Commissione. È stato misurato l'impatto degli influencer e della campagna su YouTube (valutazione ex ante e post), interventi che hanno mostrato ottimi risultati in termini di raggio d'azione e branding e dovrebbero essere ripetuti in futuro.

Anche le altre attività di promozione come gli annunci connessi alle ricerche di Google e i social media sono state efficaci e faranno sempre parte delle campagne future.

Gli obiettivi principali delle attività di promozione per il periodo 2023-24 sono i seguenti:

- sensibilizzare meglio l'opinione pubblica in merito ai diritti e agli obblighi dell'UE nel mercato unico dell'UE;
- informare i cittadini europei sui diritti e sulle norme dell'UE e degli Stati membri all'interno del mercato unico e coinvolgerli attivamente nella rivendicazione di tali diritti e nella segnalazione di eventuali problemi riscontrati;
- promuovere «Your Europe» come marchio tra i cittadini e le imprese, in particolare le PMI e i potenziali imprenditori (in tutta l'UE);
- aumentare la reperibilità di «Your Europe» e delle informazioni nazionali (compresi i diritti e gli obblighi);
- incoraggiare gli utenti a inviare un riscontro sui servizi pubblici;
- dimostrare come «Your Europe» rappresenti un valore aggiunto per le imprese e i cittadini.

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
4.1.1	T1 2023- T4 2024	Organizzare attività promozionali, tra l'altro per lo sportello digitale unico, il portale «Your Europe», i servizi di assistenza, lo strumento per gli ostacoli al mercato unico, le procedure digitalizzate e il sistema tecnico «una tantum» per i cittadini, le PMI e le amministrazioni e valutare il successo delle attività promozionali.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

	Quando	Cosa	Chi
4.1.2	T1 2023-T4-2024	Rivedere il piano di comunicazione annualmente e attuare il piano rivisto.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
4.1.3	T1 2023-T4-2024	Monitorare le prestazioni del motore di ricerca di «Your Europe» e continuare a far sì che la sua funzione di ricerca mostri al grande pubblico i migliori risultati possibili disponibili nei siti web nazionali.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
4.1.4	T1 2023-T4-2024	Promuovere il sistema tecnico «una tantum» nel contesto della strategia europea per i dati e fornire opuscoli o schede informative per le autorità competenti, in cui sono spiegate le connessioni tra il sistema tecnico «una tantum», IMI, EUCARIS ecc.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti

## 5. Trasversale

Come e quando?

	Quando	Cosa	Chi
5.1	T4 2024	Adottare un programma di lavoro per il 2025-2026.	Commissione
5.2	T1 2023-T4-2024	Sviluppo di un sistema automatico informativo e di monitoraggio basato sullo sportello digitale unico e sul sistema tecnico «una tantum». Sviluppare un sistema automatico informativo e di monitoraggio per misurare i progressi e il livello di digitalizzazione delle amministrazioni europee sulla base dei dati disponibili nello sportello digitale unico e nel sistema tecnico «una tantum».	Commissione Coordinatori nazionali

## ALLEGATO

**Punti principali per il 2023-2024**

Nel 2023 e nel 2024 le autorità competenti, i coordinatori nazionali e la Commissione continueranno a impegnarsi per garantire la completezza, l'accessibilità e la qualità delle informazioni di cui agli allegati I e II, nonché per ridurre ed evitare le duplicazioni. Anche il miglioramento del percorso dell'utente, la promozione di «Your Europe» nonché l'impegno per assicurare il più facile utilizzo possibile del portale saranno portati avanti. Inoltre la Commissione creerà collegamenti tra il regolamento sullo sportello digitale unico e le nuove iniziative legislative includendo le informazioni e le procedure amministrative disciplinate dalle nuove proposte nell'ambito dell'allegato I e dell'allegato II, rispettivamente.

I punti principali del presente programma di lavoro prevedranno quanto segue.

	Cosa	Chi
<b>2023</b>		
2.1.4	Realizzare un repertorio delle procedure che richiedono una presenza fisica (articolo 6, paragrafo 4).	Commissione Coordinatori nazionali
2.1.5	Assicurare che tutte le procedure di cui all'allegato II siano interamente in linea.	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.2.2	Garantire procedure in linea accessibili anche agli utenti transfrontalieri in modo non discriminatorio.	Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.3.5	Implementare nell'IMI la procedura per la cooperazione amministrativa (articolo 15).	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.4.1	Sviluppare e predisporre la prima versione di produzione del sistema tecnico «una tantum» e dei servizi comuni di tale sistema, e introdurre procedure, portali per le procedure e fonti autentiche.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
<b>2024</b>		
1.1.3	Migliorare il portale «Your Europe» per renderlo più facilmente accessibile.	Commissione Coordinatori nazionali
2.4.2	Attuare sinergie concordate con il portafoglio europeo di identità digitale.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
2.5.1	Ampliare il numero dei servizi di assistenza che forniscono riscontri allo strumento per gli ostacoli al mercato unico.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti
3.1.2	Adoperarsi per aggiungere ulteriori servizi di assistenza e risoluzione dei problemi all'ambito di applicazione dell'allegato I.	Commissione Coordinatori nazionali Autorità competenti