

Bruxelles, 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Pachetul „Respectarea obligațiilor”

DOCUMENT DE LUCRU AL SERVICIILOR COMISIEI

**RAPORT DE SINTEZĂ REFERITOR LA CONSULTAREA PĂRȚILOR
INTERESATE CU PRIVIRE LA PORTALUL DIGITAL UNIC**

care însoțește documentul

Propunere de Regulament al Parlamentului European și al Consiliului

**privind înființarea unui portal digital unic pentru a furniza informații, proceduri și
servicii de asistență și soluționare a problemelor și de modificare a Regulamentului (UE)
nr. 1024/2012**

{COM(2017) 256 final}
{SWD(2017) 211 final}
{SWD(2017) 213 final}
{SWD(2017) 214 final}

**RAPORT DE SINTEZĂ REFERITOR LA CONSULTAREA PĂRȚILOR
INTERESATE
CU PRIVIRE LA PORTALUL DIGITAL UNIC**

1. PREZENTAREA DETALIATĂ A PROCESULUI DE CONSULTARE

Procesul de consultare cu privire la portalul digital unic a început în noiembrie 2015 și s-a încheiat în decembrie 2016.

Aceasta a inclus un atelier al părților interesate, o consultare publică online, întâlniri cu reprezentanții părților interesate, precum și schimburi cu statele membre (SM). Având în vedere domeniul de aplicare și răspunsurile la aceste activități, s-a decis să nu se lanseze o consultare specifică care să vizeze IMM-urile și întreprinderile nou-înființate.

Principalele rezultate ale fiecărei activități consultative sunt analizate în cele ce urmează.

2. REZULTATELE ACTIVITĂȚILOR DE CONSULTARE

2.1 Concluzii atelierului cu părțile interesate privind portalul digital unic

Un atelier privind portalul digital unic a avut loc în martie 2016 la Bruxelles. Printre participanți s-au numărat reprezentanți ai ghișeelelor unice, ai camerelor de comerț și ai autorităților naționale.

Participanții au afirmat că există o serie de probleme legate de accesul la informații, de disponibilitatea procedurilor electronice și accesul la serviciile de asistență. Acestea sunt cauzate de lacune legislative, de lipsa de informații sau de asistență, precum și de punerea în aplicare nesatisfăcătoare de către autoritățile locale și naționale.

2.1.1 Informații online cu privire la normele naționale și ale UE aplicabile

Participanții au susținut că este costisitor și greu pentru întreprinderi să se stabilească, să presteze servicii sau să comercializeze bunuri la nivel transfrontalier. Chiar și atunci când informațiile există, ele sunt dificil de găsit și de înțeles, mai ales din cauza lipsei de limbi alternative și a utilizării tot mai frecvente a jargonului. În plus, atunci când se oferă doar informații generale, acestea nu pot fi aplicate într-un caz concret. Participanții au recomandat utilizarea unor standarde de înaltă calitate pentru informațiile online. Conținutul și modul de prezentare a informațiilor ar trebui să fie îmbunătățite constant pe baza observațiilor primite de la utilizatori.

2.1.2 Proceduri electronice pentru a se conforma normelor naționale

Participanții au subliniat faptul că este foarte dificil să se utilizeze proceduri electronice transfrontaliere. Deși unele state membre au realizat progrese impresionante pe plan intern în ceea ce privește guvernarea electronică, recunoașterea semnăturii electronice și a cărților electronice de identitate este, în continuare, foarte limitată, motiv pentru care accesul la procedurile electronice pentru utilizatorii străini este imposibil.

2.1.3 Servicii de asistență și consiliere personalizată

Accesul la servicii de asistență și soluționare a problemelor este încă limitat din cauza nivelului scăzut de conștientizare și a obstacolelor lingvistice. În opinia participanților,

portalul unic digital ar trebui să ofere servicii de informare și asistență personalizată, atât în limba națională, cât și în engleză, răspunsul trebuind să fie oferit într-o perioadă de timp suficient de scurtă.

2.2 Contribuțiile la consultarea publică online

Consultarea publică s-a desfășurat în perioada 28 august 2016 - 28 noiembrie 2016. Grupurile țintă au fost întreprinderi (inclusiv companii, persoane care desfășoară activități independente și organizațiile care reprezintă întreprinderi), cetățeni (inclusiv persoane fizice, organizații care reprezintă cetățenii sau consumatorii și mediul universitar) și autorități publice.

Tabelul 1 — Repartizarea respondenților

Tipul respondentului	Nr de răspunsuri	% de răspunsuri
Lucrător care desfășoară o activitate independentă	33	9%
Companie	94	26 %
Din care:		
- IMM (1-249 angajați)	87	93 % din companiile respondente
- Întreprindere cu mai mult de 250 de angajați	7	7 % din companiile respondente
Organizație reprezentativă a întreprinderilor	35	10 %
Total pentru categoria întreprinderilor	162	45 %
Persoană fizică	147	40 %
Organizație reprezentând cetățenii/consumatorii	11	3 %
Instituție academică/de cercetare	8	2 %
Total pentru cetățeni	166	45 %
Autoritate publică (inclusiv guvernamentală)	39	10 %
Total pentru Autoritate publică (inclusiv guvernamentală)	39	10 %
NUMĂRUL TOTAL DE RĂSPUNSURI:	367	100 %

A se vedea anexa 16 din evaluarea impactului pentru o analiză detaliată a rezultatelor.

Aceasta a evidențiat un consens puternic în rândul cetățenilor și al întreprinderilor cu privire la importanța pilonilor principali ai portalului digital unic, și anume:

- nevoia de informații online cu privire la normele și procedurile din alte țări ale UE: 93 % din întreprinderile respondente și 92 % din cetățenii respondenți consideră că este foarte important sau important;
- accesul la procedurile electronice: 94 % din întreprinderile respondente și 92 % din cetățenii respondenți consideră că este foarte important sau important;
- accesul la servicii care oferă asistență la cerere: 88 % din întreprinderile respondente și 87 % din cetățenii respondenți consideră că este foarte important sau important.

2.2.1 Informații online cu privire la normele naționale și ale UE aplicabile

Întreprinderile și cetățenii au exprimat preocupări foarte asemănătoare în ceea ce privește informațiile online cu privire la normele naționale și ale UE. Cei mai mulți respondenți utilizează internetul drept prima sursă de informații cu privire la aceste aspecte (74 % dintre întreprinderi și 80 % dintre cetățeni). Cei mai mulți dintre aceștia au încercat să găsească aceste informații online (78 % și, respectiv, 70 %), dar au constatat că este dificil (80 % și, respectiv, 60 %). Principalele dificultăți sunt lipsa de trasabilitate (48 % și, respectiv, 43 %), calitatea (40 % în ambele cazuri) și limba (24 % și, respectiv, 13 %).

Acest lucru se reflectă în răspunsurile cu privire la criteriile de calitate pentru informațiile online. Pentru ambele categorii, cele mai importante trei elemente sunt: informațiile ar trebui să fie ușor de găsit (82 % și, respectiv, 72 %), relevante, practice și actualizate (77 % și, respectiv, 69 %) și să fie disponibile în altă limbă a UE (72 % și, respectiv, 64 %). 91 % din întreprinderi și 87 % din cetățenii pot înțelege informațiile într-o altă limbă a UE, cele mai frecvente dintre acestea fiind engleza (88 % și, respectiv, 78 %), urmată de franceză și de germană.

Respondenții consideră că ar trebui să fie obligatoriu pentru autorități să asigure nivelul minim de informații necesare pentru a desfășura activități transfrontaliere (80 % în ambele cazuri) și că acestea ar trebuie să fie disponibile în cel puțin o altă limbă oficială a UE (77 % și, respectiv, 72 %). Mijlocul cel mai eficient de a preveni lacunele este ca autoritățile naționale să furnizeze toate informațiile (77 % dintre întreprinderi și 63 % din cetățeni consideră că acest lucru este foarte eficient) sau cel puțin informațiile minime necesare pentru utilizatorii transfrontalieri (68 % dintre întreprinderi consideră că este foarte eficient) și în cel puțin o altă limbă (72 % dintre întreprinderi și 63 % din cetățeni consideră că este foarte eficient). Majoritatea autorităților publice consideră că informațiile necesare sunt deja furnizate (50 %). Majoritatea consideră că este dificil, dar fezabil, să furnizeze toate informațiile necesare pentru activitățile transfrontaliere (50 %), să ofere informațiile într-o bază de date centralizată la nivelul UE (48 %) și să ofere informații în cel puțin o altă limbă oficială a UE.

În ceea ce privește normele și procedurile pentru produse și servicii, majoritatea întreprinderilor (81 %) sunt în favoarea fuzionării punctelor de contact respective. Aceasta este o opțiune realistă pentru autoritățile publice respondente (70 %). Cea mai mare parte a acestora consideră că acest lucru este de dorit sau chiar foarte de dorit, deși consideră integrarea dificilă sau destul de dificilă (28 % și, respectiv, 48 %).

2.2.2 Proceduri electronice pentru a se conforma normelor naționale

Aproximativ jumătate din întreprinderi și cetățeni au încercat completarea unei proceduri electronice în altă țară din UE/SEE. Principalele probleme cu care se confruntă întreprinderile sunt utilizarea excesivă a jargonului, absența unor tranzacții complete și necesitatea de a traduce sau certifica documentele. Pentru cetățeni, problemele principale sunt absența unor

tranzacții complete, lipsa de trasabilitate și problemele lingvistice. Aspectele legate de limbă și furnizarea de documente au fost identificate ca fiind cel mai urgent de abordat de către ambele categorii de respondenți.

Cele mai importante elemente legate de calitatea procedurilor electronice sunt derularea online a tranzacțiilor (69 % dintre întreprinderi și 72 % din cetățeni), facilitatea navigației și ghidarea pas-cu-pas (80 % și, respectiv, 72 %), traducerea în altă limbă oficială a UE (65 % și, respectiv, 67 %) și existența unui „info-helpdesk” (51 % și, respectiv, 63 %).

Cele trei proceduri prioritare care urmează să fie puse online pentru întreprinderi sunt 1) înregistrarea activității comerciale, 2) înregistrarea în scopuri de TVA și 3) rambursarea de TVA. Pentru cetățeni, acestea sunt 1) solicitarea eliberării sau reînnoirii unei cărți de identitate, 2) solicitarea recunoașterii calificărilor profesionale și 3) înregistrarea unei schimbări de adresă.

Respondenții sunt de părere că ar trebui să fie obligatoriu ca procedurile să devină disponibile în cel puțin o altă limbă oficială a UE (78 % dintre întreprinderi, 73 % dintre cetățeni și 55 % dintre autoritățile publice). Ar trebui să fie, de asemenea, obligatoriu ca cele mai importante proceduri (67 %, 69 % și, respectiv, 70 %) sau orice alte proceduri viitoare relevante necesare în temeiul legislației europene (69 %, 67 % și, respectiv, 48 %) să fie în întregime disponibile online.

Aceste acțiuni au fost considerate ca fiind cele mai eficiente măsuri pentru a încuraja tranziția la procedurile electronice. Jumătate dintre autoritățile publice consideră aceste acțiuni dificile, dar fezabile. Cealaltă jumătate este împărțită între cei care consideră că aceste proceduri există deja și cei care le consideră imposibile sau inutile.

Majoritatea autorităților publice consideră tranziția către guvernarea electronică neutră (50 %) sau pozitivă (30 %). Administrațiile sunt împărțite în mod egal între cele care plănuiesc să pună mai multe proceduri online în următorii doi ani (tranzacții complete în 83 % din aceste cazuri) și cele care nu intenționează acest lucru.

2.2.3 Servicii de asistență și consiliere personalizată

Respondenții au afirmat că următoarele elemente sunt cele mai importante criterii de calitate pentru serviciile de asistență personalizate; răspunsurile ar trebui să fie rapide (70 % dintre întreprinderi și 63 % din cetățeni), să răspundă la întrebarea/căutarea specifică (75 % și, respectiv, 79 %), să fie fiabile și solide din punct de vedere juridic (69 % și, respectiv, 60 %), clare, simple și cu terminologie fără caracter juridic (64 % din întreprinderi), serviciile ar trebui să fie disponibile într-o limbă străină (68 % și, respectiv, 58 %) și prin intermediul unor canale diferite (35 % dintre cetățeni).

2.2.4 Mecanismul de feedback

Majoritatea respondenților sunt dispuși să ofere feedback cu privire la experiențele lor în cadrul pieței unice, pentru a oferi orientare politică.

2.3 Reuniuni și schimburi cu întreprinderile și părțile interesate

Printre elementele-cheie se numără:

- audierea privind „Cetățenia UE în practică” din martie 2016;
- discuțiile purtate la Adunarea anuală a IMM-urilor de la Luxemburg din noiembrie 2015; discuțiile cu reprezentanții IMM-urilor din iunie și octombrie 2016;
- reuniunile bilaterale cu organizațiile care reprezintă întreprinderile și consumatorii pe

parcursul anului 2016 (BUSINESSEUROPE, Eurochambres, Eurocommerce, camerele de comerț, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, masa rotundă europeană a industriașilor etc.), precum și întreprinderile care își desfășoară activitatea în cele mai multe țări ale UE;

- discuții în cadrul grupurilor de experți ale Comisiei, inclusiv în materie de e-guvernare, punerea în aplicare a Directivei privind serviciile, dreptul la libera circulație a persoanelor, dreptul cetățenilor nereprezentati de a beneficia de protecție consulară în străinătate și Grupul inter-servicii pentru cetățenia UE;
- discuții la rețele ale Comisiei, cum ar fi comitetul pentru probleme orizontale privind comerțul cu produse agricole transformate, platforma REFIT, Forumul pieței unice, reuniunile inițiativei „Small Business Act”;
- documentele de poziție ale întreprinderilor și asociațiilor de consumatori trimise în cadrul consultării publice online;
- prezentări și discuții în grupurile de experți ale instrumentelor existente, inclusiv consiliul editorial al portalului „Europa ta”, „Europa ta — Consiliere”, rețeaua SOLVIT, rețeaua EU-GO (ghișee unice), centrele de contact „Europe Direct” etc.

2.3.1 Informații online cu privire la normele naționale și ale UE aplicabile

Reuniunile cu părțile interesate au confirmat că informațiile cu privire la normele din țările UE sunt necesare și greu de găsit.

Unul dintre centrele europene pentru protecția consumatorilor recomandă ca statele membre să furnizeze toate informațiile necesare pentru a se angaja în activități comerciale sau private transfrontaliere în cel puțin o limbă străină.

Diverse părți interesate au subliniat faptul că informațiile ar trebui să fie de înaltă calitate, fiabile, complete, actualizate și de încredere, astfel încât utilizatorii să se poată baza pe ele. Acestea ar trebui să includă cerințe de reglementare și tehnice detaliate privind testarea și raportarea, precum și informații privind impozitarea și securitatea socială etc.

Analiză internă efectuată de Eurochambres a identificat principalele obstacole de pe piața unică. Printre acestea se numără lipsa accesului la informații privind normele și cerințele (81 %) și normele naționale diferite referitoare la produse/servicii (81 %).

O companie mare care este prezentă în aproape toate statele membre a arătat că pentru identificarea cerințelor juridice aplicabile produselor lor în altă țară sunt necesari cel puțin doi ani înainte de începerea operațiunilor. Prin urmare, alocă un volum considerabil de resurse pentru acest proces.

În documentele lor strategice, diferite organizații de afaceri consideră că este util să se raționalizeze toate instrumentele de informare online într-o structură unică. Unii încurajează o arhitectură comună pentru informații în toate statele membre. Aceasta va ajuta furnizorii de informații în identificarea informațiilor pe care sunt obligați să le facă accesibile și va facilita procesul de căutare pentru utilizatori.

2.3.2 Proceduri electronice pentru a se conforma normelor naționale

Majoritatea întreprinderilor interesate susțin că toate procedurile ar trebui să fie integral disponibile online, pentru a se evita pierderea de timp și de fonduri. Unele dintre acestea sunt dispuse să accepte excepții numai în cazul există riscuri pentru securitate.

Unele asociații profesionale și-au exprimat regretul că doar un număr redus de proceduri sunt disponibile online și numai pentru anumite sectoare în actualele ghișee unice. Acestea sprijină asigurarea unei legături între punctele de contact pentru ca acestea să devină mai utile și mai eficiente. Unele părți interesate sugerează că ar trebui să fie sarcina Comisiei să coordoneze și să aplice criterii de calitate și să îmbunătățească interoperabilitatea între portalurile naționale, inclusiv semnăturile electronice transfrontaliere și identificările electronice ușor de utilizat.

Unele părți interesate au subliniat faptul că permisele eliberate de autoritățile locale sunt greu de obținut, din cauza incompatibilității sistemului electronic.

Unele întreprinderi consideră că ar fi util să existe un glosar pentru a le ajuta să găsească autoritatea însărcinată cu o procedură specifică în altă țară, întrucât competențele sunt adeseori distribuite în moduri diferite.

Majoritatea reprezentanților întreprinderilor sprijină ideea unei forme comune și un grad mai mare de armonizare între statele membre în ceea ce privește procedurile electronice și normele.

Procedurile identificate de către BusinessEurope ca o prioritate pentru derularea de tranzacții transfrontaliere sunt: stabilirea societăților, înmatricularea fiscală, depunerea declarațiilor fiscale și achizițiile publice electronice.

2.3.3 Servicii de asistență și consiliere personalizată

Asociațiile de IMM-uri au evidențiat necesitatea unor servicii de mai bună calitate, în special pentru a putea identifica și înțelege cerințele naționale. Chiar și întreprinderile mai mari recomandă disponibilitatea asistenței, la prețuri accesibile, pentru a-i ghida pe utilizatori cu privire la toate etapele eforturilor lor transfrontaliere, pentru a asigura conformitatea cu reglementările locale. Reprezentanți ai sectoarelor mai mici susțin că nu dispun de asociații naționale care le-ar putea permite să se extindă pe noi piețe.

Majoritatea părților interesate consultate au subliniat faptul că serviciile de asistență ar trebui să fie disponibile în cel puțin încă o limbă de uz comun în statele membre, de exemplu engleza, unele sugerând chiar că acestea ar trebui să fie disponibile în toate limbile.

2.4 Consultarea cu administrațiile statelor membre

Statele membre au fost consultate prin intermediul grupului de experți al Directivei privind serviciile, al Comitetului pentru recunoaștere reciprocă, precum și prin reuniuni bilaterale cu autoritățile naționale și reprezentanțele acestora la Bruxelles. Unele state membre au prezentat, de asemenea, documente de poziție cu ocazia consultării publice online.

În plus, 17 state membre au emis un document de poziție care face apel la o rețea virtuală de portaluri digitale unice (portaluri de guvernare electronică pe deplin funcționale) pentru a ajuta întreprinderile să se stabilească, să se extindă și să facă schimburi comerciale transfrontaliere prin furnizarea tuturor informațiilor necesare pentru a funcționa în alt stat membru. De asemenea, acestea sprijină ideea că întreprinderile ar trebui să parcurgă doar un proces digital pentru a se stabili și a funcționa oriunde în UE.

2.4.1 Guvernanța portalului digital unic

Majoritatea statelor membre sunt în favoarea unei distribuii clare a responsabilităților între nivelul național și nivelul UE. Toți respondenții consideră că proprietatea și gestionarea conținutului ar trebui să constituie o responsabilitate națională. Majoritatea ar dori ca Comisia Europeană să joace un rol important în coordonare și definirea obiectivelor în ceea ce privește actualizările, conținutul, utilitatea etc. Unii respondenți sprijină crearea unui organism de

coordonare mai puternic în comparație cu cel pentru rețeaua EUGO, de exemplu. Mulți susțin ideea măsurilor de executare în cazul în care nu se respectă standardele de calitate convenite. De asemenea, statele membre au subliniat necesitatea de a-și păstra autonomia atunci când este vorba de inițiative naționale.

În plus, statele membre au insistat asupra necesității de a integra mai bine inițiativele și portalurile la nivelul UE.

Majoritatea părților interesate din această categorie sunt în favoarea colectării de date și de comentarii din partea utilizatorilor pentru îmbunătățirea serviciilor.

2.4.2 Informații online cu privire la normele naționale și ale UE aplicabile

Majoritatea statelor membre sunt în favoarea punerii la dispoziție a informațiilor de bază privind operațiunile transfrontaliere și sprijină ideea de a fuziona sau de a conecta punctele de contact existente, precum și furnizarea de informații în altă limbă oficială a UE utilizată în mod obișnuit.

2.4.3 Proceduri electronice pentru a se conforma normelor naționale

Dovezile arată că punerea procedurilor online necesită investiții substanțiale, ceea ce uneori încetinește adoptarea lor. Cu toate acestea, unele state membre au subliniat faptul că portalul digital unic ar putea duce la o comunicare și o partajare a datelor mai eficiente între Comisia Europeană și statele membre. Acesta va contribui la identificarea și continuarea raționalizării celor mai utilizate proceduri din statele membre. Unele state membre sunt în favoarea principiului digital-din-start pentru viitoarea legislație a UE și a punerii sale în aplicare la nivel național.

Majoritatea statelor membre au subliniat importanța interoperabilității și provocările generate de identificare, autentificare și semnătura electronică.

2.4.4 Servicii de asistență și consiliere personalizată

Unele state membre sunt preocupate de impactul pe care îl poate avea crearea portalului unic digital asupra investițiilor realizate pentru înființarea de ghișee unice și alte puncte de contact și portaluri ale camerelor de comerț. Majoritatea ar prefera ca portalul unic digital să consolideze sistemele existente.

2.5 Concluzii

Elementele principale care se desprind din consultare sunt nevoia de a aborda atât cantitatea, cât și calitatea informațiilor, procedurilor electronice și a serviciilor de asistență disponibile care vizează piața unică. Există un sprijin larg pentru obiectivele inițiativei și un nivel ridicat de interes al părților implicate în punerea lor concretă în aplicare.

Întreprinderile și cetățenii consideră că ar fi util să aibă acces la toate informațiile aferente pentru a putea lua decizii în cunoștință de cauză. Statele membre consideră că nivelul minim de informații necesare este deja oferit și că ar fi dificil să se ofere toate informațiile online.

Majoritatea respondenților ar dori să completeze procedurile transfrontaliere online. Statele membre și-au exprimat îngrijorarea cu privire la fezabilitate, în special în ceea ce privește autentificarea și recunoașterea reciprocă a semnăturilor electronice, precum și în ceea ce privește costul potențial de a pune toate procedurile online. Majoritatea statelor membre ar dori să se asigure că portalul unic digital se bazează pe sistemele existente.

Aceste rezultate sunt luate pe deplin în considerare în opțiunile preferate propuse în pachetul prezentat în evaluarea impactului.