



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 12.9.2023
COM(2023) 534 final

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET OCH RÅDET

Första rapporten om genomförandet av den gemensamma digitala ingången

Innehållsförteckning

I. ONLINE NU – Information, hjälptjänster och återkopplingsverktyget om hinder för den inre marknaden	3
A. Tillgång till information på nätet på <i>Ditt Europa</i>	3
B. Ge stöd av hög kvalitet till företag och privatpersoner	8
C. Hinder för rapportering för att förbättra den inre marknads funktion	11
II. KOMMANDE – Onlineförfaranden och det tekniska engångssystemet	14
SLUTSATS	18

Den gemensamma digitala ingången¹ är ett av EU:s mest ambitiösa e-förvaltningsinitiativ för att digitalisera offentliga förvaltningar. Den bidrar stort till att minska **administrativa bördor** för företag, privatpersoner och myndigheter. Genom den gemensamma digitala ingången inrättas en enda kontaktpunkt via webbportalen **Ditt Europa²**, som tillhandahåller följande till företag och privatpersoner:

- Tillförlitlig och aktuell **information** om regler och förfaranden på den inre marknaden, på alla förvaltningsnivåer.
- Direkt, centraliserad och vägledande tillgång till **hjälp- och problemlösningstjänster**.
- Direkt tillgång till ett brett spektrum av **helt digitaliserade administrativa förfaranden**. Det tekniska engångssystemet möjliggör **automatiskt utbyte av bevis** mellan myndigheter i hela EU på begäran av användare.
- **Återkopplingsverktyg** för rapportering om tjänsternas kvalitet samt hinder på den inre marknaden.

Den gemensamma digitala ingången³ bidrar till att **förbättra det europeiska företagsklimatet** genom att minska byråkratin och hjälpa företag, särskilt små och medelstora företag som ofta har mindre resurser och expertis än större organisationer, att bättre förstå och utnyttja de rättigheter och möjligheter som den inre marknaden erbjuder. Små och medelstora företag drar stor nytta av den administrativa förenkling och digitalisering som tillhandahålls via den gemensamma digitala ingången. Företag, särskilt företag med gränsöverskridande verksamhet, **sparar mycket tid och pengar** genom att använda den gemensamma digitala ingången, särskilt när det gäller att inhämta information eller genomföra administrativa förfaranden⁴.

Den gemensamma digitala ingången förenklar också **människors vardag** på många områden, t.ex. resor, arbete och pension, utbildning, familjerättsliga rättigheter samt hälso- och sjukvård. Dessa områden är avgörande för att de på bästa sätt ska kunna utnyttja rätten till fri rörlighet, särskilt i ett gränsöverskridande sammanhang. Den gemensamma digitala ingången bidrar således till att frigöra den **inre marknadens** fulla potential⁵ och uppnå målen för EU:s digitala decennium⁶, samtidigt som den på ett konkret sätt underlättar för små företag.

Den gemensamma digitala ingången gynnas av de insatser som har gjorts i samband med vissa sektorsspecifika gemensamma kontaktpunkter, till exempel de nationella centrumen för kvalificerade yrken eller de gemensamma kontaktpunkter⁷ som inrättats genom tjänstedirektivet. Den gemensamma digitala ingången är dock en heltäckande och integrerad lösning som tillgodoser alla behov som företag och privatpersoner kan ha under hela livscykeln.

¹ Inrättad genom förordning (EU) 2018/1724.

² [Ditt Europa \(europa.eu\)](https://ditt.europa.eu).

³ Tillsammans med andra relevanta EU-initiativ, t.ex. [den europeiska e-juridikportalen \(europa.eu\)](https://den.europeiska.e-juridikportalen.eu), digitaliseringen av EU:s bolagsrätt (direktiv (EU) 2019/1151 och COM(2023) 177 final) och [företagsregistrens sammankopplingssystem \(Business Registers Interconnection System, BRIS\)](https://fretagsregistrens.sammankopplingssystem.eu), som sammankopplar alla medlemsstaters register.

⁴ I en undersökning uppskattades att kostnaderna för gränsöverskridande verksamhet är 50 % högre jämfört med inrikes verksamhet, och att merkostnaderna för gränsöverskridande verksamhet huvudsakligen uppkommer i samband med insamling av information (främst rådgivning, 30 miljoner euro), inlämning av dokument (22 miljoner, främst resekostnader om dokumenten i fråga måste lämnas in personligen, certifiering (11 miljoner euro) och insamling av data och dokument (7 miljoner euro). Dessa kostnader kan minskas genom ytterligare digitalisering, se [kommissionens register över handlingar – SWD\(2017\) 213 \(europa.eu\)](https://kommissionens.register.över.handlingar-swd(2017)213.europa.eu).

⁵ I linje med Europaparlamentets resolution av den 18 april 2023 (2022/2036(INI)).

⁶ Beslut (EU) 2022/2481.

⁷ De gemensamma kontaktpunkterna, som inrättats genom direktiv 2006/123/EG, tillhandahåller information online, hjälptjänster och tillgång till förfaranden som är relevanta för tillhandahållandet av tjänster, inom ramen för den gemensamma digitala ingången. Nationella åtgärder och kommissionens åtgärder har avsevärt förbättrat informationens tillgänglighet och kvalitet.

Den gemensamma digitala ingången genomförs stegvis som en gemensam insats från både medlemsstaterna och kommissionen. Den lanserades 2020 och gjorde information om rättigheter och förfaranden på EU-nivå och nationell nivå tillgänglig på Ditt Europa. **Senast i slutet av 2023 måste medlemsstaterna se till att administrativa förfaranden på 21 nyckelområden är fullt tillgängliga online**, även för användare i andra länder, och att det tekniska engångssystemet inrättas så att relevanta handlingar kan utbytas i framtiden.



Enligt förordningen om en gemensam digital ingång ska kommissionen regelbundet bedöma och se över tillämpningen av förordningen med utgångspunkt i den statistik och återkoppling som samlats in via ingången. Denna första rapport⁸ läggs fram som en del av kommissionens stödpaket för små och medelstora företag, eftersom den gemensamma digitala ingången bidrar till paketets mål att förenkla lagstiftningen och minska den administrativa bördan. Rapporten innehåller en bedömning av genomförandet av den gemensamma digitala ingången och hur den fungerar i dag, bland annat baserat på uppgifter om användning och återkoppling från användare. Den beskriver de framsteg som gjorts inför nästa fas, särskilt digitaliseringen av förfaranden och det tekniska engångssystemet. Rapporten lyfter även fram olika sätt att ytterligare förbättra och utvidga den gemensamma digitala ingången i syfte att främja e-förvaltning till förmån för en konkurrenskraftig inre marknad och ett tillgängligt område med fri rörlighet för medborgarna.

Del I inriktas på de delmål för den gemensamma digitala ingången som redan finns tillgängliga online på Ditt Europa, nämligen informationstjänster, hjälptjänster och återkopplingsverktyget om hinder på den inre marknaden. I del II behandlas de kommande delmålen för den gemensamma digitala ingången avseende onlineförfaranden och det tekniska engångssystemet.

I. ONLINE NU – Information, hjälptjänster och återkopplingsverktyget om hinder för den inre marknaden

A. Tillgång till information på nätet på Ditt Europa

Portalen Ditt Europa är en gemensam kontaktpunkt som sammanför EU:s och medlemsstaternas portaler och tjänster. Den ger tillgång online till **information** av hög kvalitet

⁸ Enligt artikel 36 i förordningen om en gemensam digital ingång ska en genomföranderapport offentliggöras vartannat år.

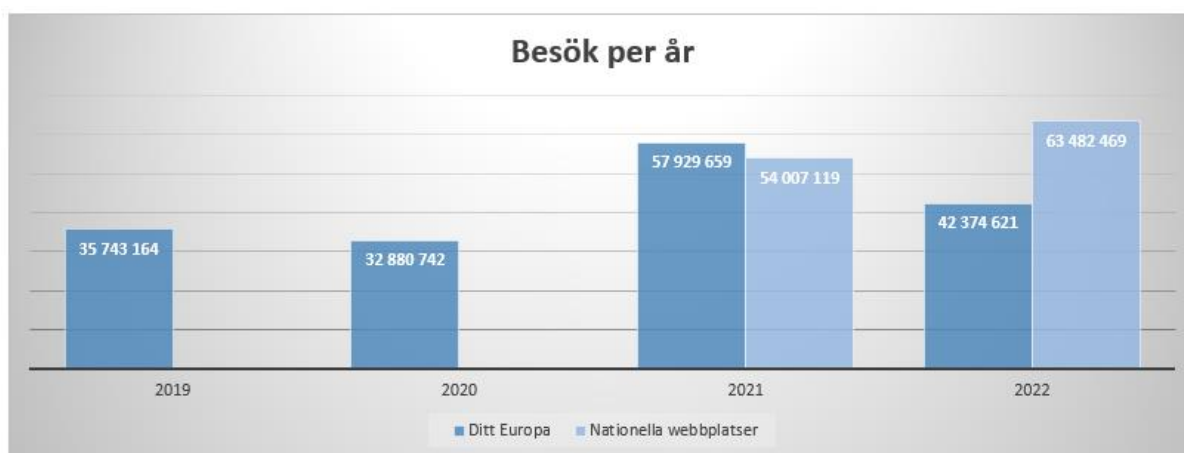
om regler och förfaranden som gäller för företag och medborgare på alla förvaltningsnivåer (EU-nivå samt nationell, regional och lokal nivå).

På Ditt Europa kan företag, särskilt små och medelstora företag, hitta all den information de behöver för att starta⁹, driva eller lägga ned ett företag i EU, t.ex. information om sysselsättning, skatter, tillhandahållande av varor och tjänster eller tillgång till finansiering. Ett företag som söker möjligheter att finansiera sin digitala eller gröna omställning kan till exempel ta reda på hur det kan få tillgång till finansiering, ett vägtransportföretag som vill utstationera förare utomlands kan hitta tillämpliga förfaranden eller regler, till exempel om ersättning i varje land och ett litet företag som vill utöka sin turistverksamhet i EU kan också hitta information om landsspecifika regler, företagets ansvar gentemot resenärer med funktionsnedsättning och möjligheter till EU-finansiering. Privatpersoner kan å sin sida ta reda på hur de kan flytta, bo, resa, studera och söka jobb i EU, med information om hälsa och säkerhet på arbetsplatsen, resehandlingar, uppehållsformalityter, hälso- och sjukvård utomlands, social trygghet, konsumenträttigheter med mera.

Besökarna kan lita på informationen på Ditt Europa, som kommer direkt från officiella källor och uppdateras på EU-nivå när EU-lagstiftning träder i kraft. Den görs tillgänglig i ett lättillgängligt och lättförståeligt format, på det eller de nationella språken och på ett allmänt främmande språk¹⁰.

Resultat

Allt fler förlitar sig på och besöker Ditt Europa År 2022 besöktes Ditt Europa omkring 43 miljoner gånger, vilket gjorde Ditt Europa till kommissionens tredje mest besökta webbplats efter kommissionens huvudsakliga webbplats och Eurlex. Detta följer på rekordåret 2021, då minskade covid-relaterade reserestriktioner ledde till exceptionellt höga besökarantal. De motsvarande nationella sidorna – som medlemsstaterna anmält till kommissionen och är länkade till Ditt Europa – fick ytterligare 63 miljoner besök förra året¹¹. Det kombinerade innehållet i den gemensamma digitala ingången¹² fick över 100 miljoner besök årligen både 2021 och 2022¹³.



⁹ Enligt artikel 13f i direktiv (EU) 2019/1151, ska information om bildande av företag och filialer och hur dessa registreras i företagsregister finnas tillgänglig på registreringsportaler eller webbplatser som är tillgängliga via den gemensamma digitala ingången.

¹⁰ En kommissionsbudget hjälper medlemsstaterna att översätta nationella regler, vanligtvis till engelska.

¹¹ Medlemsstaterna anmäler till kommissionen sina webbplatser som har innehåll som anges i förordningen om en gemensam digital ingång.

¹² Inklusive webbplatser på EU-nivå och nationell nivå.

¹³ [Europa Analytics – vad gör det och hur fungerar det? | Europeiska unionen.](#)

Diagram 1. Antal besök på Ditt Europa och nationella webbplatser före och efter lanseringen av den gemensamma digitala ingången

Statistik för 2022 visade att användarna tillbringade mer än 120 000 timmar bara på Ditt Europas webbsidor för företag. Även vid en försiktig uppskattning av kostnaderna för juridisk rådgivning **sparar** den gemensamma digitala ingången **dessa användare, särskilt små och medelstora företag, cirka 2,5 miljoner euro per år** och mycket tid¹⁴. En vanlig sida på Ditt Europa kan enkelt läsas på mindre än 4 minuter. Sammanfattningar av komplicerade EU-rättsakter kan dock ta över två och en halv timme att läsa noggrant.

Införandet av den nya sökfunktionen i augusti 2022 (som ersätter den tidigare fritextsökningen) har lett till en **betydande ökning av antalet framgångsrikt genomförda sökningar**¹⁵. Under 2021 användes Ditt Europas sökfunktion 871 104 gånger. Detta antal fördubblades under 2022 och nådde 1 784 566 sökningar.

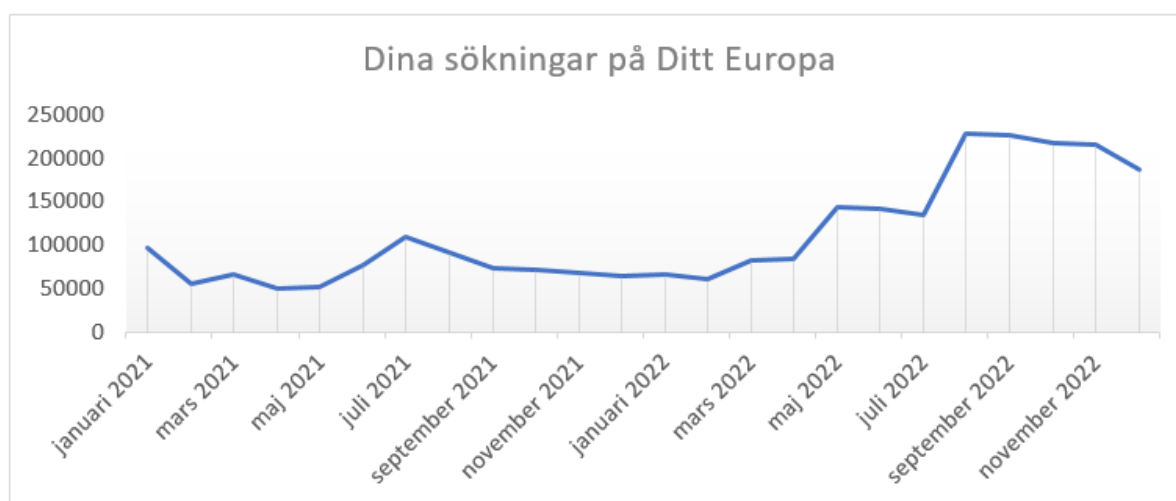


Diagram 2. Utvecklingen av sökningar i Ditt Europa sedan starten

Täckningen av ditt Europa blir allt mer omfattande. I januari 2023 hade medlemsstaterna anmält 40 776 webbsidor inom ramen för den gemensamma digitala ingången. Medlemsstaternas anmälningar omfattade 80 % av de områden som krävs enligt bilaga I till förordningen om en gemensam digital ingång¹⁶. Diagram 3 visar täckningen per medlemsstat¹⁷. I en liknande kartläggning bedöms för närvarande täckningen av lokal information, som medlemsstaterna också måste anmäla sedan december 2022¹⁸.

¹⁴ Små och medelstora företag får gratis information. Kommissionens besöksstatistik visar hur mycket tid besökare tillbringar på varje sida. Under 2022 tillbringade enbart små och medelstora företag mer än 120 000 timmar på Ditt Europas webbsidor. Enligt Eurostat kostar juridisk rådgivning i genomsnitt 23,9 euro per timme i EU (tredje kvartalet, 2022).

¹⁵ Sökresultaten kan filtreras efter kompetensnivå, språk, plats och typ av innehåll.

¹⁶ Bilaga I innehåller information om resor, arbete och pension, fordon, bosättning, utbildning och praktik i en annan medlemsstat, hälso- och sjukvård, medborgerliga och familjerättsliga rättigheter, konsumenträttigheter, dataskydd, start, drift och nedläggning av företag, regler om anställning, skatter, varor och produktkrav, företagsfinansiering, offentliga kontrakt och hälsa och säkerhet på arbetsplatsen.

¹⁷ Trots en hög täckningsgrad har de återstående luckorna föranlett kommissionen att bygga upp en mer fullständig datauppsättning. Medlemsstaterna tolkar inte alltid kraven i förordningen på samma sätt och det krävs betydande personalresurser och ekonomiska resurser. Detta kan påverka täckningsgraden.

¹⁸ För att undvika dubblering av information ska de nationella samordnarna för den gemensamma digitala ingången endast anmäla de relevanta webbsidorna om nationella regler ändras av lokala regler.

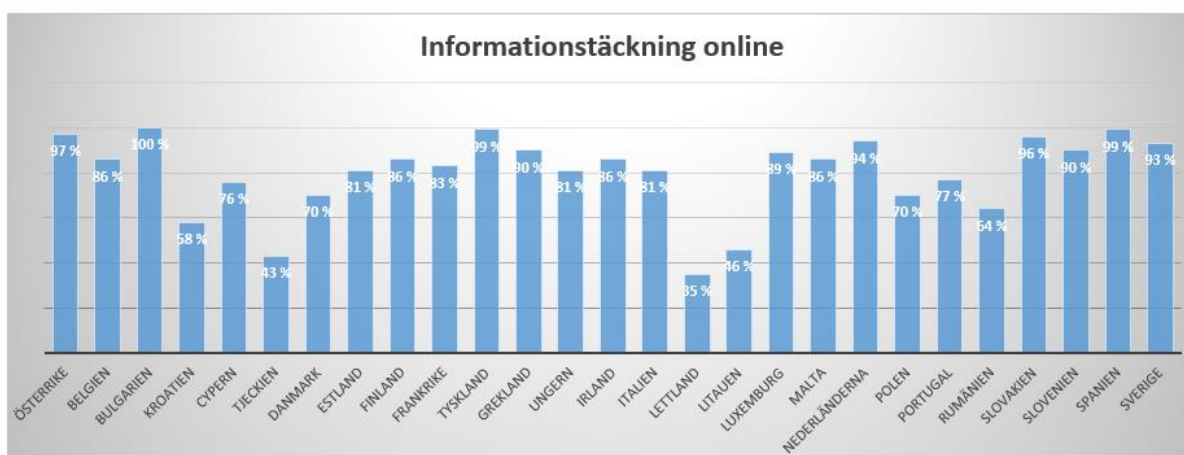


Diagram 3. Procentandel av information som omfattas av den gemensamma digitala ingången, per land

En undersökning om Ditt Europa från 2023¹⁹ visade att 92,5 % av de tillfrågade personerna och 90,3 % av företagen ansåg att portalen var tillfredsställande eller bättre: 77 % av företagen och 76 % av privatpersonerna bekräftade att de hittade den information de letade efter. 88,4 % av företagen och 90,6 % av privatpersonerna rekommenderar Ditt Europa till vänner, familj eller kolleger.

Ingången har blivit allt mer tillgänglig och synlig. För privatpersoner är de populäraste ämnena på Ditt Europa ”resor” och ”arbete och pension”. ”Driva företag” och ”Skatter” är de mest eftersökta ämnena för företag. De preliminära resultaten visar jämförbara resultat för nationella webbsidor²⁰, även om besöken på Ditt Europas nationella innehåll per ämne endast har spårats sedan augusti 2022 när funktionen med vägledad sökning lanserades.

För att öka synligheten har kommissionen genomfört digitala visningar i 21 medlemsstater och en kampanj med 79 influerare har nått ut till över 9,5 miljoner människor²¹.

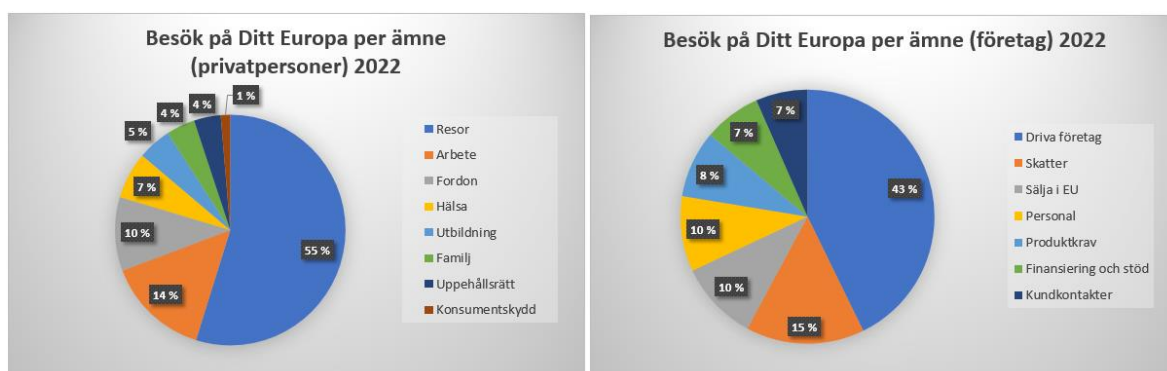


Diagram 4. Besök per ämne för invånares sökningar (till vänster) och företags sökningar (till höger)

I händelse av oförutsedda händelser eller kriser använder kommissionen Ditt Europas synlighet som en multiplikator för att förse företag och invånare med information, antingen genom att

¹⁹ En enkät om kundtillfredsställelse genomförs varje år på Ditt Europa.

²⁰ Problemområden A, B, L och M.

²¹ 90 % av de svarande som tittade på kampanjvideon kunde även korrekt identifiera logotypen för Ditt Europa. Ytterligare kampanjer i Twitter, Facebook, LinkedIn och Google Ad genererade över 3 miljoner intryck, över 1 miljoner uppdrag, 14 000 länkklickningar och över 244 000 videovisningar per månad. Hög synlighet har lett till ett ökande antal besökare.

lägga upp nytt innehåll (t.ex. brexit) eller genom att länka till andra av kommissionens webbplatser (t.ex. Ukraina med information till flyktingar, givare och företag).

Förbättringsområden och nästa steg

Kommissionen och medlemsstaterna bör fortsätta att förbättra Ditt Europa och sitt nätverk av nationella portaler som **den främsta källan** till praktisk, begriplig, tillförlitlig och tillgänglig information om regler, förfaranden och affärsmöjligheter på alla förvaltningsnivåer.

Kommissionen kommer att fortsätta att **förbättra täckningen, sökbarheten och tillgången** till information för företag, särskilt små och medelstora företag, och invånare på områden som är avgörande för att hjälpa dem att dra största möjliga nytta av den inre marknaden.

- Detta kommer att **göra det lättare att hitta information om produktkrav för tillverkare och återförsäljare**. Detta ämne är redan ett av de mest populära sökämnen för företag. Med tanke på antalet regler som är tillämpliga på en viss produkt på EU-nivå och nationell nivå, både produktspecifika regler och övergripande regler, kommer Ditt Europa att bli en enda kontaktpunkt för dessa krav. Samtidigt måste medlemsstaterna öka anmälningen av relaterade nationella regler i enlighet med kraven i förordningen om en gemensam digital ingång.
- Den kommer också att presentera **information om beskattning** på ett användarvänligt sätt. Medlemsstaterna måste se till att informationen i och den tekniska infrastrukturen för *databasen över skatter i Europa*²² är aktuell för att ge små och medelstora företag rätt information.
- Eftersom medlemsstaterna lägger till mer information, även på kommunal nivå, kommer kommissionen att fortsätta att presentera detta på ett allt mer strukturerat och användarvänligt sätt. Detta omfattar till exempel information om **bestämmelser om fordons tillträde i städer**, t.ex. lågutsläpps zoner eller vägavgiftsmärken.
- Kommissionen och medlemsstaterna bör fortsätta att förbättra **sökbarheten när det gäller information om social trygghet**, som är avgörande för rörliga invånare, arbetstagare och arbetsgivare och en väsentlig förutsättning för den fria rörligheten för arbetstagare.
- Kommissionen kommer att fortsätta att förbättra och uppgradera **den nya sökmotorn med vägledning**. Sökmotorns effektivitet är också beroende av den information som medlemsstaterna anmäler.

Kommissionen kommer dessutom att fortsätta arbetet med att etablera Ditt Europa som ett centralt instrument för tillgång till viktig nödvändig information. I detta avseende används de befintliga funktionerna redan i stor utsträckning. En invånare eller ett litet eller medelstort företag kan till exempel redan använda Ditt Europa för kontroll av momsregistreringsnummer för att ta reda på om ett företag är registrerat för gränsöverskridande handel inom EU, vilket behövs för många förfaranden. Detta gäller även för det europeiska yrkeskortet. Likaså kommer nationella trafikregler, som för närvarande finns på en separat EU-

²² Databasen över skatter i Europa är kommissionens informationsverktyg på nätet. Den innehåller information om omkring 650 skatter, som tillhandahålls av EU:s medlemsstater: [Databasen över skatter i Europa v. 3 \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eu-observatory/taxation/).

webbplats, att publiceras på Ditt Europa i slutet av 2023. Kommissionen kommer också att undersöka nya metoder för att **övervaka innehållet**, t.ex. **automatiska kvalitetssystem**²³.

Slutligen kommer kommissionen att **bedöma användningen av avancerade AI-drivna stora språkmodeller**, inbegripet teknik för igenkänning av naturligt språk. Med dessa modeller är det möjligt att skapa mer dynamiska, kontextmedvetna och individanpassade system för tillhandahållande av information, som kan revolutionera hur användarna får tillgång till och samverkar med lagstadgat innehåll. Så småningom kan dessa verktyg analysera stora mängder information från olika källor, bland annat regler och förfaranden på EU-nivå och nationell nivå, och presentera den i ett format som är anpassat till användarnas specifika behov.

Vid större kriser kommer Ditt Europa att fortsätta vara **förmedlare av officiell information**, som under pandemin eller kriget i Ukraina. I allmänhet kommer kommissionens avdelningar att se till att det hänvisas mer systematiskt till **webbplatsen Ditt Europa** när nya informationskrav fastställs i **ny EU-lagstiftning**.

- **Medlemsstaterna** uppmanas att fortsätta att **förbättra täckningen och kvaliteten på den information** som läggs upp på portalen och anmäla den information som krävs enligt förordningen om en gemensam digital ingång.
- **Kommissionen** kommer att **se till att det blir lättare att hitta information**, med särskild betoning på områden som är viktiga för små och medelstora företag, bland annat **produktkrav och beskattning**. Den kommer att bekräfta och öka webbplatsens roll som en snabb **förmedlare av officiell information**, särskilt vid större händelser och kriser. Kommissionen kommer dessutom att **bedöma användningen av avancerade AI-drivna stora språkmodeller** för att ytterligare förbättra det sätt på vilket gällande föreskrifter delas med användare, särskilt små och medelstora företag.

B. Ge stöd av hög kvalitet till företag och privatpersoner

Den gemensamma digitala ingången ger ytterligare stöd genom individanpassade hjälp- och problemlösningstjänster när informationssidorna om ingången visar sig vara otillräckliga och/eller när privatpersoner eller företag stöter på problem när de försöker utöva sina rättigheter på den inre marknaden²⁴.

Resultat

Tjänsteutbudet håller på att breddas. I december 2020 blev sju viktiga hjälptjänster²⁵ tillgängliga på Ditt Europa tillsammans med en **hjälpjämtsökare**²⁶ som underlättar tillgången till dessa tjänster. Följande stödtjänster blev tillgängliga: 1) Gemensamma kontaktpunkter. 2) Kontaktpunkter för produkter. 3) Kontaktpunkter för byggprodukter. 4) Nationella rådgivningscentrum för yrkeskvalifikationer. 5) Nationella kontaktpunkter för gränsöverskridande hälso- och sjukvård. 6) Europeiska nätverket för arbetsförmedlingar (Eures). 7) Tvistlösning online.

²³ Detta kan omfatta en "spindel" (programvara som indexerar webbplatsernas innehåll så att dessa webbplatser kan visas i sökresultaten) för att kontrollera om det finns nödvändig information, översättningar, logotypen för Ditt Europa osv.

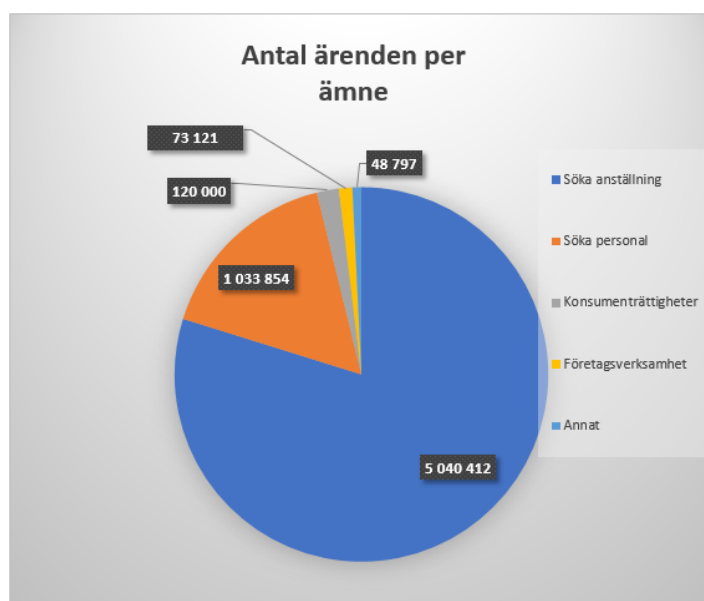
²⁴ Detta kan inträffa när gränsöverskridande verksamhet är alltför specifik för standardförklaringar på webbsidor eller på grund av olika svårigheter i kontakter med myndigheter.

²⁵ Enligt kapitel III i förordningen om en gemensam digital ingång.

²⁶ [Hjälpjämtsökare \(europa.eu\)](https://europa.eu).

Förordningen om en gemensam digital ingång gör det möjligt att länka till ytterligare hjälp- och problemlösningstjänster om de erbjuder information eller hjälp som kompletterar befintliga tjänster, uppfyller kvalitetskraven och erbjuds kostnadsfritt eller till överkomliga avgifter²⁷. Utifrån detta har tre tjänster anslutits som har utökat den gemensamma digitala ingångens tjänsteutbud: Ditt Europa – Rådgivning, Solvit-nätverket och nätverket av europeiska konsumentcentrum²⁸. Nästan 100 % av dessa tjänster finns nu tillgängliga via hjälptjänstsökaren.

Tjänsten används i stor utsträckning. Under 2021 och 2022 har hjälptjänsterna sammantaget gett stöd i 6,5 miljoner fall²⁹, varav 5,3 miljoner var privatpersoner och 1,2 miljoner företag. De vanligaste användargrupperna är arbetsgivare och arbetssökande (6 miljoner), företag som tillhandahåller tjänster (157 000 fall), konsumenter som har frågor om sina rättigheter (120 000) eller tvister med näthandlare (80 000 fall³⁰) och personer som söker hälso- och sjukvård i ett annat land (63 000 fall³¹).



²⁷ Artikel 7.3 i förordningen om en gemensam digital ingång. Både tjänster på EU-nivå och nationell nivå kan ansluta sig till den gemensamma digitala ingången.

²⁸ På nationell nivå har den tyska myndigheten för likabehandling av EU-arbetstagare också anslutit sig. Det tyska förlikningsorganet för kollektivtrafik har inlett processen.

²⁹ Under 2022 behandlade Ditt Europa – Rådgivning och Solvit över 28 000 fall (varav 20 000 var berättigade) respektive 2 200 fall. Solvit löste 86 % av fallen.

³⁰ I denna siffra ingår 50 000 förhandsklagomål, som är direkta samtal mellan konsumenter och näringsidkare via plattformen utan medverkan av ett organ för alternativ tvistlösning.

³¹ Dessa siffror bygger på hjälptjänster i 21 medlemsstater.

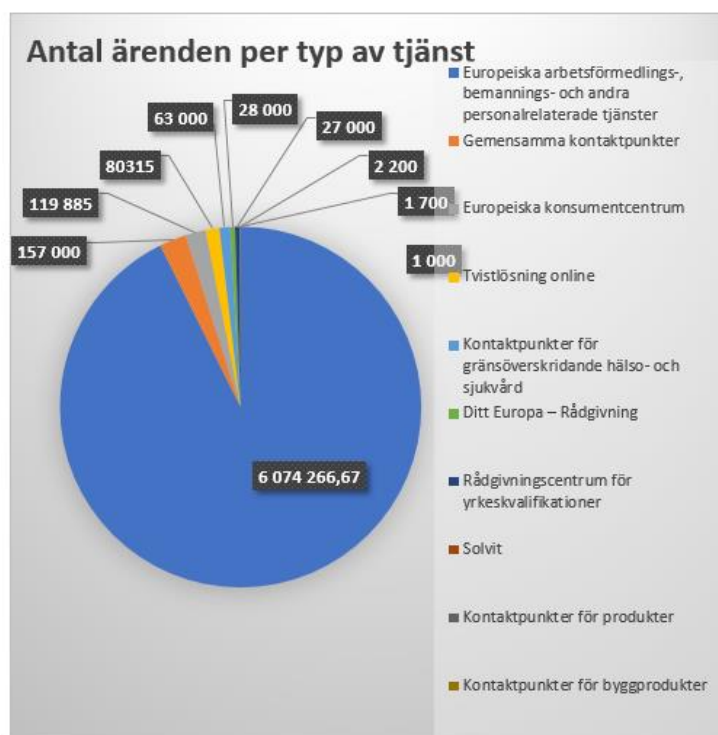


Diagram 5. Antal ärenden per typ av tjänst (överst) och ämnesområden (nederst)

Företag och privatpersoner kan förvänta sig ett svar inom två till tre kalenderdagar. Svarstiden för de två typerna av kontaktpunkter för produkter tar dock i genomsnitt åtta till nio dagar. Detta kan bero på komplexiteten i produktkraven, som ofta härrör från en blandning av EU-lagstiftning och nationell lagstiftning. Resursbegränsningar och nätverkens arbetsflöden kan också inverka. De utgör dock endast omkring 1 % av alla ärenden.

Återkopplingen från användarna är positiv. Hittills har över 3 200 svar samlats in genom en särskild återkopplingsprocess³², med ett genomsnittligt betyg på 4,3 stjärnor av 5. Detta är en positiv uppskattning med tanke på att användare som inte är nöjda är överrepresenterade i denna typ av system³³.

Möjliga förbättringar och nästa steg

Hittills används inte återkoppling från användare och fallstatistik systematiskt som ett verktyg för att förbättra tjänsteutbudet överlag. Kommissionen kommer att samarbeta med medlemsstaterna och relevanta hjälptjänster för att ändra detta. Rent konkret innebär detta att ökning och minskningar av typer av förfrågningar och återkoppling från användarna kommer att övervakas på vederbörligt sätt för att se till att privatpersoner och företag betjänas på ett optimalt sätt. Om en gemensam kontaktpunkt ställs inför en ökning av antalet förfrågningar från byggföretag från en annan medlemsstat, och återkopplingen tyder på att sådana företag inte hittar den information de söker, bör detta föranleda åtgärder från de berörda myndigheterna. De skulle kunna förbättra informationen på de nationella sidorna om den gemensamma digitala ingången och/eller be kommissionen att förbättra sidorna på Ditt Europa och/eller vidta andra åtgärder för att underlätta affärsverksamhet i deras medlemsstat.

³² Se artikel 25 i förordningen om en gemensam digital ingång och genomförandeförordning (EU) 2020/1121. Tjänsteleverantörer ska uppmana användarna att lämna återkoppling om kvaliteten och tillgängligheten i fråga om tjänsten i fråga när de har använt den.

³³ Det faktum att mindre nöjda användare är mer benägna att använda återkopplingsfunktioner är en konsekvent tendens i den feedback om portalen Ditt Europa som samlats in under många år.

Kommissionen kommer att börja följa upp hur **hjälpjänstsökaren** används för att förbättra de mest använda tjänsterna och göra det möjligt att erbjuda bättre tjänster till små och medelstora företag och privatpersoner, som är mer tillgängliga för användare i andra länder.

För att förbättra den gemensamma digitala ingångens tjänsteutbud uppmuntras Europa direktkontoren, de nationella tillsynsorganen inom transport och helpdesken för immaterialrättigheter att delta. Den gemensamma digitala ingången skulle bli **en verklig gemensam kontaktpunkt för hjälptjänster på EU-nivå för alla frågor som rör den inre marknaden**.

Kommissionen kommer dessutom att **göra det enklare för användare** på webbsidorna för den gemensamma digitala ingången att hitta de lämpligaste hjälptjänsterna genom att **utveckla en enhetlig sökfunktion** för information och hjälp online. AI-drivna lösningar skulle också kunna utforskas för att bättre uppnå detta mål.

- Medlemsstaterna uppmanas att förbättra den hittills **ofullständiga insamlingen av användaråterkoppling och fallstatistik**, så att sådan återkoppling kan användas för att förbättra den allmänna kvaliteten på tjänsterna för privatpersoner och företag.
- Kommissionen kommer att uppmuntra en ytterligare **utökning av utbudet av problemlösningstjänster**. Det kommer också att **förbättra vägledningen till hjälptjänster inom ramen för den gemensamma digitala ingången**.

C. Hinder för rapportering för att förbättra den inre marknads funktion

Företag och privatpersoner som stöter på hinder på den inre marknaden kan anmäla dem direkt via Ditt Europa genom att klicka på ”Anmäl ett hinder” i den övre menyn. Då öppnas ett webbformulär för anmälan av hinder på den inre marknaden³⁴, som medlemsstaterna därefter bör åtgärda. **Verktøget för hinder på den inre marknaden** samlar in och analyserar sådana uppgifter. Verktøgets främsta mål är att ge insikt i de mest akuta utmaningarna på den inre marknaden ur företagets och privatpersonernas perspektiv³⁵ och bidra till en mer datadriven politik.

Resultat

Sedan december 2020 har redan 1 511 hinder anmälts genom verktøget för hinder på den inre marknaden. De anmälda hindren och en sammanfattande panel finns tillgängliga i realtid för medlemsstaterna och kommissionen. Anonymiserade datauppsättningar offentliggörs en gång om året på EU:s portal för öppna data.

Av de hinder som anmäls rör 80 % privatpersoner. De problem som privatpersoner möter rör främst (räknat i antal fall) konsumenträttigheter (23 % av fallen som avser privatpersoner), arbete och pension (16 %) samt medborgerliga och familjerättsliga frågor (15 %).

³⁴ Varje ärende lagras anonymt i den gemensamma digitala ingångens förvaltningsverktøg. Nationella samordnare och kommissionens förvaltare har tillgång till visualiserad statistik på en panel.

³⁵ Artiklarna 1.1 c och 26 i förordningen om en gemensam digital ingång.

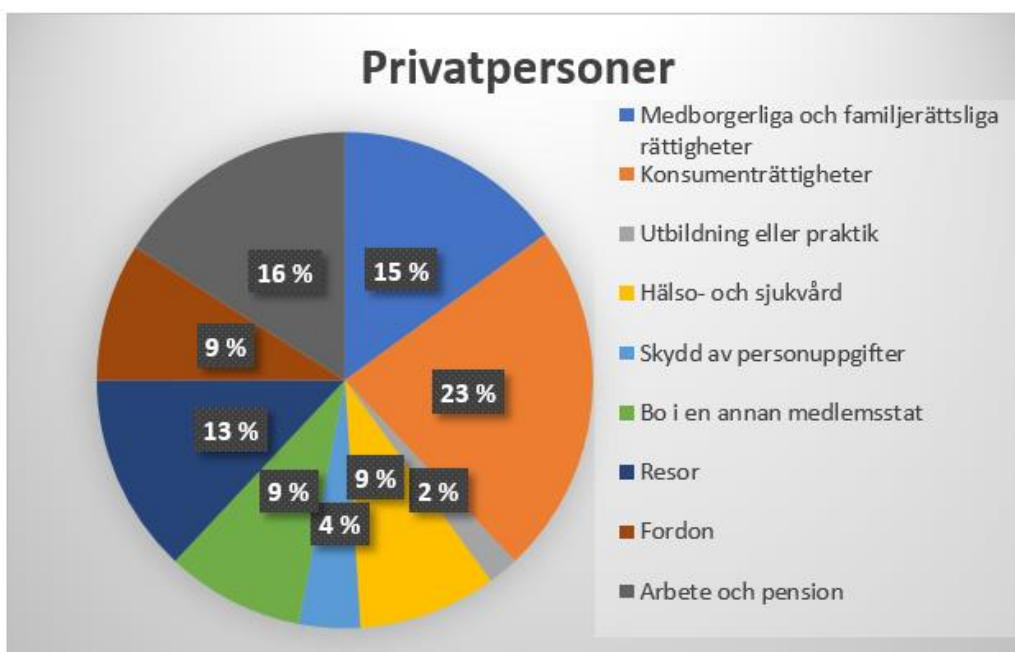


Diagram 6. Hinder anmälda på Ditt Europa per ämne, privatpersoner

Av de hinder som anmäls rör 20 % företag. För företag rör de flesta anmälda hindren skatter (25 %), följt av tillhandahållande av tjänster (24 %), start, drift och nedläggning av företag (15 %), finansiering (10 %) och anställning av arbetstagare (10 %).

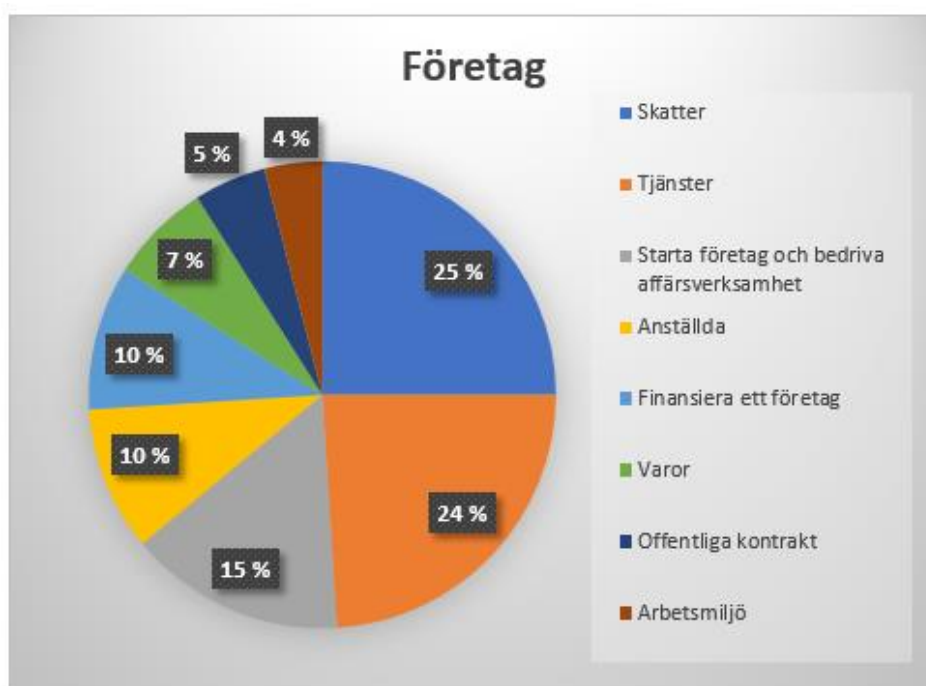


Diagram 7. Hinder som anmäls på Ditt Europa per ämne, företag

Möjliga förbättringar och nästa steg

Alla användare av Ditt Europa har inte klart för sig att verktyget för hinder på den inre marknaden inte är avsett att lösa individuella ärenden. När det gäller sådana frågor skickas användarna vidare till nationella hjälptjänster som Solvit³⁶ och Ditt Europa – Rådgivning. Det

³⁶ Solvit är en kostnadsfri onlinetjänst som syftar till att hitta lösningar för privatpersoner och företag om deras rättigheter överträds av offentliga myndigheter.

är därför nödvändigt att **förtydliga vägledningen för användarna och de olika steg som de genomgår i detta avseende.**

Inom en snar framtid kommer verktyget att **sammanföra de uppgifter som samlats in genom Ditt Europa med en mängd befintliga uppgifter om hinder från olika källor**³⁷, däribland Ditt Europa – Rådgivning, Solvit, Enterprise Europe Network³⁸ och nätverket av europeiska konsumentcentrum. Man planerar också att inkludera uppgifter från frivilliga organisationer inom näringslivet, t.ex. Eurochambres och återkopplingsmekanismen för små och medelstora företag, en EU-undersökning som genomförs av Enterprise Europe Network³⁹. Som vi kommer att visa nedan kräver detta smart dataintegrering, standardisering och visualisering⁴⁰.

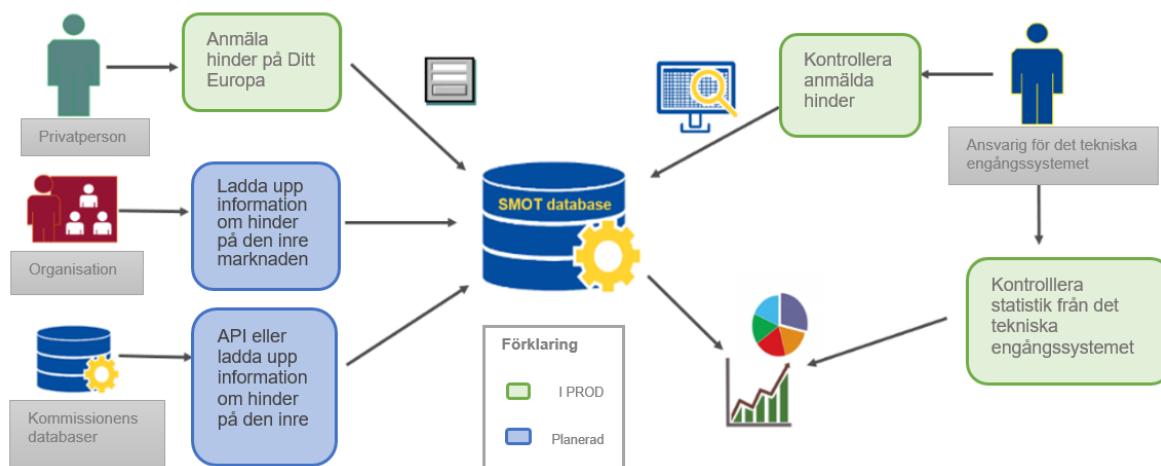


Diagram 8. Delar i verktyget för hinder på den inre marknaden

Det krävs toppmoderna analysverktyg för att utnyttja potentialen hos rådata från integrering av olika källor. I detta sammanhang kommer kommissionen att **undersöka möjligheten att använda teknik, t.ex. artificiell intelligens (AI), maskininlärning** och bearbetning av naturligt språk för att fastställa källan till de anmälda hindren (brist på information, rättsliga frågor, efterlevnadsfrågor eller förfarandefrågor osv.), relevanta mönster och vilka åtgärder som bör vidtas.

Kommissionen kommer tillsammans med medlemsstaterna också att utfärda riktlinjer för hur alla befintliga verktyg kan användas för att hantera de anmälda hindren, inbegripet kommissionens och medlemsstaternas ansvar för att hantera hindren och rollen för verktyget för hinder på den inre marknaden. Tillgängliga verktyg är till exempel åtgärder på regional eller nationell nivå, samarbete mellan medlemsstaterna och kommissionen, överträdelseförfaranden, nya förslag från kommissionen osv. Uppgifterna skulle också kunna bidra till att identifiera de mest akuta hindren som ska diskuteras och lösas inom arbetsgruppen

³⁷ [Återkoppling om hinder \(europa.eu\)](https://europa.eu).

³⁸ Samråd med Enterprise Europe Network ledde till att två olika formulär och resultattavlor för privatpersoner och företag togs fram samt en ny modul för uppgiftsinsamling från externa näringslivsorganisationer. Dessa förändringar kommer att märkas av i uppgifterna i slutet av 2023. Kommissionen kommer också att investera i att vidareutveckla panelen och rapporteringskraven, t.ex. i årsrapporten om den inre marknaden.

³⁹ Stödorgan för små och medelstora företag registrerar ärenden i den dagliga driften som små och medelstora företag anmäler till dem i systemet. Återkopplingsmekanismen för små och medelstora företag och verktyget för hinder på den inre marknaden har ett gemensamt mål, dvs. att bättre utnyttja den återkoppling som inkommer.

⁴⁰ De tekniska delarna i verktyget för hinder på den inre marknaden består av uppgiftsinsamling från Ditt Europa och nationella webbsidor för den gemensamma digitala ingången, ett ärendehanteringssystem och en statistisk panel.

för efterlevnad på den inre marknaden, ett högnivåforum där kommissionen och medlemsstaterna samarbetar för att säkerställa att den inre marknaden fungerar väl.

- Kommissionen kommer under 2023 att **slutföra integreringen av de uppgifter om hinder som samlats in på Ditt Europa med olika källor**, särskilt Ditt Europa – Rådgivning, Solvit, Enterprise Europe Network och nätverket av europeiska konsumentcentrum samt **uppgifter från frivilliga näringslivsorganisationer som är med i samarbetet** (dvs. Eurochambres och återkopplingsmekanismen för små och medelstora företag). Kommissionen kommer också att **undersöka möjligheten att använda teknik som artificiell intelligens (AI)**.
- Medlemsstaternas nationella företrädare och kommissionen kommer att **utfärda riktlinjer för hur de anmälda hindren ska hanteras**. Förbättrade uppgifter skulle också kunna bidra till att **identifiera de mest akuta hindren som måste åtgärdas inom arbetsgruppen för efterlevnad på den inre marknaden**.

II. KOMMANDE – Onlineförfaranden och det tekniska engångssystemet

Att förenkla förvaltningen för företag och privatpersoner på den inre marknaden är ett viktigt mål för den gemensamma digitala ingången. Syftet är att drastiskt förenkla för användarna och **undanröja onödig byråkrati och administrativa bördor** för såväl företag som privatpersoner. ”Engångsprincipen förväntas även att ge positiva ekonomiska effekter på medlemsstaternas budgetar⁴¹.

Senast i december 2023 ska medlemsstaterna

- a. **när nationella användare kan få tillgång till och komplettera nationella förfaranden online**, se till att **även gränsöverskridande användare kan göra så på ett icke-diskriminerande sätt**,
- b. **ge nationella och gränsöverskridande användare tillgång till 21 typer av förfaranden**⁴² som är avgörande för företag och privatpersoner (tabell 1).

Alla förfarandetyper enligt bilaga II till förordningen om en gemensam digital ingång kommer att erbjudas helt online⁴³, vilket innebär att användarna kommer att kunna identifiera och autentisera sig, fylla i ansökan och underteckna online, underrättas elektroniskt om slutförandet av förfarandet och få relevanta utdata i digitalt format.

FÖR FÖRETAG	FÖR PRIVATPERSONER
Anmälan av affärsverksamhet, ändring av affärsverksamhet och avslutande av affärsverksamhet ⁴⁴	Anmäla adressändring

⁴¹ Se [Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden](#), där det uppskattas att en medlemsstat (Danmark som användarfall) kan spara upp till 100 miljoner euro per år genom att genomföra engångsprincipen via ett särskilt program.

⁴² De förfarandetyper som omfattas av den gemensamma digitala ingången förtecknas i bilaga II till förordningen om en gemensam digital ingång.

⁴³ I enlighet med artikel 6.4 i förordningen om en gemensam digital ingång ska kommissionen och medlemsstaterna senast i december 2023 säkerställa att informationssystemet för den inre marknaden (IMI) är redo att användas av medlemsstaterna så att de i ett gemensamt register kan meddela förfaranden som kan kräva fysisk närvaro.

⁴⁴ Såsom anges i bilaga II till förordningen om en gemensam digital ingång undantas följande förfaranden: insolvens- eller likvidationsförfaranden, inledande registrering av affärsverksamhet i företagsregistret och

Begära tillstånd om att bedriva affärsverksamhet	Ansöka om bevis för bosättning
Registrering som arbetsgivare avseende pension och socialförsäkring	Ansöka om födelsebevis.
Registrera anställda avseende pension och socialförsäkring	Ansöka om fastställande av tillämplig socialförsäkringslagstiftning
Anmälan om att anställdas anställningsavtal upphör att gälla för socialförsäkringsändamål	Anmäla ändringar av personliga förhållanden för socialförsäkringsändamål
Betala sociala avgifter för anställda	Ansöka om europeiskt sjukförsäkringskort
Deklarera bolagsskatt	Ansöka om pension
	Begära ut information om intjänade pensionsrättigheter
	Deklarera inkomstskatt
	Registrera motorfordon
	Erhålla klistermärken för vägtull eller utsläpp
	Anmäla sig till universitet
	Ansöka om studiebidrag
	Begära akademiskt erkännande av examensbevis

Tabell 1. De 21 typer av förfaranden som ska digitaliseras för företag och privatpersoner

Senast i december 2023 kommer kommissionen dessutom att införa de gemensamma tjänsterna i det tekniska engångssystemet (dvs. datatjänstkatalogen, bevismäklaren och Semantic-registret). Medlemsstaterna kommer att säkerställa den tekniska kopplingen mellan deras förfarandeportaler och de gemensamma tjänsterna i syfte att möjliggöra det automatiska och säkra gränsöverskridande utbyte av bevis – i form av handlingar eller strukturerade uppgifter – som krävs för att slutföra dessa förfaranden.

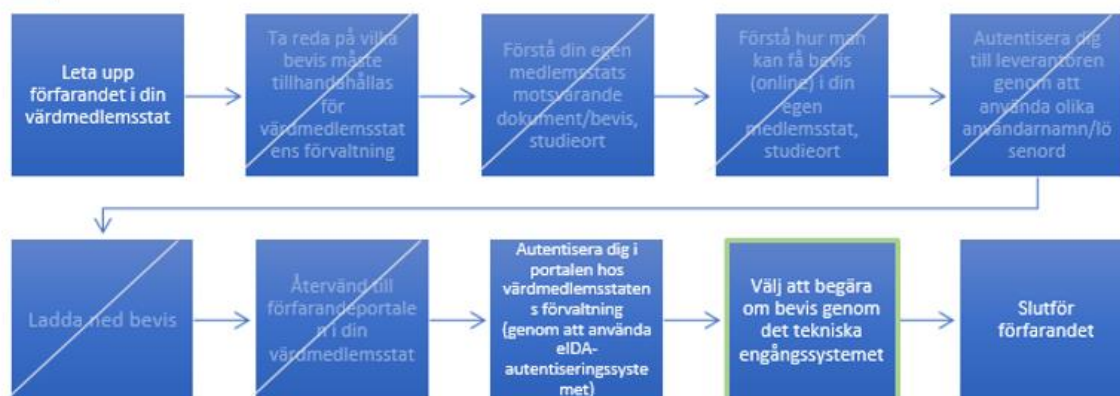
För förfaranden inom ramen för den gemensamma digitala ingången kommer användaren inte längre att ställas inför olika förfaranden i medlemsstaterna, och slipper därför problem i samband med handlingar som utfärdats i olika medlemsstater eller olika webbplatser för att slutföra dessa förfaranden. Med utgångspunkt i Ditt Europa kommer användaren att kunna autentisera sig på vilken onlineportal som helst för att snabbare få reda på vilka handlingar som krävs och få de behöriga myndigheterna att dela med sig av handlingar och uppgifter. Användarna behöver inte längre söka, hämta och ladda ned/ladda upp dokument. Tack vare det tekniska engångssystemet kommer den gemensamma digitala ingången att minska kostnaderna för rörlighet på den inre marknaden, administrativa friktioner och hinder, samtidigt som det inte införs några ytterligare skyldigheter för privatpersoner och företag.

Förenklingen kan åskådliggöras och förklaras på följande sätt:

förfaranden för bildande eller senare anmälan av bolag i den mening som avses i artikel 54 andra stycket i EUF-fördraget.



Tekniska engångssystemets användarresa för gränsöverskridande företag



Ett *italienskt litet eller medelstort företag* vill till exempel ansöka om att få bedriva verksamhet i Tyskland. Tack vare det tekniska engångssystemet kan företaget slutföra förfaranden via Ditt Europa genom att det direkt får tillgång till den berörda tyska förfarandeportalen. För att slutföra förfarandet online kommer den tyska portalen att be (det juridiska) ombudet för det italienska företaget att tillhandahålla nödvändiga bevis (t.ex. intyg om yrkeskvalifikationer som erhållits i Italien och Österrike), som ska hämtas via det tekniska engångssystemet. Det tekniska engångssystemet används för att automatiskt begära in och hitta de nödvändiga bevisen, vilket möjliggör automatiskt utbyte av officiella handlingar mellan myndigheter (detta föregås av en uttrycklig begäran och förhandsgranskning av bevisen av användaren).

Resultat

Preliminär information som samlats in i samband med rapporten om riktmärkning av e-förvaltningen⁴⁵ visar på **betydande framsteg i digitaliseringen av de förfaranden som omfattas av förordningen om en gemensam digital ingång**: Privatpersoner kan slutföra 81 % av förfarandena inom EU27+ och 46 % kan slutföras av gränsöverskridande användare. Genomsnittet för förfaranden inom ramen för den gemensamma digitala ingången är 84 % respektive 47 %. Kommissionen samarbetar med medlemsstaterna för att ta itu med de utmaningar som har uppstått under arbetet med digitaliseringen av de relevanta förfarandena.

Vad gäller automatiskt utbyte av bevis **antog kommissionen de tekniska och operativa specifikationerna för det tekniska engångssystemet**⁴⁶ och inrättade sex grupper för att utföra följande huvuduppgifter: bevisankoppling, teknisk utformning, säkerhet, standardisering, provning och operativ styrning. Kommissionen arbetar med att utveckla det tekniska engångssystemets gemensamma tjänster och stödja medlemsstaterna när det gäller att säkerställa den tekniska kopplingen mellan deras förfarandeportaler och de gemensamma tjänsterna. De storskaliga evenemang som kommissionen anordnar (**”projectathons”**)⁴⁷ visar att de gemensamma tjänsterna inom det tekniska engångssystemet som kommissionen har utvecklat är fullständigt klara att ta i drift.

⁴⁵ Europeiska kommissionen, Riktmärket för e-förvaltning 2022 – *Insight Report*, s. 32.

⁴⁶ Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2022/1463 av den 5 augusti 2022.

⁴⁷ ”Projectathons” består av interoperabilitets- och efterlevnadstester i en strukturerad miljö för att stödja utvecklingen och genomförandet av det tekniska engångssystemet.

För att säkerställa interoperabilitet mellan det tekniska engångssystemet och EU:s e-identitetsplånbok inrättade kommissionen också en grupp med experter från medlemsstaterna för att bedöma tre typer av synergieffekter: användarupplevelser, investeringar och semantik. När EU:s e-identitetsplånbok tas i drift kommer användarna att kunna dra nytta av ytterligare förfarandeanternativ. Användarna kommer till exempel att kunna lämna ut sina identitetshandlingar och elektroniska handlingar från sin e-identitetsplånbok till förfarandeportaler eller använda det tekniska engångssystemet för att hämta elektroniska handlingar direkt från den autentiska informationskällan⁴⁸. De bevis som inhämtas via det tekniska engångssystemet kommer också att vara nedladdningsbara.

Dessutom kommer fler användare att kunna dra nytta av den gemensamma digitala ingången (inklusive det tekniska engångssystemet) och de förenklingar de medför, eftersom kommissionen har föreslagit att deras tillämpningsområde ska utvidgas till att omfatta nya användningsfall som en del av nya lagstiftningsinitiativ. Vissa av dem kommer att beröra många privatpersoner och företag, till exempel i samband med korttidsuthyrning av bostäder samt körkort⁴⁹. Andra kommer att handla om tillståndsgivning för strategiska projekt som är avgörande för den gröna industriplanen, t.ex. rättsakten om nettonollindustrin och akten om råvaror av avgörande betydelse.

Vad händer nu?

- Uppnå delmålet för december 2023

Kommissionen kommer att **tillgängliggöra det tekniska engångssystemets gemensamma tjänster**, inklusive gränssnitt som gör det möjligt för nationella samordnare, behöriga myndigheter, förmedlingsplattformar och kommissionen att hantera informationen i dessa tjänster. Kommissionen kommer att färdigställa IMI:s gemensamma databas för undantag från onlineförfaranden och IMI-arbetsflödet för kontroll av bevisens äkthet. Den kommer att hjälpa medlemsstaterna att slutföra registreringen av myndigheter i IMI⁵⁰.

Medlemsstaterna ska säkerställa en smidig införandeprocess för att möjliggöra en **koppling mellan förfarandeportalerna** och de **gemensamma tjänsterna**. Eftersom det tekniska engångssystemet bygger på eIDAS-autentisering som regleras av eIDA-förordningen, måste medlemsstaterna i god tid anmäla elektroniska identifierings- och autentiseringssystem för både fysiska och juridiska personer.

- Maximera fördelarna med ”engångsförfaranden” på nätet

Kommissionen kommer att undersöka möjligheter till att **utvidga tillämpningsområdet för den gemensamma digitala ingången till att även omfatta ytterligare förfaranden**, till exempel på områdena social ekonomi och samordning av de sociala trygghetssystemen. Detta initiativ kan vinna på en mer systematisk översikt av förfarandena, särskilt förfaranden som hjälper företag och medborgare att göra affärer, flytta och arbeta i ett annat EU-land.

Medlemsstaterna och kommissionen bör dessutom främja en gradvis **anpassning och förenkling av de administrativa förfarandena** inom ramen för den gemensamma digitala ingången i hela EU, till exempel genom övningar i ömsesidigt lärande, och därigenom bidra till

⁴⁸ Det kan även finnas andra synergier, t.ex. att e-identitetsplånboken återanvänder tjänster från det tekniska engångssystemet.

⁴⁹ Förslag till direktiv om ändring av direktiv (EU) 2015/413 om underlättande av gränsöverskridande informationsutbyte om trafiksäkerhetsrelaterade brott. COM(2023) 126.

⁵⁰ I enlighet med artiklarna 6.4 och 15 i förordningen om en gemensam digital ingång.

målet att minska rapporteringskraven med 25 %⁵¹. Offentliga myndigheter med mer komplexa administrativa förfaranden skulle kunna dra lärdom av de myndigheter som använder enklare förfaranden och ytterligare främja administrativ förenkling och harmonisering.

- *Maximera fördelarna med det tekniska engångssystemet*

Det tekniska engångssystemet är det första EU-omfattande gräns- och sektorsöverskridande dataområdet mellan myndigheter och myndigheter som kopplar samman offentliga myndigheter som fungerar som betrodda autentiska informationskällor, och är därför en viktig del av EU:s framväxande gemensamma dataområde. **Kommissionen kommer att se till att det tekniska engångssystemets dataområde integreras i de gemensamma europeiska dataområdena för offentliga förvaltningar**⁵² och att det är interoperabelt med andra sektorsspecifika dataområden, t.ex. EU:s hälsodataområde⁵³. Detta kommer att säkerställa gränsöverskridande tillgång till data utanför en viss sektor.

Kommissionen kommer att fortsätta att undersöka alla fördelaktiga broar mellan det tekniska engångssystemet och andra EU-system (t.ex. **elektroniskt utbyte av socialförsäkringsuppgifter (EESSI)**) eller initiativ. Den undersöker också hur det tekniska engångssystemet kan hjälpa användare, särskilt små och medelstora företag, att **förenkla sina rapporteringsskyldigheter**, till exempel i händelse av dubbelrapportering.

Vad gäller den framtida utvecklingen av det tekniska engångssystemet bör man undersöka **potentiella fördelar från initiativ, t.ex. den europeiska infrastrukturen för blockkedjetjänster** som lanserats inom ramen för det europeiska blockkedjepartnerskapet, vilket syftar till att omvandla offentliga tjänster till tidsåldern för webb3-eran.

- Medlemsstaterna ska säkerställa en smidig övergång för att skapa en **koppling mellan förfarandeportalerna och de gemensamma tjänsterna**. De ska **anmäla eIDA-autentiseringssystemet**, särskilt för juridiska personer, och ingå avtal om **operativa metoder** för att säkerställa att det tekniska engångssystemet fungerar och underhålls på ett effektivt sätt.
- Kommissionen kommer att sträva efter att **utvidga den gemensamma digitala ingången till att även omfatta ytterligare förfaranden**. Den kommer att främja användning av den gemensamma digitala ingången för att uppnå **administrativ förenkling och harmonisering**, särskilt genom **inbördes utvärdering och ömsesidigt lärande**. Den kommer dessutom att säkerställa att **det tekniska engångssystemets dataområde smidigt integreras i EU:s bredare gemensamma dataområde**.

SLUTSATS

Den gemensamma digitala ingången är ett viktigt e-förvaltningssystem som säkerställer en **bättre fungerande och mer konkurrenskraftig inre marknad**. Det förbättrar radikalt det europeiska affärsklimatet och utgör en hörnsten i insatserna för att stödja små och medelstora företag. Den gemensamma digitala ingången håller på att byggas ut och stöder alltfler företag och privatpersoner i EU.

⁵¹ Som ordförande Ursula von der Leyen tillkännagav den 15 mars 2023 vid Europaparlamentet.

⁵² Andra dataområden är t.ex. offentliga förvaltningars rättsliga dataområde, dataområdet för offentlig upphandling (se 2023/C 98 I/01) och offentliga förvaltningars säkerhetsdataområde för innovation (SWD(2022) 45 final).

⁵³ COM(2022) 197 final.

Medlemsstaterna uppmanas att inkludera den gemensamma digitala ingången i sina nationella färdplaner som ska antas senast den 9 oktober 2023, för att uppnå målen för det digitala decenniet 2030 och främja EU:s digitala omställning⁵⁴.

Kommissionen tar tillfället i akt att nå ut till företrädare för små och medelstora företag, nätverk och intressenter och samla in deras synpunkter i syfte att ständigt förbättra instrumentet.

⁵⁴ [Europas digitala decennium: digitala mål för 2030 \(europa.eu\)](https://europa.eu/europa/en/digital-decade).