KOMISJA
EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 12.9.2023 r.
COM(2023) 534 final

SPRAWOZDANIE KOMISJI DLA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

Pierwsze sprawozdanie z wdrażania jednolitego portalu cyfrowego

Spis treści

I. OBECNIE ONLINE – Informacje, Usługi wsparcia & Narzędzia gromadzenia informacji zwrotnych na temat przeszkód na jednolitym rynku 4

A. Dostęp do informacji online w portalu *Your Europe* 4

B. Udzielanie wysokiej jakości wsparcia przedsiębiorstwom i obywatelom 9

C. Zgłaszanie przeszkód w celu poprawy funkcjonowania jednolitego rynku 12

II. W PRZYGOTOWANIU – Procedury online oraz system techniczny z wykorzystaniem zasady jednorazowości 15

WNIOSEK 20

Jednolity portal cyfrowy[1] **jest jedną z najbardziej ambitnych unijnych inicjatyw w dziedzinie administracji elektronicznej mających na celu cyfryzację administracji publicznej.** Zdecydowanie przyczynia się on do zmniejszenia **obciążeń administracyjnych** dla przedsiębiorstw, obywateli i organów. Za pośrednictwem portalu internetowego **Your Europe**[2] w ramach jednolitego portalu cyfrowego ustanowiono punkt kompleksowej obsługi, który zapewnia przedsiębiorstwom i obywatelom:

- wiarygodne i aktualne **informacje** na temat przepisów i procedur obowiązujących na jednolitym rynku na wszystkich szczeblach administracji;
- bezpośredni, scentralizowany i naprowadzający dostęp do usług **wsparcia i rozwiązywania problemów**;
- bezpośredni dostęp do szerokiej gamy **w pełni cyfrowych procedur administracyjnych**, w przypadku których system techniczny oparty na zasadzie jednorazowości (OOTS) umożliwia **zautomatyzowaną wymianę dowodów** między organami w całej UE na wniosek użytkowników;
- **narzędzia do gromadzenia informacji zwrotnych** służące informowaniu o jakości usług i zgłaszaniu przeszkód na jednolitym rynku.

Jednolity portal cyfrowy[3] **zapewnia poprawę europejskiego otoczenia biznesowego**, pomagając przedsiębiorstwom – w szczególności MŚP, które często dysponują mniejszymi zasobami i wiedzą fachową niż większe organizacje – lepiej rozumieć prawa i możliwości oferowane przez jednolity rynek i z nich korzystać. Uproszczenie i cyfryzacja procedur administracyjnych, które oferuje jednolity portal cyfrowy, przynosi MŚP znaczne korzyści. Korzystanie z tego portalu zapewnia przedsiębiorstwom, zwłaszcza tym prowadzącym działalność transgraniczną, dużą **oszczędność czasu i pieniędzy**, w szczególności gdy próbują one zgromadzić informacje lub przeprowadzić procedury administracyjne[4].

Jednolity portal cyfrowy upraszcza również **codzienne życie obywateli** w wielu obszarach – takich jak podróże, praca i emerytura, kształcenie, prawa rodzinne i opieka zdrowotna – które mają zasadnicze znaczenie z punktu widzenia maksymalnego wykorzystania praw obywateli do swobodnego przemieszczania się, w szczególności w kontekście transgranicznym. Jednolity portal cyfrowy przyczynia się więc do realizacji pełnego potencjału **jednolitego rynku**[5] oraz do osiągnięcia celów cyfrowej dekady Europy[6], oferując jednocześnie konkretną pomoc dla małych przedsiębiorstw.

W ramach jednolitego portalu cyfrowego wykorzystano działania podjęte w kontekście niektórych sektorowych punktów kompleksowej obsługi, takich jak na przykład krajowe ośrodki ds. wykwalifikowanych zawodów lub pojedyncze punkty kontaktowe[7] ustanowione na

[1] Ustanowionego rozporządzeniem (UE) 2018/1724.
[2] Your Europe (europa.eu).
[3] Wraz z innymi istotnymi inicjatywami unijnymi, takimi jak europejski portal „e-Sprawiedliwość" (europa.eu), cyfryzacja unijnego prawa spółek [dyrektywa (UE) 2019/1151 i COM(2023) 177 final)] lub system integracji rejestrów przedsiębiorstw (BRIS), który łączy rejestry przedsiębiorstw wszystkich państw członkowskich.
[4] W jednym z badań oszacowano, że przedsiębiorstwa transgraniczne ponoszą o 50 % wyższe koszty niż przedsiębiorstwa krajowe oraz dodatkowe koszty ponoszone przez przedsiębiorstwa transgraniczne powoduje w szczególności gromadzenie informacji (przede wszystkim doradztwo, 30 mln EUR), składanie dokumentów (22 mln EUR, przede wszystkim koszty podróży, jeżeli wymagane jest doręczenie osobiste), certyfikacja (11 mln EUR) oraz gromadzenie danych i dokumentów (7 mln EUR); koszty te można zmniejszyć dzięki dalszej cyfryzacji; zob. Rejestr dokumentów Komisji – SWD(2017)213 (europa.eu).
[5] Zgodnie z rezolucją Parlamentu Europejskiego z dnia 18 kwietnia 2023 r. (2022/2036(INI)).
[6] Decyzja (UE) 2022/2481.
[7] Pojedyncze punkty kontaktowe ustanowione na podstawie dyrektywy 2006/123/WE zapewniają informacje online, usługi wsparcia oraz dostęp do procedur na potrzeby świadczenia usług w ramach jednolitego portalu cyfrowego. Działania podejmowane na poziomie krajowym i działania podejmowane przez Komisję znacznie poprawiły dostępność i jakość informacji.

podstawie dyrektywy usługowej. Jednolity portal cyfrowy stanowi jednak kompleksowe i zintegrowane rozwiązanie zaspokajające wszystkie potrzeby przedsiębiorstw i obywateli w ciągu ich całego cyklu życia.

Wdrażanie jednolitego portalu cyfrowego odbywa się etapami w ramach wspólnych działań zarówno państw członkowskich, jak i Komisji. Uruchomiono go w 2020 r., udostępniając w portalu Your Europe w szczególności informacje o prawach i procedurach na poziomie unijnym i krajowym. **Do końca 2023 r. państwa członkowskie będą musiały zapewnić pełną dostępność online, w tym dla użytkowników transgranicznych, procedur administracyjnych w 21 kluczowych obszarach** oraz ustanowienie OOTS, aby umożliwić wymianę istotnych dokumentów w przyszłości.

Zgodnie z przepisami rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego Komisję wzywa się do regularnej oceny i przeglądu stosowania tego rozporządzenia w oparciu o zgromadzone za pośrednictwem portalu dane statystyczne i informacje zwrotne. Niniejsze pierwsze sprawozdanie[8] przedstawia się w ramach przygotowanego przez Komisję pakietu pomocy gospodarczej dla MŚP, ponieważ jednolity portal cyfrowy przyczynia się do realizacji celów tego pakietu, którymi są uproszczenie regulacyjne i zmniejszenie obciążenia administracyjnego. Zawiera ono ocenę wdrażania jednolitego portalu cyfrowego oraz sposobu jego funkcjonowania obecnie, w oparciu między innymi o dane na temat użytkowania i informacje zwrotne od użytkowników. Opisano w nim osiągnięte postępy przybliżające do kolejnego etapu, w szczególności cyfryzację procedur i OOTS. Wskazano również sposoby dalszego udoskonalenia i rozwijania jednolitego portalu cyfrowego w kontekście propagowania administracji elektronicznej jako wsparcia konkurencyjnego jednolitego rynku i dostępnej przestrzeni na potrzeby swobodnego przepływu obywateli.

W części I skoncentrowano się na filarach jednolitego portalu cyfrowego, które są już dostępne online w portalu Your Europe, mianowicie na usługach informacyjnych, usługach wsparcia oraz narzędziach gromadzenia informacji zwrotnych na temat przeszkód na jednolitym rynku. W części II omówiono przyszłe filary jednolitego portalu cyfrowego związane z procedurami online i OOTS.

[8] W art. 36 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego przewidziano, że sprawozdanie z wdrażania będzie publikowane co dwa lata.

I. OBECNIE ONLINE – Informacje, Usługi wsparcia & Narzędzia gromadzenia informacji zwrotnych na temat przeszkód na jednolitym rynku

A. Dostęp do informacji online w portalu *Your Europe*

Portal Your Europe jest punktem kompleksowej obsługi łączącym portale i usługi oferowane przez UE i rządy krajowe. Oferuje dostęp online do wysokiej jakości **informacji na temat przepisów i zasad mających zastosowanie do przedsiębiorstw i obywateli na wszystkich szczeblach administracji (U**E, krajowy, regionalny i lokalny).

W portalu Your Europe przedsiębiorstwa, w szczególności MŚP, mogą znaleźć wszystkie informacje, których potrzebują do założenia[9], prowadzenia lub zamknięcia działalności gospodarczej w UE, takie jak informacje na temat zatrudnienia, podatków, dostarczania towarów i usług lub dostępu do finansowania. Na przykład przedsiębiorstwo poszukujące możliwości sfinansowania swojej transformacji cyfrowej lub ekologicznej może dowiedzieć się, w jaki sposób uzyskać dostęp do finansowania; przedsiębiorstwo transportu drogowego, które chce delegować kierowców do pracy za granicą, może znaleźć obowiązujące procedury lub przepisy, na przykład dotyczące wynagrodzeń w poszczególnych państwach, a małe przedsiębiorstwo, które chce rozszerzyć swoją działalność turystyczną w UE, może znaleźć informacje na temat przepisów obowiązujących w poszczególnych państwach, obowiązków wobec podróżnych z niepełnosprawnościami oraz możliwości uzyskania finansowania unijnego. Obywatele mogą z kolei dowiedzieć się, jak poruszać się, żyć, podróżować, studiować i szukać pracy w UE, a także uzyskać informacje na tematy takie jak bezpieczeństwo i higiena pracy, dokumenty podróży, formalności związane z pobytem, opieka zdrowotna za granicą, zabezpieczenie społeczne, prawa konsumentów i wiele innych.

Odwiedzający mogą mieć zaufanie do informacji zamieszczonych w portalu Your Europe, ponieważ pochodzą one bezpośrednio z oficjalnych źródeł i są aktualizowane na poziomie Unii w momencie, w którym przepisy UE wchodzą w życie. Informacje są udostępniane w przystępnej i łatwiej do zrozumienia formie, w języku lub językach narodowych i w powszechnie znanym języku obcym[10].

Osiągnięcia

Portal Your Europe cieszy się coraz większym zaufaniem i jest coraz częściej odwiedzany. W 2022 r. odwiedziło go około 43 mln osób, dzięki czemu był trzecią najczęściej odwiedzaną stroną internetową Komisji, po własnej stronie internetowej Komisji i EUR-Lexie. Jest to efekt rekordowego roku 2021, w którym poluzowanie ograniczeń związanych z podróżą ze względu na pandemię Covid-19 wygenerowało wyjątkowo wysoką liczbę odwiedzających. W ubiegłym roku odpowiednie strony krajowe – zgłoszone Komisji przez państwa członkowskie i powiązane z portalem Your Europe – odnotowały kolejne 63 mln odwiedzin[11]. Połączone treści jednolitego portalu cyfrowego[12] odwiedzono ponad 100 mln razy rocznie zarówno w 2021 r., jak i w 2022 r.[13]

[9] Zgodnie z art. 13f dyrektywy (UE) 2019/1151 wymaga się, aby informacje na temat zakładania przedsiębiorstw i oddziałów oraz ich wpisywania do rejestru przedsiębiorstw były udostępniane na portalach lub stronach internetowych dostępnych za pośrednictwem jednolitego portalu cyfrowego.

[10] Komisja w ramach swojego budżetu pomaga państwom członkowskim w tłumaczeniu przepisów krajowych, zwykle na język angielski.

[11] Państwa członkowskie zgłaszają Komisji swoje strony internetowe zawierające treści określone w rozporządzeniu w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.

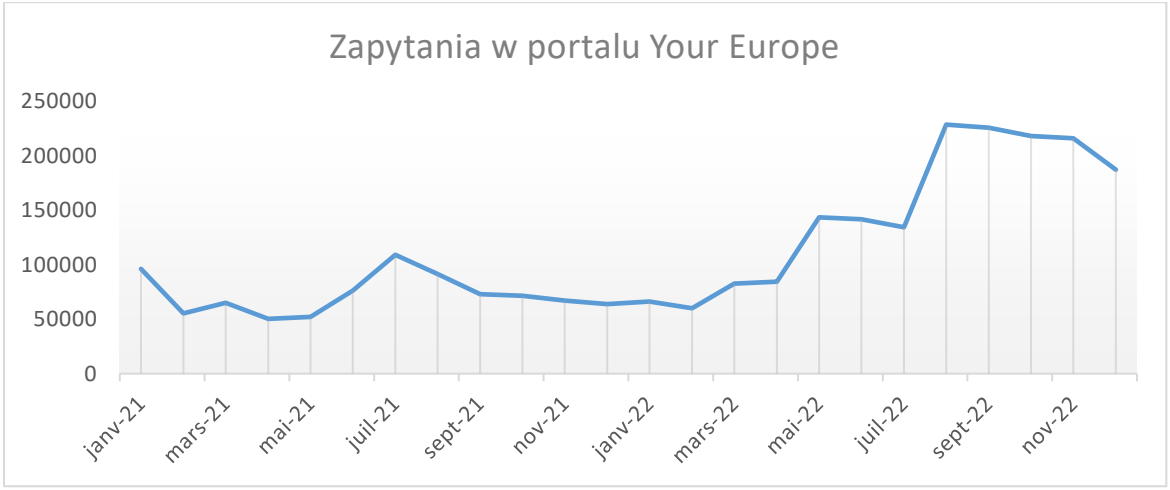
[12] W tym unijne i krajowe strony internetowe.

[13] Serwis Europa Analytics – co to jest i jak działa [Europa Analytics – what it does and how |] Unia Europejska.

Wykres 1. Liczba odwiedzin portalu Your Europe i krajowych stron internetowych przed uruchomieniem jednolitego portalu cyfrowego i po jego uruchomieniu

Z danych statystycznych za 2022 r. wynika, że na samych stronach internetowych portalu Your Europe dla przedsiębiorstw użytkownicy spędzili ponad 120 000 godzin. Nawet przy ostrożnym szacunku kosztów porady prawnej jednolity portal cyfrowy **zapewnia tym użytkownikom, w szczególności MŚP, oszczędność około 2,5 mln EUR rocznie** i dużej ilości czasu[14]. Przeciętną stronę portalu Your Europe można łatwo przeczytać w mniej niż 4 minuty, podczas gdy zawiera ona podsumowanie skomplikowanych unijnych tekstów prawnych, których dokładna lektura zajęłaby ponad dwie i pół godziny.

Wprowadzenie w sierpniu 2022 r. nowej funkcji wyszukiwania (która zastąpiła wcześniejsze wyszukiwanie tekstowe) przyniosło **znaczny wzrost udanych wyszukiwań**[15]. W 2021 r. z funkcji wyszukiwania w portalu Your Europe skorzystano 871 104 razy. W 2022 r. liczba ta podwoiła się i osiągnęła 1 784 566 zapytań.



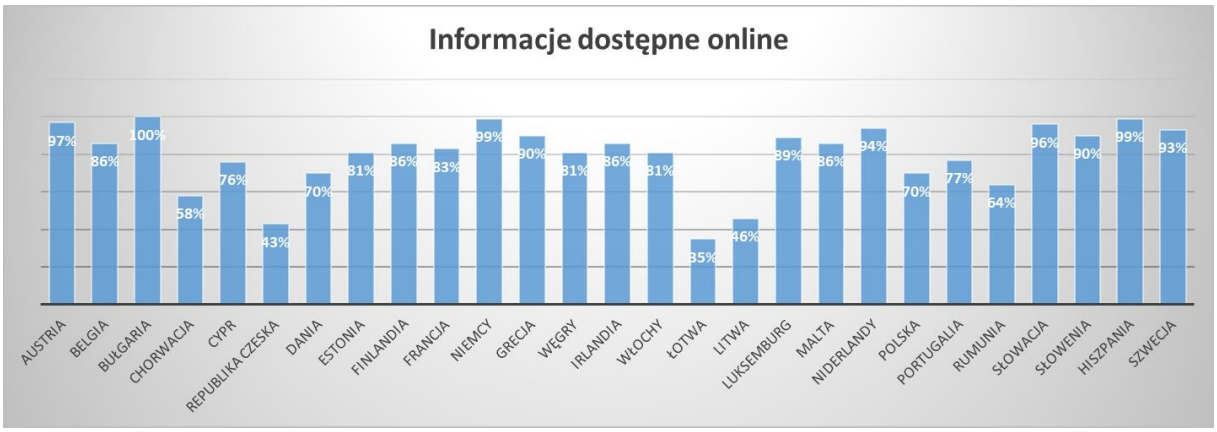
Wykres 2. Rozwój zapytań przesłanych do portalu Your Europe od początku jego uruchomienia

Zasięg portalu Your Europe jest coraz większy. Od stycznia 2023 r. w ramach jednolitego portalu cyfrowego państwa członkowskie zgłosiły 40 776 stron internetowych. Zgłoszenia państw członkowskich obejmowały 80 % obszarów wymaganych zgodnie z załącznikiem I do

[14] MŚP uzyskują informacje nieodpłatnie. Statystyki Komisji dotyczące odwiedzających pokazują, ile czasu spędzają oni na każdej stronie. W 2022 r. na samych stronach portalu Your Europe dla MŚP użytkownicy spędzili ponad 120 000 godzin. Według Eurostatu koszt porady prawnej w UE wyniósł średnio 23,9 EUR za godzinę (w III kw. 2022 r.).

[15] Wyniki wyszukiwania można filtrować według poziomu kompetencji, języka, lokalizacji i rodzaju treści.

rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego[16]. Na wykresie 3 dostępność tych informacji przedstawiono w podziale na państwa członkowskie[17]. Podobne zestawienie wykorzystuje się obecnie do oceny dostępności informacji lokalnych, które od grudnia 2022 r. państwa członkowskie mają również obowiązek zgłoszenia[18].



Wykres 3. Odsetek informacji dostępnych w jednolitym portalu cyfrowym według państw

W przeprowadzonym w 2023 r. w portalu Your Europe badaniu[19] 92,5 % respondentów z grupy obywateli i 90,3 % respondentów z grupy przedsiębiorstw uznało portal za zadowalający lub więcej niż zadowalający. 77 % przedsiębiorstw i 76 % obywateli potwierdziło, że znalazło poszukiwane informacje. 88,4 % przedsiębiorstw i 90,6 % obywateli poleciłoby portal Your Europe przyjaciołom, rodzinie lub znajomym.

Portal stał się jeszcze bardziej dostępny i widoczny. Wśród obywateli najbardziej popularnymi tematami w portalu Your Europa są „Podróże" oraz „Praca i emerytura". Najczęściej wyszukiwanymi tematami wśród przedsiębiorstw są „Prowadzenie działalności gospodarczej" i „Opodatkowanie". Wstępne ustalenia pokazują porównywalne wyniki w przypadku krajowych stron internetowych[20], chociaż śledzenie liczby odwiedzin krajowych treści w portalu Your Europe w podziale na tematy jest prowadzone dopiero od sierpnia 2022 r., kiedy uruchomiono wyszukiwanie naprowadzające.

Aby zapewnić większą widoczność, Komisja przeprowadziła cyfrowe akcje promocyjne w 21 państwach członkowskich, a kampania z udziałem 79 influencerów dotarła do ponad 9,5 mln odbiorców[21].

[16] Załącznik I obejmuje informacje na temat podróży, pracy i emerytury, pojazdów, pobytu, kształcenia i praktyki zawodowej w innych państwach członkowskich, opieki zdrowotnej, praw obywatelskich i rodzinnych, praw konsumentów, ochrony danych, zakładania, prowadzenia i zamykania działalności gospodarczej, przepisów dotyczących zatrudnienia, podatków, wymagań dotyczących towarów i produktów, finansowania przedsiębiorstw, zamówień publicznych oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.

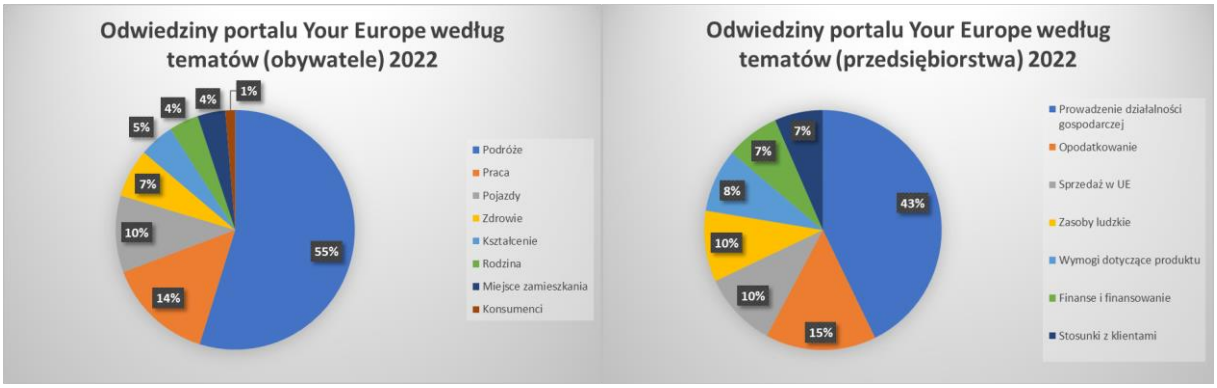
[17] Pomimo szerokiej dostępności pozostające luki skłoniły Komisję do opracowania bardziej kompletnego zestawu informacji. Państwa członkowskie nie zawsze interpretują wymogi zawarte w rozporządzeniu w jednakowy sposób i potrzebne są znaczne zasoby ludzkie i finansowe. Może mieć to wpływ na wskaźniki dostępności.

[18] W celu uniknięcia powielania informacji krajowi koordynatorzy ds. jednolitego portalu cyfrowego muszą zgłaszać odpowiednie strony internetowe, wyłącznie w przypadku zmiany przepisów krajowych przez przepisy lokalne.

[19] Co roku w portalu Your Europe przeprowadzane jest badanie zadowolenia.

[20] Obszary tematyczne A, B, L i M.

[21] 90 % respondentów, którzy obejrzeli materiał w ramach kampanii, było w stanie prawidłowo zidentyfikować logo Your Europe. Dodatkowe kampanie w serwisach Twitter, Facebook, LinkedIn i Google Ad wygenerowały ponad 3 mln wyświetleń, ponad 1 mln reakcji, 14 tysięcy wejść w link i ponad 244 000 odsłon materiałów wideo na miesiąc.Wysoka widoczność przełożyła się na rosnącą liczbę odwiedzających.



Wykres 4. Odwiedziny według tematów – tematy związane z obywatelstwem (lewa strona) i tematy związane z działalnością gospodarczą (prawa strona)

W przypadku nieprzewidzianych zdarzeń lub kryzysu Komisja wykorzystuje widoczność portalu do przekazywania przedsiębiorstwom i obywatelom informacji przez udostępnianie nowych treści (np. na temat brexitu) albo umieszczenie linków do innych stron internetowych Komisji (np. na temat Ukrainy wraz z informacjami dla uchodźców, darczyńców i przedsiębiorstw).

<u>Obszary wymagające poprawy i dalsze działania</u>

Komisja i państwa członkowskie powinny w dalszym ciągu udoskonalać portal Your Europe i jego sieć portali krajowych **jako podstawowe źródło** praktycznych, zrozumiałych, wiarygodnych i dostępnych informacji na temat przepisów, procedur i możliwości rynkowych na każdym szczeblu administracji.

Komisja będzie w dalszym ciągu **zwiększać zakres i łatwość wyszukiwania informacji oraz dostęp do nich** dla przedsiębiorstw, przede wszystkim MŚP, i obywateli w obszarach o kluczowym znaczeniu, aby pomóc im skorzystać w jak największym stopniu z jednolitego rynku:

- Zwiększy to **łatwość wyszukiwania informacji na temat wymogów dotyczących produktów dla producentów i sprzedawców detalicznych.** Temat ten jest już jednym z najczęściej wyszukiwanych tematów w przypadku przedsiębiorstw. Biorąc pod uwagę liczbę przepisów mających zastosowanie do jednego konkretnego produktu na poziomie unijnym i krajowym zarówno w odniesieniu do konkretnych produktów, jak i przekrojowo, w przypadku tych wymogów portal Your Europe stanie się pojedynczym punktem dostępu. Równolegle państwa członkowskie muszą przyspieszyć zgłaszanie powiązanych przepisów krajowych zgodnie z wymogiem zawartym w rozporządzeniu w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.

- Dzięki temu **informacje na temat opodatkowania** będą również prezentowane w sposób przyjazny dla użytkownika Państwa członkowskie muszą zapewnić aktualność informacji znajdujących się w *bazie danych „Podatki w Europie”*[22] oraz infrastruktury technicznej tej bazy, aby MŚP mogły otrzymać odpowiednie informacje.

- Ponieważ państwa członkowskie dodają więcej informacji, w tym na poziomie gminy, Komisja będzie w dalszym ciągu prezentować je w sposób coraz bardziej uporządkowany i przyjazny dla użytkownika. Dotyczy to na przykład informacji na temat **przepisów**

[22] Baza danych „Podatki w Europie” jest internetowym narzędziem informacyjnym Komisji. Zawiera ona przekazane przez państwa członkowskie UE informacje na temat około 650 podatków: baza danych „Podatki w Europie” wersja 3 (europa.eu).

regulujących dostęp pojazdów do obszarów miejskich (UVARs), takich jak strefy niskiej emisji lub nalepki potwierdzające uiszczenie opłaty za przejazd.

- Komisja i państwa członkowskie powinny w dalszym ciągu zwiększać **łatwość wyszukiwania informacji na temat zabezpieczenia społecznego**, które mają kluczowe znaczenie dla mobilnych obywateli, pracowników i pracodawców i są niezbędnym warunkiem swobodnego przepływu pracowników.

- Komisja będzie w dalszym ciągu udoskonalać i aktualizować **nową naprowadzającą wyszukiwarkę** internetową. Jej sukces zależy również od informacji przekazanych przez państwa członkowskie.

Ponadto **Komisja będzie w dalszym ciągu wzmacniać pozycję portalu Your Europe jako kluczowego instrumentu zapewniającego dostęp do podstawowych niezbędnych informacji**. Istniejące funkcje są już szeroko wykorzystywane w tym zakresie. Na przykład obywatel lub MŚP może już wykorzystać portal Your Europe, aby sprawdzić numery identyfikacyjne VAT i dowiedzieć się, czy dane przedsiębiorstwo jest zarejestrowane jako podmiot prowadzący handel transgraniczny na terytorium UE, co jest niezbędne w przypadku wielu procedur. Dotyczy to również europejskiej legitymacji zawodowej. Podobnie do końca 2023 r. w portalu Your Europe zostaną opublikowane krajowe przepisy ruchu drogowego, które obecnie znajdują się na osobnej stronie internetowej UE. Komisja zbada również nowe metody **monitorowania treści**, takie jak **zautomatyzowane systemy pomiaru jakości**[23].

Ponadto Komisja **oceni wykorzystanie zaawansowanych dużych modeli językowych opartych na sztucznej inteligencji,** w tym technologii rozpoznawania języka naturalnego. Dzięki tym modelom można stworzyć bardziej dynamiczne, uwzględniające kontekst i spersonalizowane systemy przekazywania informacji, które mogą zrewolucjonizować sposób, w jaki użytkownicy uzyskują dostęp do treści przepisów i z nich korzystają. Docelowo narzędzia te mogą być w stanie analizować składniowo bardzo duże ilości informacji z różnych źródeł, w tym przepisów i procedur unijnych i krajowych, i prezentować je w formacie dostosowanym do potrzeb konkretnych użytkowników.

W odpowiedzi na poważne kryzysy portal Your Europe potwierdzi swoją rolę **jako podmiotu rozpowszechniającego oficjalne informacje**, podobnie do roli, jaką odegrał w odpowiedzi na pandemię lub wojnę w Ukrainie. Ogólnie rzecz biorąc, służby Komisji zapewnią bardziej systematyczne odwoływanie do **strony internetowej Your Europe** przy określaniu nowych wymogów informacyjnych **w nowych przepisach UE**.

- **Państwa członkowskie** zachęca się do dalszej **poprawy zakresu i jakości informacji** przekazywanych do portalu i udoskonalania przekazywania informacji wymaganych rozporządzeniem w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.
- **Komisja zwiększy łatwość wyszukiwania informacji**, kładąc szczególny nacisk na obszary kluczowe dla MŚP, w tym **wymagania dotyczące produktów i opodatkowanie**. Potwierdzi i zwiększy rolę portalu jako działającego w odpowiednim momencie **podmiotu rozpowszechniającego oficjalne informacje**, w szczególności w przypadku poważnych zdarzeń i kryzysów. Ponadto **oceni wykorzystanie zaawansowanych dużych modeli językowych opartych na sztucznej inteligencji, aby jeszcze bardziej udoskonalić sposób u**dostępniania użytkownikom, w szczególności MŚP, informacji o przepisach.

[23] Mogłyby one obejmować roboty internetowe (oprogramowanie komputerowe indeksujące zawartość stron internetowych, dzięki czemu strony te mogą pojawiać się w wynikach wyszukiwania) wykrywające obecność wymaganych informacji, tłumaczeń, logo Your Europe itp.

B. Udzielanie wysokiej jakości wsparcia przedsiębiorstwom i obywatelom

Jednolity portal cyfrowy zapewnia dodatkową pomoc dzięki usługom zindywidualizowanego wsparcia i rozwiązywania problemów, w przypadku gdy zawarte w portalu informacje okazują się niewystarczające lub gdy obywatele lub przedsiębiorstwa napotykają problemy, próbując korzystać ze swoich praw na jednolitym rynku[24].

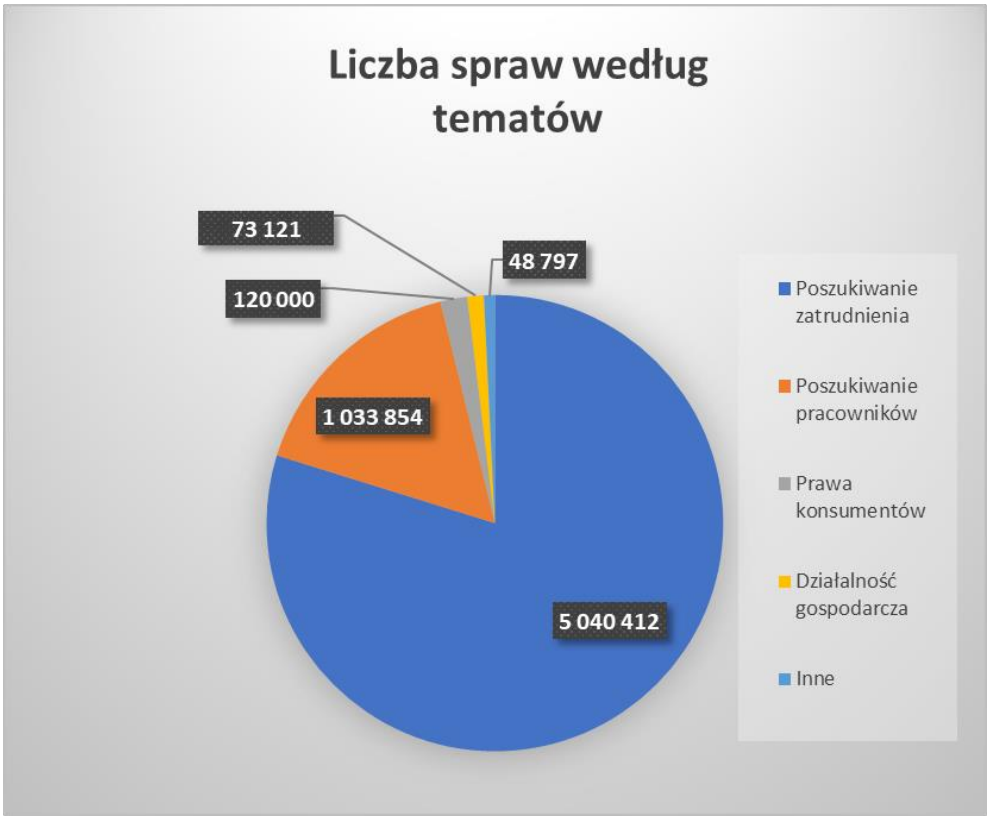
Osiągnięcia

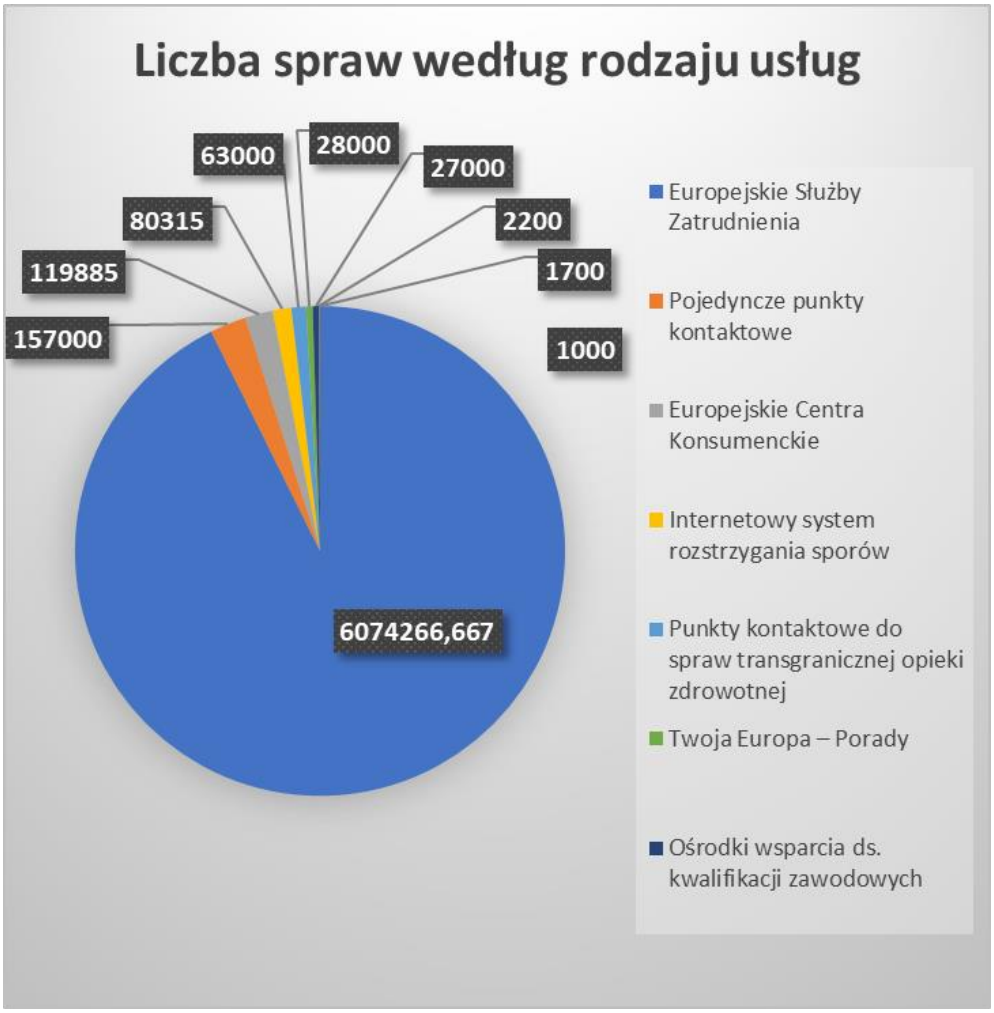
Oferta usług jest coraz bogatsza. W grudniu 2020 r. w portalu Your Europe udostępniono siedem kluczowych usług wsparcia[25] wraz z **wyszukiwarką działu pomocy**[26] ułatwiającą dostęp do tych usług. Obejmują one: 1) Pojedyncze punkty kontaktowe; 2) Punkty kontaktowe ds. produktów; 3) Punkty kontaktowe ds. wyrobów budowlanych; 4) Krajowe ośrodki wsparcia ds. kwalifikacji zawodowych; 5) Krajowe punkty kontaktowe do spraw transgranicznej opieki zdrowotnej; 6) Europejską sieć służb zatrudnienia (EURES); 7) Internetowy system rozstrzygania sporów (ODR).

W rozporządzeniu w sprawie jednolitego portalu cyfrowego przewidziano możliwość dołączenia dodatkowych usług wsparcia, jeżeli ich oferta uzupełnia istniejące usługi, jeżeli spełniają one kryteria jakościowe i jeżeli są oferowane bezpłatnie lub za niewielką opłatą[27]. Na tej podstawie ofertę jednolitego portalu cyfrowego poszerzono o trzy usługi: portal Twoja Europa – Porady (YEA), sieć SOLVIT i sieć Europejskich Centrów Konsumenckich[28]. Blisko 100 % tych usług jest obecnie dostępnych przez wyszukiwarkę działu pomocy.

Usługa ta jest szeroko wykorzystywana. W latach 2021 i 2022 łącznie usługi wsparcia zapewniły pomoc w 6,5 mln przypadków[29], z czego 5,3 mln dotyczyło obywateli, a 1,2 mln – przedsiębiorstw. Grupami użytkowników, które najczęściej korzystają ze wsparcia, są pracodawcy i osoby poszukujące pracy (6 mln), przedsiębiorstwa świadczące usługi (157 000 spraw), konsumenci zadający pytania o przysługujące im prawa (120 000) lub pozostający w sporze z przedsiębiorcami internetowymi (80 000 przypadków[30]), a także osoby starające się o dostęp do opieki zdrowotnej w innymi kraju (63 000 spraw)[31].

[24] Taka sytuacja może mieć miejsce, kiedy działalność transgraniczna jest zbyt kompleksowa, aby można było ją określić w standardowy sposób na stronach internetowych lub w przypadku różnych trudności z komunikacją z organami.
[25] Zgodnie z załącznikiem III do rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.
[26] Wyszukiwarka działu pomocy (europa.eu).
[27] Art. 7 ust. 3 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego. Służby zarówno na szczeblu krajowym, jak i unijnym mogą podjąć decyzję o korzystaniu z jednolitego portalu cyfrowego.
[28] Na szczeblu krajowym do portalu dołączył również niemiecki urząd ds. równego traktowania pracowników UE. Proces dołączenia rozpoczął niemiecki organ arbitrażowy ds. transportu publicznego.
[29] W 2022 r. w ramach YEA i SOLVIT obsłużono odpowiednio ponad 28 000 spraw (z których kwalifikowalnych było 20 000) i 2 200 spraw. W ramach sieci SOLVIT rozstrzygnięto 86 % spraw.
[30] Dane te obejmują 50 000 skarg wstępnych, które oznaczają bezpośrednie rozmowy między konsumentem a przedsiębiorcą za pośrednictwem platformy bez udziału organu zajmującego się pozasądowym rozstrzyganiem sporów.
[31] Dane te opierają się na usługach wsparcia w 21 państwach członkowskich.





Wykres 5. Liczba spraw według rodzaju usługi (u góry) i według tematu (u dołu)

Przedsiębiorstwa i obywatele mogą spodziewać się odpowiedzi w terminie od dwóch do trzech dni kalendarzowych. Czas odpowiedzi w przypadku dwóch rodzajów punktów kontaktowych dla produktów wynosi jednak średnio od ośmiu do dziewięciu dni. Może to być spowodowane złożonością wymagań dotyczących produktów, które często wynikają z połączenia przepisów krajowych i unijnych. Pewną rolę mogą również odgrywać ograniczone zasoby oraz procesy działań w ramach sieci. Stanowią one jednak zaledwie około 1 % wszystkich spraw.

Informacje zwrotne od użytkowników są pozytywne. Jak dotąd za pośrednictwem specjalnego systemu przekazywania informacji zwrotnych[32] zgromadzono ponad 3 200 informacji zwrotnych, a średnia ocena wynosiła 4,3 gwiazdki na 5 możliwych. Jest to ocena pozytywna, biorąc pod uwagę fakt, że w przypadku tego rodzaju systemów niezadowoleni użytkownicy są liczniej reprezentowani[33].

Obszary wymagające poprawy i dalsze działania

Jak dotąd **informacje zwrotne od użytkowników i statystyki dotyczące prowadzonych spraw nie są jeszcze systematycznie wykorzystywane jako narzędzie do poprawy ogólnej oferty usług.** Komisja będzie współpracować z państwami członkowskimi i odpowiednimi służbami wsparcia, aby to zmienić. Konkretnie rzecz ujmując, oznacza to, że wzrosty i spadki dotyczące rodzajów pytań i informacji zwrotnych od użytkowników będą odpowiednio monitorowane, aby zapewnić możliwość optymalnej obsługi obywateli i przedsiębiorstw. Na przykład, jeżeli pojedynczy punkt kontaktowy zaobserwuje wzrost liczby pytań ze strony przedsiębiorstw budowlanych pochodzących z innego państwa członkowskiego, a z informacji zwrotnych wynika, że takie przedsiębiorstwa nie znajdują informacji, których szukają, powinno to uruchomić działania ze strony odpowiednich organów. Mogą one poprawić jakość informacji na krajowych stronach jednolitego portalu cyfrowego, zwrócić się do Komisji o udoskonalenie stron w portalu Your Europe lub podjąć inne działania ułatwiające prowadzenie działalności gospodarczej w państwie członkowskim, które reprezentują.

Komisja zacznie monitorować sposób wykorzystania **wyszukiwarki działu pomocy**, aby ukierunkować ulepszenia na najczęściej wykorzystywane usługi i umożliwić zaoferowanie MŚP i obywatelom lepszych usług, które będą łatwiej dostępne dla użytkowników transgranicznych.

Aby udoskonalić ofertę usług jednolitego portalu cyfrowego, do przyłączenia się do portalu zachęca się punkty Europe Direct, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów w dziedzinie transportu oraz Punkt Informacyjny IPR. Jednolity portal cyfrowy stałby się **prawdziwym punktem kompleksowej obsługi dla usług pomocy na poziomie UE we wszystkich kwestiach związanych z jednolitym rynkiem**.

Komisja **usprawni również zapewnianie użytkownikom „przewodnika”** po stronach internetowych jednolitego portalu cyfrowego do najbardziej odpowiednich usług wsparcia dzięki **opracowaniu ujednoliconej funkcji wyszukiwania** dla informacji i wsparcia online. Można również przeanalizować rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji, aby skuteczniej osiągnąć ten cel.

[32] Zob. art. 25 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego i rozporządzenie wykonawcze (UE) 2020/1121. Dostawcy usług muszą zapraszać użytkowników, aby po skorzystaniu z danej usługi przekazali informacje zwrotne na temat jej dostępności i jakości.

[33] Taką skłonność mniej zadowolonych użytkowników do korzystania z funkcji przekazywania informacji zwrotnych obserwuje się systematycznie w informacjach zwrotnych gromadzonych na przestrzeni lat w portalu Your Europe.

- Państwa członkowskie zachęca się do usprawnienia dotychczas **niepełnego gromadzenia informacji zwrotnych od użytkowników i statystyk dotyczących prowadzonych spraw**, aby takie informacje zwrotne można było wykorzystać do poprawy ogólnej obsługi obywateli i przedsiębiorstw.

- Komisja będzie w dalszym ciągu zachęcać do **rozszerzenia zakresu usług rozwiązywania problemów**. **Udoskonali również zapewnianie „przewodnika" kierującego do usług wsparcia na jednolitym portalu cyfrowym.**

C. Zgłaszanie przeszkód w celu poprawy funkcjonowania jednolitego rynku

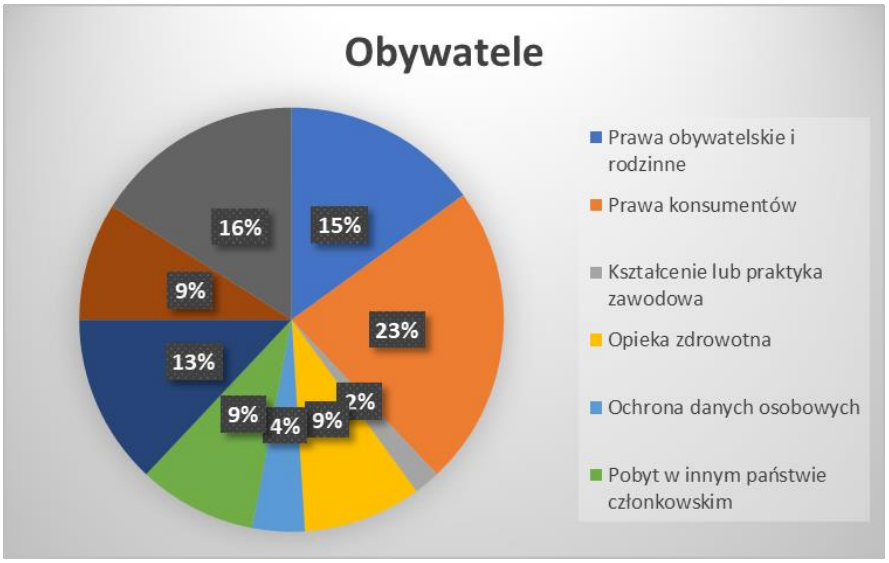
Przedsiębiorstwa i obywatele napotykający przeszkody na jednolitym rynku mogą je zgłaszać bezpośrednio za pośrednictwem portalu Your Europe, klikając na zakładkę „Zgłaszanie problemów" w menu na górze strony. Otwiera ona formularz internetowy służący do zgłoszenia przeszkody napotkanej na jednolitym rynku[34], którą państwa członkowskie powinny się następnie zająć. **Narzędzie do zgłaszania przeszkód na jednolitym rynku (ang. Single Market Obstacle Tool – SMOT)** gromadzi i analizuje te dane. Narzędzie to ma na celu dostarczenie informacji na temat najpilniejszych wyzwań związanych z rynkiem wewnętrznym z perspektywy przedsiębiorstw i obywateli[35], a także wniesienie wkładu w politykę, która jest w większym stopniu oparta na danych.

Osiągnięcia

Od grudnia 2020 r. za pośrednictwem SMOT zgłoszono już 1511 przeszkód. Państwa członkowskie i Komisja mają dostęp w czasie rzeczywistym do zgłoszonych problemów i skróconego panelu, a raz w roku w Portalu Otwartych Danych Unii Europejskiej publikuje się zbiory zanonimizowanych danych.

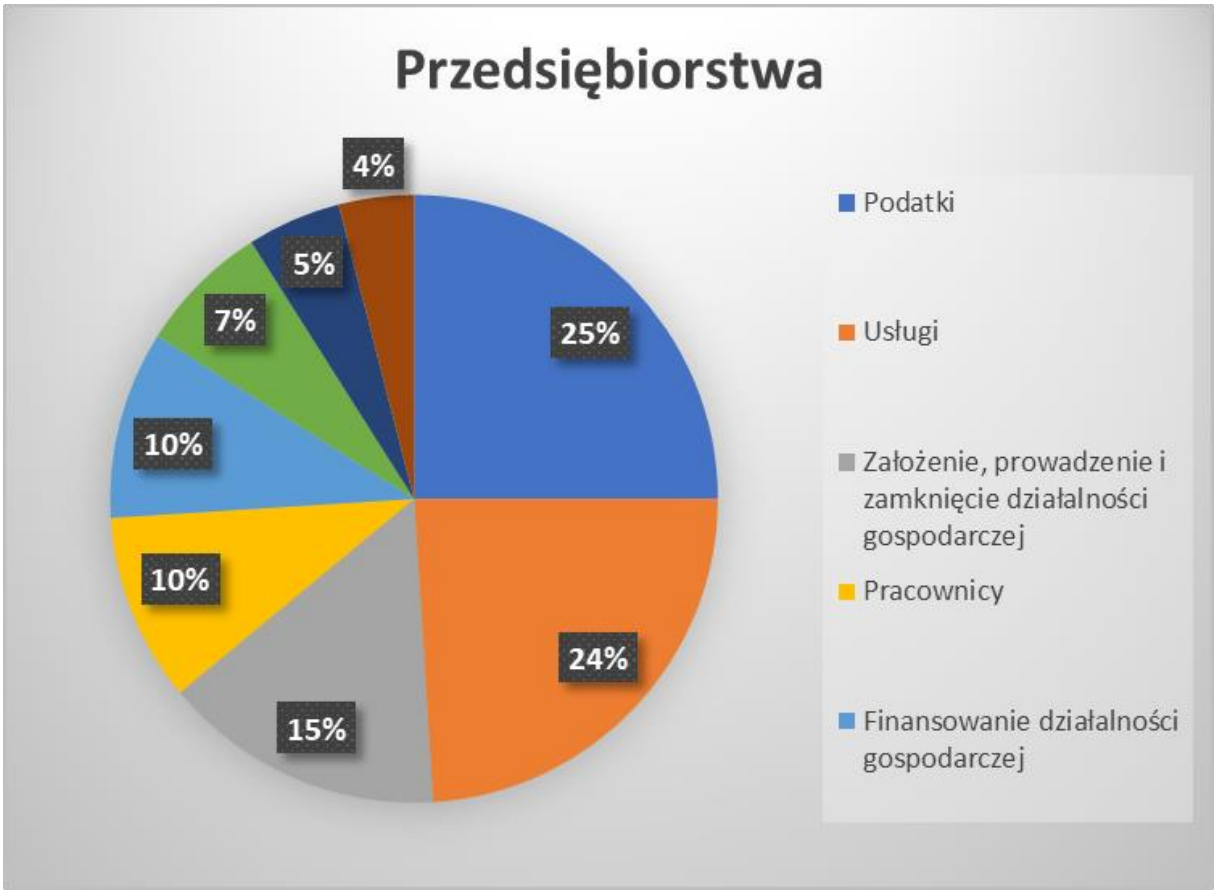
80 % zgłoszonych przeszkód dotyczy obywateli. Jeżeli chodzi o obywateli, najczęściej poruszane kwestie (pod względem liczby spraw) dotyczą głównie praw konsumentów (23 % spraw zgłoszonych przez obywateli), pracy i emerytury (16 %) oraz praw obywatelskich i rodzinnych (15 %).

[34] Każda sprawa jest automatycznie przechowywana w ramach narzędzia zarządzania jednolitego portalu cyfrowego. Koordynatorzy krajowi i administratorzy Komisji mogą uzyskać dostęp do wizualizacji danych statystycznych na panelu.
[35] Art. 1 ust. 1 lit. c) i art. 26 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.



Wykres 6. Przeszkody zgłoszone w portalu Your Europe według tematów – obywatele

20 % zgłoszonych przeszkód dotyczy przedsiębiorstw. W przypadku przedsiębiorstw największa liczba zgłoszonych przeszkód dotyczyła podatków (25 %), a w dalszej kolejności świadczenia usług (24 %), zakładania, prowadzenia i zamykania działalności gospodarczej (15 %), finansowania (10 %) oraz zatrudniania pracowników (10 %).



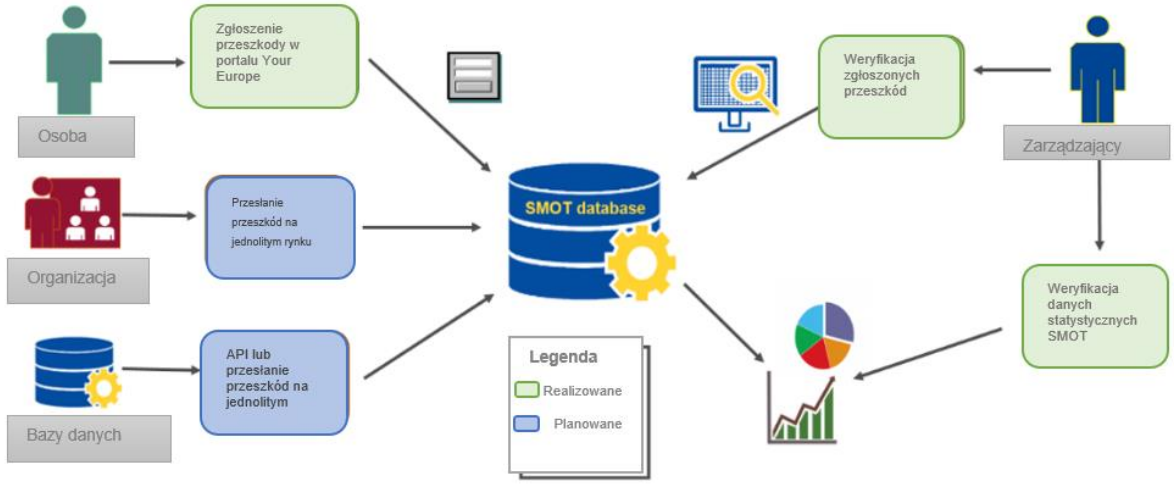
Wykres 7. Przeszkody zgłoszone w portalu Your Europe według tematów – przedsiębiorstwa

Obszary wymagające poprawy i dalsze działania

Użytkownicy portalu Your Europe nie zawsze wiedzą, że celem narzędzia SMOT nie jest rozwiązywanie indywidualnych spraw. W tym konkretnym celu użytkowników przekierowuje

się do krajowych usług wsparcia lub usług zarządzanych przez UE, takich jak SOLVIT[36] i portal Twoja Europa – Porady (YEA). Należy zatem **doprecyzować wytyczne dla użytkowników oraz sekwencję ścieżki użytkownika w tym punkcie**.

W niedalekiej przyszłości narzędzie to ma na celu **połączenie danych zgromadzonych za pośrednictwem portalu Your Europe z bogactwem istniejących danych dotyczących przeszkód pochodzących z różnych źródeł**[37], w tym YEA, SOLVIT, Europejskiej Sieci Przedsiębiorczości[38] i Europejskich Centrów Konsumenckich. Planuje się również uwzględnienie danych przekazanych przez organizacje komercyjne działające w oparciu o wolontariat, takie jak Eurochambres, oraz mechanizmu informacji zwrotnej od MŚP, unijnego badania prowadzonego przez Europejską Sieć Przedsiębiorczości[39]. Jak pokazano poniżej, wymaga to inteligentnej integracji, standaryzacji i wizualizacji danych[40].



Wykres 8. Elementy składowe SMOT

Wykorzystanie potencjału surowych danych uzyskanych w wyniku uwzględnienia różnych źródeł wymaga najnowocześniejszych analiz. W tym celu Komisja **zbada możliwość zastosowania technologii takich jak sztuczna inteligencja** (AI), uczenie maszynowe i przetwarzanie języka naturalnego do określenia źródła zgłoszonych przeszkód (np. brak informacji, kwestie prawne, kwestie dotyczące egzekwowania przepisów lub kwestie proceduralne itp.), odpowiednich wzorców oraz działań, które należy podjąć.

Komisja wraz z państwami członkowskimi wyda również wytyczne dotyczące możliwości wykorzystania wszystkich istniejących narzędzi do usuwania zgłoszonych przeszkód z uwzględnieniem **obowiązków Komisji i państw członkowskich** w zakresie eliminowania przeszkód i roli SMOT. Dostępnymi narzędziami są na przykład działania na szczeblu regionalnym lub krajowym, współpraca między państwami członkowskimi i Komisją,

[36] SOLVIT jest bezpłatną usługą online, która ma na celu zapewnienie rozwiązań dla obywateli i przedsiębiorstw, których prawa zostały naruszone przez organy publiczne.
[37] Informacje zwrotne na temat przeszkód (europa.eu).
[38] W efekcie konsultacji z Europejską Siecią Przedsiębiorczości opracowano dwa odrębne formularze wprowadzania danych i panele dla obywateli i przedsiębiorstw, a także nowy moduł do pobierania danych od zewnętrznych organizacji biznesowych. Zmiany te będą widoczne w danych pod koniec 2023 r. Komisja będzie także inwestować w dalszy rozwój panelu oraz wymagań dotyczących sprawozdawczości, np. w rocznym sprawozdaniu dotyczącym jednolitego rynku.
[39] Agencje wspierające MŚP rejestrują w systemie sprawy zgłaszane im przez MŚP podczas ich bieżącej działalności. Mechanizm informacji zwrotnej od MŚP i SMOT mają wspólny cel, jakim jest lepsze wykorzystanie otrzymanych informacji zwrotnych.
[40] Elementy technologiczne SMOT obejmują formularz wprowadzania danych w portalu Your Europe i krajowych stronach jednolitego portalu cyfrowego, system zarządzania sprawami oraz panel z danymi statystycznymi.

postępowania o naruszenie, nowe wnioski Komisji itp. Dane mogą również pomóc w określeniu najpilniejszych barier, które należy omówić i wyeliminować w ramach Grupy Zadaniowej ds. Egzekwowania Przepisów dotyczących Jednolitego Rynku (SMET), forum wysokiego szczebla, na którym Komisja i państwa członkowskie współpracują w celu zapewnienia odpowiedniego funkcjonowania jednolitego rynku.

- W 2023 r. Komisja zakończy **integrację danych dotyczących przeszkód zgromadzonych w portalu Your Europe z różnych źródeł, w szczególności** YEA, SOLVIT, Europejskiej Sieci Przedsiębiorczości i Europejskiego Centrum Konsumenckiego oraz **danych organizacji branżowych działających w oparciu o wolontariat** (mianowicie Eurochambres i mechanizm informacji zwrotnej od MŚP). Komisja **zbada również możliwość wykorzystania technologii, takich jak sztuczna inteligencja** (AI).
- Przedstawiciele krajowi państw członkowskich i Komisja **wydadzą wytyczne dotyczące sposobu wyeliminowania zgłoszonych przeszkód**. Lepsze dane mogłyby również pomóc w **określeniu najbardziej pilnych przeszkód, którymi należy się zająć w ramach SMET**.

II. W PRZYGOTOWANIU – Procedury online oraz system techniczny z wykorzystaniem zasady jednorazowości

Podstawowym założeniem jednolitego portalu cyfrowego jest usprawnienie administracji w ramach jednolitego rynku dla przedsiębiorstw i obywateli. Celem jest zdecydowane uproszczenie ścieżki użytkownika, aby **ograniczyć zbędną biurokrację** i **obciążenia administracyjne** dla przedsiębiorstw i obywateli. Oczekuje się również, że zasada jednorazowości będzie mieć pozytywny wpływ gospodarczy na budżety państw członkowskich[41].

Do grudnia 2023 r. **państwa członkowskie muszą**:

a. zapewnić, aby **w przypadku gdy użytkownicy krajowi mają dostęp do procedur krajowych online i możliwość ich przeprowadzenia online, taką samą możliwość w sposób niedyskryminujący mieli również użytkownicy transgraniczni**.

b. zapewnić **dostęp użytkowników krajowych i transgranicznych do 21 rodzajów procedur**[42] dla przedsiębiorstw i obywateli (tabela 1).

Wszystkie rodzaje procedur wymienione w załączniku II do rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego będą oferowane w pełni online[43], co oznacza, że użytkownicy będą mieli możliwość podania swojej tożsamości i uwierzytelnienia jej, wypełnienia wniosku i podpisania go online, otrzymania elektronicznego powiadomienia o zakończeniu procedury oraz uzyskania odpowiednich danych wyjściowych w formacie cyfrowym.

DLA PRZEDSIĘBIORSTW	DLA OBYWATELI

[41] Zob. Badanie poświęcone administracji elektronicznej i ograniczaniu obciążeń administracyjnych, w którym oszacowano, że wdrażając zasadę jednorazowości w drodze programu szczegółowego, państwo członkowskie (Dania jako przypadek użycia) mogłoby zaoszczędzić kwotę do 100 mln EUR rocznie.

[42] W załączniku II do rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego wymieniono rodzaje procedur objętych portalem.

[43] Zgodnie z art. 6 ust. 4 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego do grudnia 2023 r. Komisja i państwa członkowskie muszą zapewnić, aby system wymiany informacji na rynku wewnętrznym (IMI) był gotowy do wykorzystania przez państwa członkowskie na potrzeby zgłaszania we wspólnym repozytorium procedur, które mogą wymagać fizycznej obecności.

Zgłaszanie działalności gospodarczej oraz późniejszych zmian i zakończenia prowadzenia działalności gospodarczej[44]	Rejestracja zmiany adresu
Wniosek o zezwolenie na prowadzenie działalności gospodarczej	Wniosek o wydanie dowodu miejsca pobytu
Rejestracja jako pracodawca do celów emerytalnych i zabezpieczenia społecznego	Wniosek o wydanie aktu urodzenia
Rejestracja pracowników do celów emerytalnych i zabezpieczenia społecznego	Wniosek o ustalenie ustawodawstwa dotyczącego zabezpieczenia społecznego
Powiadomienie o zakończeniu stosunku pracy z pracownikiem do celów zabezpieczenia społecznego	Zgłoszenie zmiany sytuacji osobistej do celów zabezpieczenia społecznego
Opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne pracowników	Ubieganie się o wydanie europejskiej karty ubezpieczenia zdrowotnego (EKUZ)
Deklaracja podatku dochodowego od osób prawnych	Wniosek o uzyskanie prawa do emerytury
	Wniosek o udzielenie informacji o nabytych prawach emerytalnych
	Deklaracja podatku dochodowego
	Rejestracja pojazdów silnikowych
	Uiszczenie opłaty drogowej od pojazdów silnikowych lub uzyskanie nalepki ekologicznej
	Zapisanie się na uczelnię
	Ubieganie się o finansowanie studiów
	Wniosek o uznanie dyplomów akademickich

Tabela 1. 21 rodzajów procedur dla przedsiębiorstw i obywateli, które należy poddać cyfryzacji

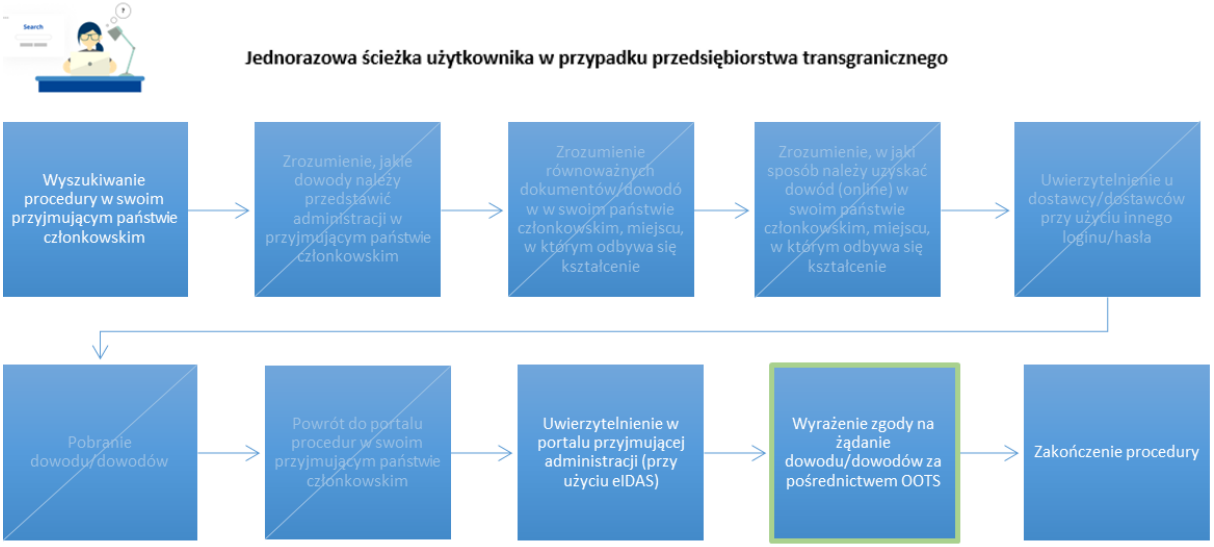
Ponadto **do grudnia 2023 r. Komisja** wdroży **usługi wspólne OOTS** (mianowicie katalog usług danych, broker dowodów oraz repozytorium semantyczne). Państwa członkowskie zapewnią **łącze techniczne między swoimi portalami procedur a usługami wspólnymi**, aby umożliwić zautomatyzowaną i bezpieczną transgraniczną wymianę dowodów – w formie dokumentów lub danych ustrukturyzowanych – wymaganych w celu przeprowadzenia tych procedur.

W celu przeprowadzenia konkretnej procedury w ramach jednolitego portalu cyfrowego użytkownik nie będzie już mierzył się z różnymi procedurami w państwach członkowskich, z problemami z dokumentami wydanymi w różnych państwach członkowskich lub różnymi stronami internetowymi w celu przeprowadzenia tych procedur. Rozpoczynając swoją ścieżkę od portalu Your Europe, użytkownik będzie miał możliwość uwierzytelnienia na dowolnym internetowym portalu procedur, szybszego określenia wymaganych dokumentów oraz rozpoczęcia wymiany dokumentów i danych między właściwymi organami. Użytkownik nie będzie już musiał wyszukiwać, pobierać ani pobierać/przesyłać dokumentów. Dzięki OOTS

[44] Jak określono w załączniku II do rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego, wyłączono następujące procedury: procedury dotyczące niewypłacalności lub likwidacji, procedury dotyczące początkowej rejestracji działalności gospodarczej w rejestrze przedsiębiorców oraz procedury dotyczące zakładania spółek lub późniejszego składania dokumentów przez spółki, w rozumieniu art. 54 akapit drugi TFUE.

jednolity portal cyfrowy obniży koszt mobilności na jednolitym rynku, zmniejszy konflikty i przeszkody administracyjne bez nakładania na obywateli i przedsiębiorstwa dodatkowych obowiązków.

To uproszczenie można zilustrować i wyjaśnić w następujący sposób:



Na przykład ***MŚP z Włoch ma zamiar ubiegać się o pozwolenie na prowadzenie działalności w*** Niemczech. OOTS umożliwi przeprowadzenie procedur dzięki bezpośredniemu dostępowi do odpowiedniego niemieckiego portalu proceduralnego za pośrednictwem portalu Your Europe. W celu przeprowadzenia procedury online niemiecki portal zażąda od przedstawiciela (prawnego) włoskiego MŚP przekazania niezbędnych dowodów (np. certyfikatów kwalifikacji zawodowych uzyskanych we Włoszech i w Austrii) do pobrania za pośrednictwem OOTS. OOST zostanie wykorzystany do automatycznego wysłania żądania i lokalizacji wymaganego dowodu, co umożliwi zautomatyzowaną wymianę oficjalnych dokumentów między organami (jest to poprzedzone wyraźnym żądaniem dowodów i umożliwieniem ich podglądu przez użytkownika).

Osiągnięcia

Wstępne informacje zgromadzone w kontekście sprawozdania z badania porównawczego administracji elektronicznej[45] wskazują na **znaczny postęp w cyfryzacji procedur objętych rozporządzeniem w sprawie jednolitego portalu cyfrowego:** podczas gdy 81 % procedur UE-27+ mogą przeprowadzić online użytkownicy krajowi, a 46 % użytkownicy transgraniczni, w przypadku procedur związanych z jednolitym portalem cyfrowym jest to średnio 84 % i 47 %. Komisja współpracuje z państwami członkowskimi, aby stawić czoła wyzwaniom, które pojawiły się w czasie prac nad cyfryzacją odpowiednich procedur.

Podobnie jak w przypadku zautomatyzowanej wymiany dowodów **Komisja przyjęła specyfikacje techniczne i operacyjne OOTS[46],** a także utworzyła sześć grup, które miały wykonać następujące kluczowe zadania: przyporządkowywanie dowodów, projekt techniczny,

[45] Komisja Europejska, Sprawozdanie z badania porównawczego administracji elektronicznej za 2022 r., s. 32.
[46] Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2022/1463 z dnia 5 sierpnia 2022 r.

bezpieczeństwo, standaryzacja, testowanie oraz zarządzanie operacyjne. Komisja opracowuje usługi wspólne OOTS i wspiera państwa członkowskie w zapewnieniu technicznego połączenia ich portali procedur z usługami wspólnymi. Organizowane przez Komisję wydarzenia na dużą skalę (zwane **Projectathons)**[47] pokazały wysoką gotowość funkcjonalną usług wspólnych w ramach OOTS opracowanych przez Komisję.

Aby zapewnić interoperacyjność między OOTS i europejskim portfelem tożsamości cyfrowej, Komisja utworzyła również grupę ekspertów z państw członkowskich, których zadaniem jest ocena trzech rodzajów synergii w obszarach: doświadczenia użytkowników, inwestycji i semantyki. Po uruchomieniu europejskiego portfela tożsamości cyfrowej użytkownicy skorzystają z dodatkowych wariantów proceduralnych. Na przykład użytkownicy będą mogli ujawnić swoją tożsamość i dokumenty elektroniczne ze swojego europejskiego portfela tożsamości cyfrowej na portalach procedur lub skorzystać z OOTS, aby pobrać dokumenty elektroniczne bezpośrednio z autentycznego źródła informacji[48]. Będzie również możliwość pobrania dowodów uzyskanych za pośrednictwem OOTS.

Ponadto z jednolitego portalu cyfrowego (w tym OOTS) i uproszczeń, które zapewnia, będzie mogła skorzystać większa liczba użytkowników, ponieważ w ramach nowych inicjatyw ustawodawczych Komisja zaproponowała rozszerzenie zakresu ich stosowania o nowe przypadki użycia. Niektóre z nich będą dotyczyć wielu obywateli i przedsiębiorstw, na przykład w kontekście usług krótkoterminowego najmu lokali mieszkalnych i prawa jazdy[49]. Inne będą związane z wydawaniem zezwoleń na projekty strategiczne, które mają kluczowe znaczenie z punktu widzenia planu przemysłowego Zielonego Ładu, takie jak akt w sprawie przemysłu neutralnego emisyjnie i akt w sprawie surowców krytycznych.

<u>Dalsze działania</u>

- ***Osiągnięcie celu pośredniego wyznaczonego na grudzień 2023 r.***

Komisja **udostępni usługi wspólne w ramach OOTS**, w tym interfejsy, które umożliwiają koordynatorom krajowym, właściwym organom, platformom pośrednictwa oraz Komisji zarządzanie informacjami zawartymi w tych usługach. Komisja zakończy prace nad wspólnym repozytorium IMI w odniesieniu do wyjątków od procedur online oraz nad schematem postępowania IMI w odniesieniu do weryfikacji autentyczności dowodów. Komisja pomoże państwom członkowskim zakończyć rejestrację organów w IMI[50].

Państwa członkowskie muszą zapewnić sprawny proces rejestracji umożliwiający **połączenie między portalami procedur** a **usługami wspólnymi**. Ponieważ OOTS opiera się na uwierzytelnianiu eIDAS regulowanym rozporządzeniem eIDAS, państwa członkowskie mają obowiązek terminowego zgłaszania systemów elektronicznej identyfikacji i uwierzytelniania zarówno osób fizycznych, jak i prawnych.

- ***Maksymalizacja korzyści z jednorazowych procedur online***

Komisja przeanalizuje możliwości **zwiększenia zakresu jednolitego portalu cyfrowego o dodatkowe procedury**, na przykład w obszarach gospodarki społecznej i koordynacji

[47] Obejmujące testy interoperacyjności i zgodności w usystematyzowanym środowisku i służące wsparciu opracowywania i wdrażania OOTS.
[48] Można także rozważyć wprowadzenie innych synergii, takich jak ponowne wykorzystywanie usług w ramach OOTS przez europejską tożsamość cyfrową.
[49] Wniosek dotyczący dyrektywy zmieniającej dyrektywę (UE) 2015/413 w sprawie ułatwień w zakresie transgranicznej wymiany informacji dotyczących przestępstw lub wykroczeń przeciwko bezpieczeństwu ruchu drogowego. COM(2023) 126.
[50] Zgodnie z art. 6 ust. 4 i art. 15 rozporządzenia w sprawie jednolitego portalu cyfrowego.

zabezpieczenia społecznego. Przedsięwzięcie to może zyskać na bardziej systematycznym przeglądzie procedur, w szczególności tych, które pomagają przedsiębiorstwom i obywatelom w prowadzeniu działalności gospodarczej, przemieszczaniu się i pracy w innym państwie członkowskim UE.

Ponadto państwa członkowskie i Komisja powinny propagować stopniowe **dostosowanie i uproszczenie procedur administracyjnych** w ramach jednolitego portalu cyfrowego w całej UE, na przykład w drodze wzajemnego uczenia się, przyczyniając się w ten sposób do realizacji celu ograniczenia wymogów sprawozdawczych o 25 %[51]. Organy publiczne stosujące bardziej złożone procesy administracyjne mogłyby uczyć się od organów stosujących prostsze procesy i w dalszym ciągu propagować uproszczenie i harmonizację administracji.

- ***Maksymalizacja korzyści wynikających z OOTS***

OOTS – jako pierwsza ogólnounijna transgraniczna i międzysektorowa przestrzeń danych międzyrządowych łącząca organy publiczne występujące jako zaufane i autentyczne źródła informacji – jest głównym elementem powstającej wspólnej europejskiej przestrzeni danych. **Komisja zapewni uwzględnienie przestrzeni danych w ramach OOTS we wspólnych europejskich przestrzeniach danych dla administracji publicznych**[52] oraz jej interoperacyjność z innymi sektorowymi przestrzeniami danych, takimi jak unijna przestrzeń danych dotyczących zdrowia[53]. Zapewni to transgraniczny dostęp do danych poza określonym sektorem.

Komisja będzie w dalszym ciągu analizować wszystkie korzystne „pomosty" między OOTS i innymi unijnymi systemami (np. **systemem elektronicznej wymiany informacji dotyczących zabezpieczenia społecznego, EESI**) lub inicjatywami. Komisja analizuje również, w jaki sposób OOTS może wspierać użytkowników, w szczególności MŚP, w **uproszczeniu obowiązków sprawozdawczych, którym podlegają**, na przykład w przypadku wielokrotnej sprawozdawczości.

W kontekście przyszłego rozwoju OOTS należy przeanalizować **potencjalne korzyści inicjatyw takich jak europejska infrastruktura usług blockchain** uruchomiona w ramach europejskiego partnerstwa na rzecz blockchain, której celem jest transformacja usług publicznych do epoki web3.

- Państwa członkowskie muszą zapewnić sprawną rejestrację umożliwiającą **połączenie między portalami procedur** a **usługami wspólnymi**. Mają obowiązek **zgłoszenia systemu uwierzytelniania eIDAS**, w szczególności w odniesieniu do osób prawnych, a także uzgodnienia **zasad działania** w celu zapewnienia skutecznego funkcjonowania i utrzymywania OOTS.
- Komisja będzie dążyć do **rozszerzenia jednolitego portalu cyfrowego o dodatkowe procedury.** Będzie zachęcać do korzystania z jednolitego portalu cyfrowego, aby osiągnąć **uproszczenie** i **harmonizację administracji**, w szczególności w drodze **wzajemnej oceny i wzajemnego uczenia się**. Komisja zapewni **płynne uwzględnienie przestrzeni danych OOTS w szerszej unijnej wspólnej przestrzeni danych**.

[51] Jak ogłosiła przewodnicząca Ursula von der Leyen 15 marca 2023 r. w Parlamencie Europejskim.
[52] Wśród innych przestrzeni danych można wymienić na przykład przestrzeń danych prawnych administracji publicznych, przestrzeń danych dotyczących zamówień publicznych (zob. 2023/C 98 I/01) oraz przestrzeń danych dotyczących bezpieczeństwa administracji publicznej w obszarze innowacji (SWD/2022/45 final).
[53] COM(2022) 197 final.

WNIOSEK

Jednolity portal cyfrowy jest kluczowym instrumentem administracji elektronicznej zapewniającym **lepiej funkcjonujący** i **bardziej konkurencyjny jednolity rynek**. Zapewnia on zdecydowaną poprawę europejskiego środowiska biznesowego i odgrywa kluczową rolę we wspieraniu MŚP. Jednolity portal cyfrowy został w pełni wdrożony i w coraz większym zakresie wspiera przedsiębiorstwa i obywateli w całej Europie.

Państwa członkowskie zachęca się do uwzględnienia jednolitego portalu cyfrowego w swoich krajowych planach działania, które należy przyjąć do 9 października 2023 r., aby osiągnąć cele „Drogi ku cyfrowej dekadzie" do 2030 r. oraz wspierać transformację cyfrową UE[54].

Komisja wykorzystuje możliwość, jaką daje niniejsze sprawozdanie, aby dotrzeć do przedstawicieli MŚP, sieci i zainteresowanych stron oraz uzyskać od nich informacje zwrotne służące stałej poprawie instrumentu, jakim jest jednolity portal cyfrowy.

[54] Cyfrowa dekada Europy: cele cyfrowe na 2030 r..