

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) 2018/1724

av den 2 oktober 2018

om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artiklarna 21.2 och 114.1,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande⁽¹⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Den inre marknaden är en av unionens mest påtagliga framgångar. Den fria rörligheten för människor, varor, tjänster och kapital ger privatpersoner och företag nya möjligheter. Denna förordning är en viktig del av strategin för den inre marknaden, som inrättades genom kommissionens meddelande av den 28 oktober 2015 med titeln *Att förbättra den inre marknaden – bättre möjligheter för individer och företag*. Strategin syftar till att frigöra hela potentialen i den inre marknaden genom att göra det enklare för privatpersoner och företag att flytta inom unionen, bedriva handel, etablera sig och utöka sin verksamhet över landsgränserna.
- (2) I kommissionens meddelande av den 6 maj 2015 med titeln *En strategi för en inre digital marknad i Europa* konstaterades att internet och digital teknik förändrar våra liv och hur privatpersoner och företag får tillgång till information, skaffar sig kunskap, köper varor och tjänster, deltar och arbetar på marknaden, vilket öppnar möjligheter till innovation, tillväxt och jobb. Vidare konstaterades i det meddelandet och i flera resolutioner antagna av Europaparlamentet att privatpersoners och företags behov både i sina egna och andra länder skulle kunna tillgodoses bättre om befintliga portaler, webbplatser, nätverk, tjänster och system på europeisk nivå byggdes ut, integrerades med varandra och kopplades till olika nationella lösningar, vilket skulle skapa en gemensam digital ingång som skulle fungera som en gemensam europeisk kontaktpunkt (nedan kallad *ingången*). Kommissionens meddelande av den 19 april 2016 med titeln *EU:s handlingsplan för e-förvaltning för 2016–2020 – Snabbare digital omvandling av förvaltningar* angav ingången som en av unionens åtgärder 2017. I kommissionens rapport av den 24 januari 2017 med titeln *Stärka medborgarnas rättigheter i en union av demokratisk förändring – Rapport om EU-medborgarskapet 2017* ansågs ingången som en prioritet för unionsmedborgarnas rättigheter.
- (3) Europaparlamentet och rådet har upprepade gånger efterlyst ett mer omfattande och användarvänligt informations- och hjälppaket för att göra det lättare för privatpersoner och företag att hitta rätt på den inre marknaden och för att förstärka och effektivisera verktygen på den inre marknaden så att behoven hos privatpersoner och företag som utför ärenden eller bedriver verksamhet över gränserna bättre kan tillgodoses.

⁽¹⁾ EUT C 81, 2.3.2018, s. 88.

⁽²⁾ Europaparlamentets ständpunkt av den 13 september 2018 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 27 september 2018.

- (4) Denna förordning utgör ett svar på dessa önskemål, eftersom den kommer att ge privatpersoner och företag enkel tillgång till den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som de behöver för att kunna utöva sina rättigheter på den inre marknaden. Ingången skulle kunna bidra till ökad insyn i regler och föreskrifter som rör olika händelser i företags- och privatlivet på områden som till exempel resor, pension, utbildning, sysselsättning, hälso- och sjukvård, konsumenträttigheter och familjerättigheter. Den skulle dessutom kunna bidra till att öka konsumenternas förtroende, åtgärda de bristande kunskaperna om konsumentskydd och reglerna för den inre marknaden och minska företagens kostnader för att följa reglerna. Genom denna förordning inrättas en användarvänlig och interaktiv ingång, som på grundval av användarnas behov bör vägleda dem till de lämpligaste tjänsterna. I detta sammanhang bör kommissionen och medlemsstaterna spela en viktig roll för att målen ska uppnås.
- (5) Ingången bör underlätta kommunikationen mellan privatpersoner och företag, å ena sidan, och behöriga myndigheter, å andra sidan, genom att ge tillgång till onlinelösningar som underlättar den dagliga verksamheten för privatpersoner och företag samt minimerar hinder som uppstår på den inre marknaden. En gemensam digital ingång som ger tillgång online till korrekt och aktuell information, till förfaranden och till hjälp- och problemlösningstjänster skulle kunna öka användarnas medvetenhet om de olika onlinetjänster som finns och göra att de sparar tid och pengar.
- (6) Denna förordning har tre syften, nämligen att minska ytterligare administrativa bördor för privatpersoner och företag som i full överensstämmelse med nationella regler och förfaranden utövar eller vill utöva sina rättigheter på den inre marknaden, bland annat den fria rörligheten för personer, att eliminera diskriminering samt att säkerställa att den inre marknaden fungerar i fråga om att tillhandahålla information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster. Eftersom denna förordning täcker fri rörlighet för personer, vilket inte kan anses vara av rent underordnad betydelse, bör den baseras på artiklarna 21.2 och 114.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget).
- (7) För att privatpersoner och företag i unionen ska kunna utöva sin rätt till fri rörlighet på den inre marknaden bör unionen anta specifika, icke-diskriminerande åtgärder som ger dem enkel tillgång till tillräckligt utförlig och tillförlitlig information om de rättigheter som unionsrätten ger dem och till information om tillämpliga nationella regler och förfaranden som de måste följa när de flyttar till, bor i, studerar i eller etablerar eller bedriver verksamhet i en annan medlemsstat än sin egen. Information bör anses vara tillräckligt utförlig om den inbegriper all den information som användarna behöver för att förstå sina rättigheter och skyldigheter och beskriver de regler som gäller för den verksamhet de vill bedriva som användare i ett annat land. Informationen bör uttryckas på ett tydligt, koncist och begripligt sätt och vara funktionell och väl anpassad till målgruppen. Informationen om förfaranden bör omfatta alla förutsebara led i förfarandet som är relevanta för användaren. Det är viktigt för privatpersoner och företag som möter komplicerade regelverk, till exempel de som är verksamma inom e-handeln och delningsekonomi, att de på ett enkelt sätt kan ta reda på vilka regler som gäller och hur de tillämpas på deras verksamhet. Enkel och användarvänlig tillgång till information innebär att det blir lätt för användarna att hitta information, att avgöra vilka delar av informationen som är relevanta för deras specifika situation och att förstå den relevanta informationen. Den information som ska tillhandahållas på nationell nivå bör inte bara avse nationella regler som genomför unionsrätten, utan även eventuella andra nationella regler som gäller för både inhemska användare och användare i gränsöverskridande situationer.
- (8) Regler om tillhandahållande av information i denna förordning bör inte tillämpas på nationella rättssystem, eftersom information på det området som är relevant för användare i andra länder redan ingår i e-juridikportalen. I vissa situationer som omfattas av denna förordning bör domstolar anses vara behöriga myndigheter, till exempel när domstolar förvaltar företagsregister. Dessutom bör principen om icke-diskriminering även gälla för onlineförfaranden som ger tillgång till domstolsförfaranden.
- (9) Det är tydligt att privatpersoner och företag från andra medlemsstater kan missgynnas på grund av att de inte känner till nationella regler och administrativa system, de språk som används samt att de befinner sig geografiskt långt från de behöriga myndigheterna i andra medlemsstater än den egna. Det effektivaste sättet att minska de hinder på den inre marknaden som detta är förknippat med är att ge användare i gränsöverskridande situationer och inhemska användare tillgång till information online, på ett språk som de kan förstå, så att de förfaranden som krävs enligt nationella regler kan utföras helt online. Användarna bör även erbjudas hjälp om reglerna och förfarandena inte är tillräckligt tydliga eller om de stöter på hinder när de utövar sina rättigheter.

- (10) Många unionsakter har syftat till att tillhandahålla lösningar genom att inrätta en enda sektorsspecifik kontaktpunkt, bland annat de gemensamma kontaktpunkter som inrättats genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG⁽¹⁾ som via internet erbjuder information, hjälptjänster och tillgång till förfaranden som är relevanta för tillhandahållande av tjänster, kontaktpunkter för produkter som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 764/2008⁽²⁾ och kontaktpunkter för byggprodukter som inrättats genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 305/2011⁽³⁾ som ger tillgång till produktspecifika tekniska regler samt nationella rådgivningscentrum för yrkeskvalifikationer som inrättats genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG⁽⁴⁾ som hjälper yrkesutövare som flyttar över landsgränserna. Dessutom har det upprättats nätverk, t.ex. europeiska konsumentcentrum, vilkas syfte är att öka förståelsen om europeiska konsumenters rättigheter och hjälpa till att lösa klagomål som rör inköp i andra medlemsstater i nätverket som har gjorts under resor eller på nätet. Vidare finns nätverket Solvit, som det hänvisas till i kommissionens rekommendation 2013/461/EU⁽⁵⁾, vilket syftar till att ge privatpersoner och företag snabba, effektiva och informella lösningar på problem som de möter när myndigheterna inte respekterar deras rättigheter på den inre marknaden. Slutligen har flera informationsportaler inrättats för att upplysa användare om unionsregler och nationella regler, exempelvis Ditt Europa för den inre marknaden och den europeiska e-juridikportalen som rör rättsliga frågor.
- (11) På grund av sektorsuppdelningen i dessa unionsrättsakter är information, hjälp- och problemlösningstjänster samt förfaranden online för privatpersoner och företag fortfarande högst fragmenterade. Tillgängligheten till information och förfaranden online varierar, det finns kvalitetsbrister när det gäller tjänsterna och det saknas medvetenhet om informationen och hjälp- och problemlösningstjänsterna i fråga. Användare i gränsöverskridande situationer har även problem att hitta och använda tjänsterna.
- (12) Denna förordning bör skapa en gemensam digital ingång som kontaktpunkt genom vilken privatpersoner och företag kan få information om vilka regler och krav som gäller för dem enligt unionsrätt eller nationell rätt. Ingången bör förenkla och effektivisera privatpersonernas och företagets kontakt med hjälp- och problemlösningstjänsterna på unionsnivå eller nationell nivå. Ingången bör också göra det enklare att få tillgång till och utföra onlinieförfaranden. Denna förordning bör inte på något sätt påverka befintliga rättigheter och skyldigheter enligt unionsrätt eller nationell rätt inom de politikområdena. För de förfaranden som förtecknas i bilaga II till denna förordning och de förfaranden som föreskrivs i Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG och 2006/123/EG, samt i 2014/24/EU⁽⁶⁾ och 2014/25/EU⁽⁷⁾, bör denna förordning stödja användningen av *engångsprincipen*, och fullt ut respektera den grundläggande rätten till skydd av personuppgifter, för utbyte av bevis mellan behöriga myndigheter i olika medlemsstater.
- (13) Ingången och dess innehåll bör vara användarcentrerade och användarvänliga. Ingången bör sträva efter att undvika överlappningar och bör tillhandahålla länkar till befintliga tjänster. Den bör göra det möjligt för privatpersoner och företag att kommunicera med offentliga organ på nationell nivå och unionsnivå genom att ge dem möjlighet att lämna synpunkter både på de tjänster som erbjuds genom ingången och på hur de upplever att den inre marknaden fungerar. Med hjälp av verktyget för återkoppling bör användarna, på ett sätt som gör det möjligt för dem att förbli anonyma, kunna påpeka upplevda problem, brister och behov, så att tjänsternas kvalitet hela tiden kan förbättras.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 764/2008 av den 9 juli 2008 om förfaranden för tillämpning av vissa nationella tekniska regler på produkter som lagligen saluförts i en annan medlemsstat och om upphävande av beslut nr 3052/95/EG (EUT L 218, 13.8.2008, s. 21).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 305/2011 av den 9 mars 2011 om fastställande av harmoniserade villkor för saluföring av byggprodukter och om upphävande av rådets direktiv 89/106/EEG (EUT L 88, 4.4.2011, s. 5).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer (EUT L 255, 30.9.2005, s. 22).

⁽⁵⁾ Kommissionens rekommendation 2013/461/EU av den 17 september 2013 om principerna för Solvit (EUT L 249, 19.9.2013, s. 10).

⁽⁶⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av direktiv 2004/18/EG (EUT L 94, 28.3.2014, s. 65).

⁽⁷⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/25/EU av den 26 februari 2014 om upphandling av enheter som är verksamma på områdena vatten, energi, transporter och posttjänster och om upphävande av direktiv 2004/17/EG (EUT L 94, 28.3.2014, s. 243).

- (14) Hur framgångsrik ingången blir beror på kommissionens och medlemsstaternas gemensamma insats. Ingången bör ha ett gemensamt användargränssnitt som integreras i den befintliga portalen Ditt Europa som kommer att förvaltas av kommissionen. Det gemensamma användargränssnittet bör ha länkar till information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som finns på portaler som förvaltas av medlemsstaternas behöriga myndigheter och av kommissionen. För att ingången ska bli mer användarvänlig bör det gemensamma gränssnittet finnas på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk (nedan kallade *officiella unionsspråk*). Den befintliga portalen Ditt Europa och dess ingångssida, som bör anpassas till de krav som ställs av ingången, bör ha som praxis att information tillhandahålls på flera språk. Ingångens funktion bör stödjas av tekniska verktyg som kommissionen utvecklar i nära samarbete med medlemsstaterna.
- (15) I stadgan för elektroniska gemensamma kontaktpunkter enligt direktiv 2006/123/EG, som antogs av rådet 2013, åtog sig medlemsstaterna frivilligt att inta en användarcentrerad hållning i tillhandahållandet av information genom de gemensamma kontaktpunkterna, i syfte att täcka områden som är särskilt viktiga för företag, som moms, inkomstskatt samt socialförsäkrings- och arbetsrättsliga krav. Med utgångspunkt i stadgan och mot bakgrund av erfarenheten av portalen Ditt Europa bör informationen dessutom inbegripa en beskrivning av hjälp- och problemlösningstjänsterna. Privatpersoner och företag bör kunna använda dessa tjänster när de har problem med att förstå informationen och hur den ska tillämpas på deras situation, eller när de har problem med att utföra ett förfarande.
- (16) Denna förordning bör förteckna de informationsområden som är relevanta för privatpersoner och företag som utövar sina rättigheter och fullgör sina skyldigheter på den inre marknaden. För dessa områden bör tillräckligt utförlig information tillhandahållas på nationell nivå, inbegripet på regional och lokal nivå, och på unionsnivå med förklaringar av gällande regler och skyldigheter samt de förfaranden som privatpersoner och företag behöver utföra för att efterleva dessa regler och skyldigheter. I syfte att säkerställa kvaliteten på de tjänster som erbjuds bör den information som tillhandahålls genom ingången vara tydlig, korrekt och aktuell. Användningen av komplex terminologi bör minimeras, och användningen av akronymer bör begränsas till förenklade och lättbegripliga begrepp som inte kräver förkunskaper om frågan eller lagområdet. Informationen bör tillhandahållas på ett sådant sätt att användarna lätt kan förstå de grundläggande regler och krav som gäller för deras situation i fråga om sådana områden. Användarna bör också informeras om att det i vissa medlemsstater inte finns några nationella regler inom de informationsområden som förtecknas i bilaga I till denna förordning, särskilt om dessa områden omfattas av nationella regler i andra medlemsstater. Sådan information om frånvaron av nationella regler skulle kunna införas i portalen Ditt Europa.
- (17) När så är möjligt bör information som redan samlats in av kommissionen från medlemsstaterna enligt befintlig unionsrätt eller befintliga frivilliga arrangemang, såsom information som insamlats för Euresportalen, som inrättades genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/589⁽¹⁾, e-juridikportalen, som inrättades genom rådets beslut 2001/470/EG⁽²⁾, eller databasen över reglerade yrken, som inrättades genom direktiv 2005/36/EG, användas i fråga om en del av den information som ska göras tillgänglig för privatpersoner och företag på unionsnivå och nationell nivå i enlighet med den här förordningen. Medlemsstaterna bör på sina nationella webbplatser inte vara skyldiga att tillhandahålla information som redan finns tillgänglig i relevanta databaser som förvaltas av kommissionen. Om medlemsstaterna redan är skyldiga att tillhandahålla onlineinformation enligt andra unionsakter, såsom Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/67/EU⁽³⁾, bör det vara tillräckligt att medlemsstaterna tillhandahåller länkar till befintlig onlineinformation. På politikområden som redan har harmoniserats fullt ut genom unionsrätten, exempelvis konsumenträttigheter, bör informationen på unionsnivå i allmänhet vara tillräcklig för att användarna ska kunna förstå sina relevanta rättigheter och skyldigheter. I dessa fall bör medlemsstaterna endast behöva tillhandahålla ytterligare information om sina nationella administrativa förfaranden och hjälptjänster eller

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/589 av den 13 april 2016 om ett europeiskt nätverk för arbetsförmedlingar (Eures), om arbetstagares tillgång till rörlighetstjänster och om ytterligare integration av arbetsmarknaderna samt om ändring av förordningarna (EU) nr 492/2011 och (EU) nr 1296/2013 (EUT L 107, 22.4.2016, s. 1).

⁽²⁾ Rådets beslut 2001/470/EG av den 28 maj 2001 om inrättandet av ett europeiskt rättsligt nätverk på privaträttens område (EGT L 174, 27.6.2001, s. 25).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/67/EU av den 15 maj 2014 om tillämpning av direktiv 96/71/EG om utstationering av arbetstagare i samband med tillhandahållande av tjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 om administrativt samarbete genom informationssystemet för den inre marknaden (IMI-förordningen) (EUT L 159, 28.5.2014, s. 11).

andra nationella administrativa regler om det är av relevans för användarna. Information om exempelvis konsumenträttigheter bör inte påverka avtalsrätten, utan bör snarare endast informera användarna om deras rättigheter enligt unionsrätt och nationell rätt i samband med affärstransaktioner.

- (18) Denna förordning bör förbättra inre marknadsdimensionen i onlineförfaranden, och därigenom bidra till digitaliseringen av den inre marknaden, genom att den allmänna principen om icke-diskriminering upprätthålls bland annat när det gäller privatpersoners eller företags tillgång till sådana onlineförfaranden som redan inrättats på nationell nivå utifrån nationell rätt eller unionsrätt och förfaranden som ska göras helt tillgängliga online i enlighet med denna förordning. Om en användare i en situation som är exklusivt begränsad till en enda medlemsstat kan få tillgång till och utföra ett förfarande online i den medlemsstaten på ett område som omfattas av denna förordning, bör en användare i gränsöverskridande situationer också kunna ha tillgång till och kunna utföra förfarandet online, genom att använda antingen samma tekniska lösning eller en alternativ, tekniskt separat lösning som får samma resultat, utan några diskriminerande hinder. Sådana hinder kan utgöras av nationellt utformade lösningar, såsom blanketter som bara godtar nationella telefonnummer, nationella prefix för telefonnummer eller nationella postnummer, att avgifter bara kan betalas via system som inte tillåter gränsöverskridande betalningar, avsaknaden av detaljerade förklaringar på ett språk som förstås av användare i gränsöverskridande situationer, att det inte går att skicka in elektroniska bevis från myndigheter i andra medlemsstater eller att medel för elektronisk identifiering som utfärdats i andra medlemsstater inte godtas. Medlemsstaterna bör tillhandahålla lösningar för sådana hinder.
- (19) När användare utför onlineförfaranden över landsgränser bör de kunna få alla relevanta förklaringar på ett officiellt unionsspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i andra länder. Detta innebär inte att medlemsstaterna måste översätta sina administrativa formulär som hör till förfarandet eller resultatet av förfarandet till det språket. Medlemsstaterna uppmuntras emellertid att använda tekniska lösningar som skulle göra det möjligt för användarna att i så många fall som möjligt utföra förfarandena på det språket, samtidigt som medlemsstaternas regler för språkanvändning respekteras.
- (20) Nationella onlineförfaranden som är relevanta för att användare i andra länder ska kunna utöva sina rättigheter på den inre marknaden beror på huruvida de är bosatta eller etablerade i den berörda medlemsstaten eller vill ha tillgång till förfarandena i den medlemsstaten trots att de är bosatta eller etablerade i en annan medlemsstat. Denna förordning bör inte hindra att medlemsstater kräver att användare från andra länder som är bosatta eller etablerade på deras territorium erhåller ett nationellt identifieringsnummer i syfte att få tillgång till de nationella förfarandena online, förutsatt att detta inte medför en omotiverad ytterligare börda eller kostnad för dessa användare. För användare i andra länder som inte är bosatta eller etablerade i den berörda medlemsstaten behöver nationella onlineförfaranden som inte är relevanta för utövandet av deras rättigheter på den inre marknaden, exempelvis registrering för att få tillgång till lokala tjänster såsom sophämtning och parkeringstillstånd, inte göras helt tillgängliga online.
- (21) Denna förordning bör bygga på Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014⁽¹⁾, som fastställer på vilka villkor medlemsstaterna erkänner vissa medel för elektronisk identifiering för fysiska och juridiska personer som omfattas av en annan medlemsstats anmälda system för elektronisk identifiering. Förordning (EU) nr 910/2014 fastställer de villkor enligt vilka användare har rätt att använda sina medel för elektronisk identifiering och autentisering för att få tillgång till offentliga tjänster online i gränsöverskridande situationer. Unionens institutioner, organ och byråer uppmuntras att godta medel för elektronisk identifiering och autentisering för de förfaranden som de ansvarar för.
- (22) Ett antal sektorsspecifika unionsakter, t.ex. direktiven 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU och 2014/25/EU, innehåller krav på att förfaranden ska vara helt tillgängliga online. Denna förordning bör kräva att ett antal andra förfaranden som är centrala för de flesta privatpersoner och företag som utövar sina rättigheter och fullgör sina skyldigheter över gränserna också görs helt tillgängliga online.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 av den 23 juli 2014 om elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden och om upphävande av direktiv 1999/93/EG (EUT L 257, 28.8.2014, s. 73).

- (23) För att privatpersoner och företag direkt ska kunna dra nytta av den inre marknaden utan att drabbas av onödiga ytterligare administrativa bördor, bör denna förordning innehålla krav på en fullständig digitalisering av användargränssnittet för vissa viktiga förfaranden för användare i andra länder. Dessa förfaranden förtecknas i bilaga II till denna förordning. Denna förordning bör också fastställa kriterier för hur ett förfarande ska bedöms som helt online. Skyldigheten att göra sådana förfaranden helt tillgängliga online bör gälla endast om förfarandena har inrättats i den berörda medlemsstaten. Inledande registrering av en affärsverksamhet, de förfaranden som leder till bildande av bolag som juridiska personer eller senare anmälan av sådana bolag bör emellertid inte omfattas av denna förordning, eftersom sådana förfaranden kräver en heltäckande strategi med syfte att främja digitala lösningar under ett företags hela livscykel. När företag etablerar sig i en annan medlemsstat måste de registrera sig i ett socialförsäkringssystem och ett försäkringssystem, så att de kan anmäla sina anställda till dessa och betala avgifter till båda systemen. De kan behöva anmäla sin affärsverksamhet, skaffa tillstånd eller registrera ändring av affärsverksamhet. Dessa förfaranden måste utföras av företag som bedriver verksamhet i många sektorer av ekonomin, och det är därför lämpligt att kräva att förfarandena görs tillgängliga online.
- (24) Denna förordning bör förtydliga vad det innebär att erbjuda ett förfarande helt online. Ett förfarande bör anses vara helt online om användaren kan gå igenom alla leden i ett förfarande, från tillgång till slutförande, kommunikationen med den behöriga myndigheten (nedan kallad *front office*) elektroniskt, på distans och via en onlinetjänst. Denna onlinetjänst bör vägleda användaren genom en förteckning över de krav som ska uppfyllas och de bevis som ska tillhandahållas. Tjänsten bör göra det möjligt för användaren att tillhandahålla information och bevis på överensstämmelse enligt kraven och bör förse användaren med ett automatiskt mottagningsbevis, såvida inte resultatet av förfarandet tillhandahålls omedelbart. Detta bör inte hindra de behöriga myndigheterna från att vid behov kontakta användarna direkt för att få ytterligare klagoranden som är nödvändiga för förfarandet. Resultatet av förfarandet, såsom det fastställs i denna förordning, bör även tillhandahållas användaren av de behöriga myndigheterna på elektronisk väg där detta är möjligt enligt tillämplig unionsrätt eller nationell rätt.
- (25) Denna förordning bör inte påverka innehållet i de förfaranden som förtecknas i bilaga II och som fastställs på nationell, regional eller lokal nivå, och den fastställer inga materiella regler eller procedurregler inom de områden som omfattas av bilaga II, inbegripet skattefrågor. Syftet med denna förordning är att fastställa de tekniska kraven för att säkerställa att sådana förfaranden, i de fall sådana har inrättats i den berörda medlemsstaten, görs tillgängliga helt online.
- (26) Denna förordning bör inte påverka de nationella myndigheternas befogenheter i ett förfarande, däribland kontroll av korrekthet och giltighet hos den information eller de bevis som skickats in och kontroll av äktheten om bevis skickas in på annat sätt än via det tekniska system som bygger på engångsprincipen. Denna förordning bör heller inte påverka arbetsflöden inom och mellan behöriga myndigheter (nedan kallat *back office*), oberoende av om de är digitaliserade eller inte. Som en del av förfarandena för att registrera ändring av affärsverksamhet bör medlemsstaterna när det är nödvändigt kunna fortsätta att begära att notarier eller jurister deltar, vilka kan vilja använda kontrollmetoder som videokonferenser eller andra onlineverktyg som medger audiovisuell förbindelse i realtid. Detta deltagande bör emellertid inte hindra att förfaranden för att registrera sådana ändringar utförs helt online.
- (27) I vissa fall kan användarna behöva lämna in bevis på fakta som inte kan fastställas online. Sådana bevis kan till exempel vara läkarintyg, levnadsbevis och trafiksäkerhetsintyg för motorfordon eller bekräftelse av chassinummer. Så länge sådana bevis kan lämnas in i elektroniskt format bör detta inte utgöra ett undantag från principen att ett förfarande bör erbjudas helt online. I andra fall kan det fortfarande vara nödvändigt att användare inställer sig personligen hos en behörig myndighet som ett led i ett onlineförfarande. Alla undantag, utom de som följer av unionsrätten, bör begränsas till situationer där det är motiverat av tvingande hänsyn till allmänintresset på områdena allmän säkerhet, folkhälsa eller bedrägeribekämpning. För att säkerställa insyn bör medlemsstaterna upplysa kommissionen och de övriga medlemsstaterna om sådana undantag och om de grunder och omständigheter som ger möjlighet att tillämpa dem. Medlemsstaterna bör inte vara skyldiga att rapportera om varje enskilt fall då det i undantagsfall krävs fysisk närvaro, utan snarare upplysa om de nationella bestämmelser där detta föreskrivs. I detta sammanhang bör bästa praxis på nationell nivå och teknisk utveckling som möjliggör vidare digitalisering diskuteras regelbundet i en samordningsgrupp för ingången.

- (28) I gränsöverskridande situationer kan förfarandet för att registrera en adressändring bestå av två separata förfaranden – ett i ursprungsmedlemsstaten för att begära avregistrering från den gamla adressen, och ett annat i destinationsmedlemsstaten för att begära registrering på den nya adressen. Båda förfarandena bör omfattas av denna förordning.
- (29) Eftersom digitaliseringen av krav, förfaranden och formaliteter när det gäller erkännande av yrkeskvalifikationer redan omfattas av direktiv 2005/36/EG, bör denna förordning endast omfatta digitaliseringen av förfarandet för att begära akademiskt erkännande av examensbevis, utbildningsbevis eller andra bevis på fullgjorda kurser i fråga om en person som vill börja eller fortsätta studera eller använda en akademisk titel, utöver de formaliteter som gäller för erkännande av yrkeskvalifikationer.
- (30) Denna förordning bör inte påverka de regler om samordning av social trygghet som anges i Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 883/2004⁽¹⁾ och (EG) nr 987/2009⁽²⁾, som innehåller definitioner av rättigheter och skyldigheter för försäkrade personer och socialförsäkringsinstitutioner, liksom av de förfaranden som är tillämpliga på området för samordning av social trygghet.
- (31) Flera nätverk och tjänster har inrättats både på unionsnivå och på nationell nivå för att hjälpa privatpersoner och företag med gränsöverskridande ärenden och verksamhet. Det är viktigt att dessa tjänster, som inbegriper befintliga hjälp- och problemlösningstjänster som inrättats på unionsnivå, såsom de europeiska konsumentcentrumen, rådgivningstjänsten Ditt Europa, Solvit, helpdesken för immateriella rättigheter, Europa direkt och Enterprise Europe Network, ingår i ingången för att säkerställa att alla potentiella användare kan hitta dem. De tjänster som förtecknas i bilaga III har inrättats genom bindande unionsakter, medan andra tjänster fungerar på frivillig grund. Tjänster som inrättats genom bindande unionsakter bör vara bundna av de kvalitetskrav som anges i denna förordning. De tjänster som tillhandahålls på frivillig grund bör uppfylla kvalitetskraven om avsikten är att göra tjänsterna tillgängliga via ingången. Tjänsternas omfattning och karaktär, styrformer, befintliga tidsfrister och hur de fungerar – frivilligt, enligt avtal eller på annan basis – bör inte påverkas av denna förordning. Om exempelvis den hjälp som tillhandahålls är av informell karaktär bör denna förordning inte få till följd att den blir till juridisk rådgivning av bindande karaktär.
- (32) Vidare bör medlemsstaterna och kommissionen kunna besluta att till ingången lägga andra nationella hjälp- och problemlösningstjänster som tillhandahålls av behöriga myndigheter eller av privata eller halvprivata enheter, eller offentliga organ, såsom handelskammare eller icke-statliga hjälptjänster för privatpersoner, på de villkor som fastställs i denna förordning. Behöriga myndigheter bör i princip ha ansvaret för att hjälpa privatpersoner och företag med deras eventuella frågor om tillämpliga regler och förfaranden som inte kan utföras helt med hjälp av onlinetjänster. På mycket specialiserade områden, och om de tjänster som tillhandahålls av privata eller halvprivata organ uppfyller användarnas behov, får medlemsstaterna emellertid föreslå kommissionen att den inkluderar dessa tjänster i ingången, förutsatt att tjänsterna uppfyller samtliga villkor i denna förordning och inte är identiska med hjälp- och problemlösningstjänster som redan finns i ingången.
- (33) För att användarna ska få hjälp att hitta rätt tjänst bör förordningen omfatta en hjälptjänstsökare som automatiskt vägleder dem till den.
- (34) För att ingången ska bli framgångsrik är det viktigt att en minimiförteckning med kvalitetskrav respekteras så att det säkerställs att tillhandahållandet av information och tjänster är tillförlitligt, eftersom hela ingångens trovärdighet annars skulle urholkas. Det övergripande målet med att uppfylla kraven är att säkerställa att informationen eller tjänsten presenteras på ett tydligt och användarvänligt sätt. Det är medlemsstaternas ansvar att fastställa hur informationen presenteras under hela förfarandet så att detta mål uppnås. Även om det till exempel är viktigt att användarna, innan de inleder ett förfarande, får reda på vilka rättsmedel som i allmänhet står till buds vid ett negativt resultat av ett förfarande, är det mycket mer användarvänligt att ge sådan specifik information om hur man i så fall kan gå tillväga i slutet av förfarandet.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen (EUT L 166, 30.4.2004, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 987/2009 av den 16 september 2009 om tillämpningsbestämmelser till förordning (EG) nr 883/2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen (EUT L 284, 30.10.2009, s. 1).

- (35) Användarnas tillgång till information över gränserna kan förbättras avsevärt genom att informationen görs tillgänglig på ett officiellt unionsspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i andra länder. Språket bör i de flesta fall vara det språk som studeras som främmande språk av flest användare i unionen. I vissa specifika fall, särskilt när det gäller information som ska tillhandahållas på lokal nivå av små kommuner i närheten av en medlemsstats gräns, kan det lämpligaste språket emellertid vara det språk som talas som förstaspråk av användarna i den angränsande medlemsstaten. Översättningen från det eller de officiella språken i den berörda medlemsstaten till detta andra officiella unionsspråk bör korrekt återge innehållet i informationen på det ursprungliga språket eller de ursprungliga språken. Översättningen kan begränsas till den information som användarna behöver för att förstå de grundläggande regler och krav som gäller för deras situation. Även om medlemsstaterna bör uppmuntras att översätta så mycket information som möjligt till ett officiellt unionsspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i andra länder, kommer den mängd information som ska översättas enligt denna förordning att vara beroende av de finansiella medel som finns tillgängliga för detta ändamål, särskilt från unionens budget. Kommissionen bör vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa att översättningar på ett effektivt sätt tillhandahålls medlemsstaterna på deras begäran. Samordningsgruppen för ingången bör diskutera och ge vägledning om det eller de officiella unionsspråk som denna information bör översättas till.
- (36) I enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102⁽¹⁾ ska medlemsstaterna säkerställa att deras offentliga organs webbplatser är tillgängliga i enlighet med principerna om möjlighet att uppfatta, hanterbarhet, begriplighet och robust karaktär och att de uppfyller kraven i det direktivet. Kommissionen och medlemsstaterna bör säkerställa efterlevnad av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, särskilt artiklarna 9 och 21 i den konventionen, och för att främja tillgång till information för personer med intellektuell funktionsnedsättning bör alternativ på ett lättläst språk tillhandahållas i största möjliga utsträckning och i enlighet med proportionalitetsprincipen. Genom att ratificera respektive ingå⁽²⁾ den konventionen har medlemsstaterna respektive unionen åtagit sig att vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa tillgänglighet till ny teknik och nya system på informations- och kommunikationsområdet, inbegripet internet, för personer med funktionsnedsättning, på samma villkor som för andra, genom att främja tillgänglighet till information för personer med intellektuell funktionsnedsättning och tillhandahålla alternativ på ett lättläst språk i största möjliga utsträckning och proportionellt.
- (37) Direktiv (EU) 2016/2102 gäller inte webbplatser och mobila applikationer tillhörande unionens institutioner, organ och byråer, men kommissionen bör säkerställa att det gemensamma användargränssnittet och de webbsidor som den ansvarar för och som ska inkluderas i ingången är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning, så att de är möjliga att uppfatta, hanterbara, begripliga och av robust karaktär. Möjlighet att uppfatta innebär att information och komponenter i ett gemensamt användargränssnitt måste presenteras för användare på sätt som de kan uppfatta. Hanterbara innebär att komponenter i ett gemensamt användargränssnitt och navigering måste vara hanterbara. Begripliga innebär att information och hantering av det gemensamma användargränssnittet måste vara begripliga. Robust karaktär innebär att innehållet måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett tillförlitligt sätt av ett brett spektrum av användarprogram, inklusive tekniska hjälpmedel. Vad gäller kraven på möjlighet att uppfatta, hanterbarhet, begriplighet och robust karaktär uppmuntras kommissionen att agera i överensstämmelse med relevanta harmoniserade standarder.
- (38) I syfte att underlätta betalning av avgifter som krävs som en del av onlineförfaranden eller för tillhandahållande av hjälp- eller problemlösningstjänster bör användare i andra länder kunna använda betalningar eller autogireringar i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 260/2012⁽³⁾ eller andra allmänt förekommande medel för gränsöverskridande betalning, inbegripet bankkort eller kreditkort.
- (39) Det är värdefullt för användarna att informeras om vilken tid ett förfarande kan förväntas ta. Därför bör användarna informeras om tillämpliga tidsfrister eller arrangemang för tyst godkännande eller administrativa arrangemang för avsaknad av beslut eller, om sådana inte är tillämpliga, åtminstone om den genomsnittliga, beräknade eller preliminära tid som vanligen krävs för det aktuella förfarandet. Sådana beräkningar eller indikationer bör endast hjälpa användarna att planera sin verksamhet eller eventuella följande administrativa åtgärder och bör inte ha rättslig verkan.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (EUT L 327, 2.12.2016, s. 1).

⁽²⁾ Rådets beslut 2010/48/EG av den 26 november 2009 om ingående från Europeiska gemenskapens sida av Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (EUT L 23, 27.1.2010, s. 35).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 260/2012 av den 14 mars 2012 om antagande av tekniska och affärsmässiga krav för betalningar och autogireringar i euro och om ändring av förordning (EG) nr 924/2009 (EUT L 94, 30.3.2012, s. 22).

- (40) Denna förordning bör också göra det möjligt att kontrollera bevis som användarna tillhandahållit i elektroniskt format, om bevisen skickats utan elektroniskt sigill eller intyg från den utfärdande behöriga myndigheten, eller om det tekniska verktyg som fastställts i denna förordning eller något annat system för direkt utbyte eller kontroll av bevis mellan behöriga myndigheter i olika medlemsstater ännu inte är tillgängligt. För sådana situationer bör förordningen föreskriva en effektiv mekanism för administrativt samarbete mellan medlemsstaternas behöriga myndigheter, baserat på informationssystemet för den inre marknaden (IMI), som inrättades genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1024/2012⁽¹⁾. I dessa fall bör en behörig myndighets beslut att använda IMI vara frivilligt, men så snart myndigheten har lämnat in en begäran om information eller samarbete via IMI bör den behöriga myndighet som begäran riktar sig till vara tvungen att samarbeta och ge ett svar. Begäran kan skickas via IMI antingen till den behöriga myndighet som utfärdar bevisen eller till den centrala myndighet som utses av medlemsstaterna i enlighet med deras egna administrativa regler. För att undvika onödigt dubbelarbete och eftersom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/1191⁽²⁾ omfattar en del av de bevis som är relevanta för de förfaranden som omfattas av den här förordningen kan de tillvägagångssätt för samarbete för IMI som fastställs i förordning (EU) 2016/1191 även användas för andra bevis som krävs i de förfaranden som omfattas av den här förordningen. För att unionens organ och byråer ska kunna bli aktörer inom IMI bör förordning (EU) nr 1024/2012 ändras.
- (41) Onlinetjänster som tillhandahålls av behöriga myndigheter är mycket viktiga för att höja kvaliteten på och säkerheten avseende de tjänster som erbjuds privatpersoner och företag. Medlemsstaternas offentliga förvaltningar strävar i allt högre utsträckning efter att återanvända data, vilket innebär att privatpersoner och företag inte längre behöver lämna samma information flera gånger. Denna återanvändning av data bör erbjudas även för användare i andra medlemsstater för att minska ytterligare administrativa bördor.
- (42) I syfte att möjliggöra lagligt gränsöverskridande utbyte av bevis och information genom unionsomfattande tillämpning av engångsprincipen, bör denna förordning och engångsprincipen tillämpas i enlighet med alla tillämpliga regler för dataskydd, inbegripet principerna om uppgiftsminimering, korrekthet, lagringsminimering, integritet och konfidentialitet, nödvändighet, proportionalitet och ändamålsbegränsning. Genomförandet bör också ske i full överensstämmelse med principerna om inbyggd säkerhet och inbyggt integritetsskydd, samt med respekt för enskilda personers grundläggande rättigheter, inbegripet de som avser rättvisa och öppenhet.
- (43) Medlemsstaterna bör säkerställa att användarna av förfarandena ges tydlig information om hur personuppgifter som rör dem kommer att behandlas i enlighet med artiklarna 13 och 14 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679⁽³⁾ och artiklarna 15 och 16 i förordning (EU) 2018/1725⁽⁴⁾.
- (44) För att underlätta användningen av onlineförfaranden ytterligare bör denna förordning, i linje med engångsprincipen, ligga till grund för skapandet och användandet av ett fullt fungerande, tryggt och säkert tekniskt system för det automatiskt gränsöverskridande utbytet av bevis mellan de aktörer som medverkar i förfarandet, på uttrycklig förfrågan från privatpersoner och företag. Om utbytet av bevis inbegriper personuppgifter bör förfrågan anses vara uttrycklig om den innehåller en frivillig, specifik, informerad och otvetydig viljeyttring från den enskilda personen om utbyte av de relevanta personuppgifterna, antingen genom ett uttalande eller genom en bekräftande handling. Om användaren inte är den person som berörs av personuppgifterna bör onlineförfarandet inte påverka den personens rättigheter enligt förordning (EU) 2016/679. Gränsöverskridande tillämpning av engångsprincipen bör resultera i att privatpersoner och företag inte behöver lämna samma data till myndigheter mer än en gång och att det även bör vara möjligt att använda dessa data på begäran av användaren i syfte att utföra gränsöverskridande onlineförfaranden som omfattar användare i andra länder. För den utfärdande behöriga myndigheten bör skyldigheten att använda det tekniska systemet för automatiskt utbyte av bevis mellan olika medlemsstater vara tillämplig endast i fall där myndigheter i sin egen medlemsstat utfärdar bevis i elektroniskt format som möjliggör sådant automatiskt utbyte.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1024/2012 av den 25 oktober 2012 om administrativt samarbete genom informationssystemet för den inre marknaden och om upphävande av kommissionens beslut 2008/49/EG (IMI-förordningen) (EUT L 316, 14.11.2012, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/1191 av den 6 juli 2016 om främjande av medborgares fria rörlighet genom förenkling av kraven på framläggande av vissa officiella handlingar i Europeiska unionen och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 200, 26.7.2016, s. 1).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (se sidan 39 i detta nummer av EUT).

- (45) Allt gränsöverskridande utbyte av bevis bör ske med stöd av en lämplig rättslig grund, såsom i direktiv 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU eller 2014/25/EU eller, för de förfaranden som förtecknas i bilaga II, i annan tillämplig unionsrätt eller nationell rätt.
- (46) Det är lämpligt att denna förordning, som allmän regel, föreskriver att gränsöverskridande automatiskt utbyte av bevis sker på uttrycklig förfrågan av användaren. Detta krav bör dock inte tillämpas om relevant unionsrätt eller nationell rätt medger gränsöverskridande automatiskt utbyte av data utan en uttrycklig förfrågan från en användare.
- (47) Användningen av det tekniska system som inrättas genom denna förordning bör även fortsättningsvis vara frivillig, och det bör stå användaren fritt att skicka in bevis på annat sätt än genom det tekniska systemet. Användaren bör ha möjlighet att förhandsgranska beviset och rätt att välja att inte fortsätta med utbytet av bevis i fall där användaren, efter att ha förhandsgranskat det bevis som ska utbytas, upptäcker att informationen är felaktig, inaktuell eller omfattar mer än vad som är nödvändigt för det aktuella förfarandet. De data som ingår i förhandsgranskningen bör inte lagras under en längre tid än vad som är nödvändigt i tekniskt hänseende.
- (48) Det säkra tekniska system som bör inrättas för att möjliggöra utbyte av bevis enligt denna förordning bör också ge behöriga myndigheter som begärt bevis visshet om att det har tillhandahållits av rätt utfärdande myndighet. Den behöriga myndigheten bör, innan den godkänner information som en användare tillhandahåller i samband med ett förfarande, kunna kontrollera informationen om det uppstår tvivel och kunna fastställa att den är korrekt.
- (49) Ett antal byggstenar tillhandahåller grundläggande kapacitet som kan användas för att inrätta det tekniska systemet, såsom Fonden för ett sammanlänkat Europa, inrättad genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1316/2013 ⁽¹⁾, och byggstenarna e-tillhandahållande (eDelivery) och elektroniskt id-kort (eID). Byggstenarna utgörs av tekniska specifikationer, provprogramvara och stödtjänster, och syftar till att säkerställa kompatibilitet mellan befintliga system för informations- och kommunikationsteknik (IKT) i medlemsstaterna så att privatpersoner, företag och förvaltningar, oavsett var i unionen de befinner sig kan utnyttja sömlösa digitala offentliga tjänster.
- (50) Det tekniska system som inrättas genom denna förordning bör finnas tillgängligt utöver andra system som omfattar mekanismer för samarbete mellan myndigheter, t.ex. IMI, och bör inte påverka andra system, som det system som föreskrivs i förordning (EG) nr 987/2009, det europeiska enhetliga upphandlingsdokumentet enligt direktiv 2014/24/EU, det elektroniska utbytet av socialförsäkringsuppgifter enligt förordning (EG) nr 987/2009, det europeiska yrkeskortet enligt direktiv 2005/36/EG, sammankopplingen av nationella register och sammankopplingen av centrala register, handelsregister och företagsregister enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2017/1132 ⁽²⁾ och sammankopplingen av insolvensregister enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/848 ⁽³⁾.
- (51) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av ett tekniskt system som möjliggör automatiskt utbyte av bevis bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter att ange specifika tekniska och operativa specifikationer för ett system för behandling av en användares begäran om utbyte av bevis, samt för överföring av sådant bevis och nödvändiga regler för att säkerställa överföringens integritet och konfidentialitet. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 ⁽⁴⁾.
- (52) I syfte att säkerställa att det tekniska systemet tillhandahåller en hög säkerhetsnivå för den gränsöverskridande tillämpningen av engångsprincipen bör kommissionen, när den antar genomförandeakter om specifikationer för ett sådant tekniskt system, ta vederbörlig hänsyn till de standarder och tekniska specifikationer som utarbetats av europeiska och internationella standardiseringsorganisationer och -organ, i synnerhet Europeiska standardiserings-

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1316/2013 av den 11 december 2013 om inrättande av Fonden för ett sammanlänkat Europa, om ändring av förordning (EU) nr 913/2010 och om upphävande av förordningarna (EG) nr 680/2007 och (EG) nr 67/2010 (EUT L 348, 20.12.2013, s. 129).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2017/1132 av den 14 juni 2017 om vissa aspekter av bolagsrätt (EUT L 169, 30.6.2017, s. 46).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/848 av den 20 maj 2015 om insolvensförfaranden (EUT L 141, 5.6.2015, s. 19).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter (EUT L 55, 28.2.2011, s. 13).

skommittén (CEN), Europeiska institutet för telekommunikationsstandarder (Etsi), Internationella standardiseringsorganisationen (ISO) och Internationella teleunionen (ITU), samt till de säkerhetsnormer som avses i artikel 32 i förordning (EU) 2016/679 och artikel 22 i förordning (EU) 2018/1725.

- (53) Om det är nödvändigt för att säkerställa utveckling, tillgänglighet, underhåll, tillsyn, övervakning och säkerhetshantering av de delar av det tekniska systemet som kommissionen ansvarar för, bör kommissionen begära råd från Europeiska datatillsynsmannen.
- (54) De behöriga myndigheterna och kommissionen bör säkerställa att kvalitetskriterierna efterlevs när det gäller den information och de förfaranden och tjänster som de är ansvariga för. De nationella samordnarna som utses genom denna förordning och kommissionen bör regelbundet övervaka att kvalitets- och säkerhetskriterierna efterlevs på nationell nivå respektive unionsnivå, och ta itu med eventuella problem som uppstår. De nationella samordnarna bör dessutom bistå kommissionen i arbetet med att övervaka funktionen hos det tekniska system som möjliggör ett gränsöverskridande utbyte av bevis. Denna förordning bör ge kommissionen flera olika medel för att ta itu med eventuella försämringar av kvaliteten på de tjänster som erbjuds genom ingången, beroende på hur allvarliga och bestående försämringarna är, vilket inbegriper att om nödvändigt involvera samordningsgruppen för ingången. Detta bör inte föregripa kommissionens övergripande ansvar vad gäller övervakningen av att denna förordning efterlevs.
- (55) Denna förordning bör specificera huvudfunktionerna i de tekniska verktyg som ska stödja ingångens funktion, i synnerhet det gemensamma användargränssnittet, centrallagret för länkar och den gemensamma hjälptjänstsökaren. Det gemensamma användargränssnittet bör säkerställa att användarna lätt kan hitta information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster på webbplatser på nationell nivå och unionsnivå. Medlemsstaterna och kommissionen bör sträva efter att tillhandahålla länkar till en gemensam informationskälla för den information som krävs för ingången i syfte att undvika osäkerhet bland användarna på grund av olika, helt eller delvis överlappande källor till samma information. Detta bör inte utesluta möjligheten att tillhandahålla länkar till samma information som tillhandahålls av lokala eller regionala behöriga myndigheter för olika geografiska områden. Det bör inte heller förhindra viss överlappning av information där detta är oundvikligt eller önskvärt, till exempel när vissa unionsrättigheter, -skyldigheter och -regler upprepas eller beskrivs på nationella webbsidor för att förbättra användarvänligheten. För att minimera den mänskliga inblandningen vid uppdateringen av de länkar som ska användas i det gemensamma användargränssnittet bör en direktkoppling mellan medlemsstaternas relevanta tekniska system och centrallagret för länkar upprättas där detta är tekniskt möjligt. De gemensamma IKT-supportverktygen kan använda *Core Public Services Vocabulary* (CPSV) för att underlätta kompatibilitet med nationella tjänstekataloger och nationell semantik. Medlemsstaterna bör uppmuntras att använda CPSV men har rätt att besluta att använda nationella lösningar. Informationen i centrallagret bör göras tillgänglig för allmänheten i ett öppet och allmänt använt maskinläsbart format, exempelvis genom applikationsprogrammeringsgränssnitt (API:er), så att den kan återanvändas.
- (56) Sökfunktionen i det gemensamma användargränssnittet bör leda användarna till den information som de behöver oberoende av var den finns på webbsidor på unionsnivå eller nationell nivå. Som ett alternativt sätt att vägleda användarna till användbar information kommer det därutöver att vara en hjälp även framöver om det skapas länkar mellan befintliga och kompletterande webbplatser eller webbsidor – med en rationalisering och gruppering av dem i så hög grad som möjligt – samt länkar mellan webbsidor och webbplatser för att ge tillgång till onlinetjänster och information på unionsnivå och nationell nivå.
- (57) Denna förordning bör också specificera kvalitetskrav för det gemensamma användargränssnittet. Kommissionen bör säkerställa att det gemensamma användargränssnittet uppfyller dessa krav, och det bör i synnerhet vara tillgängligt och åtkomligt online via olika kanaler och vara lätt att använda.
- (58) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av de tekniska lösningarna till stöd för ingången bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter att, där så krävs, fastställa tillämpliga standarder och kompatibilitetskrav för att göra det lättare att hitta informationen om regler och skyldigheter, om förfaranden och om hjälp- och problemlösningstjänster som medlemsstaterna och kommissionen ansvarar för. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med förordning (EU) nr 182/2011.
- (59) Denna förordning bör också innehålla en tydlig fördelning mellan kommissionen och medlemsstaterna av ansvaret för utveckling, tillgänglighet, underhåll och säkerhet för IKT-programmen som stöder ingången. Som ett led i underhållsuppgifterna bör kommissionen och medlemsstaterna regelbundet kontrollera om dessa IKT-program fungerar som de ska.

- (60) För att fullt ut utveckla potentialen i de olika informationsområden, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som bör inkluderas i ingången behöver målgruppernas medvetenhet om att de finns och hur de fungerar förbättras betydligt. Det faktum att de inkluderas i ingången bör göra det mycket lättare för användare att hitta den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som de behöver, även när de inte känner till dem. Dessutom behövs gemensamma marknadsföringsinsatser för att säkerställa att privatpersoner och företag i hela unionen blir medvetna om ingångens existens och fördelar. Sådana marknadsföringsaktiviteter bör innefatta sökmotoroptimering och andra informationsåtgärder online, eftersom de är mest kostnadseffektiva och har potential att nå största möjliga målgrupp. För att marknadsföringsåtgärderna ska bli så effektiva som möjligt bör de samordnas inom ramen för ingångssamordningsgruppen, och medlemsstaterna bör justera sina marknadsföringsinsatser så att det finns en gemensam referens till ingången i alla relevanta sammanhang, med möjlighet till gemensam marknadsföring av ingången och nationella initiativ.
- (61) Alla andra av unionens institutioner, organ och byråer bör uppmuntras att främja ingången genom att på alla relevanta webbsidor inom respektive ansvarsområde inkludera dess logotyp och länkar till den på alla relevanta webbsidor för vilka de är ansvariga.
- (62) Det namn som ingången ska bli känd under och marknadsföras med för allmänheten bör vara *Your Europe*. Det gemensamma användargränssnittet bör kunna hittas på ett väl synligt och enkelt sätt, i synnerhet via relevanta webbsidor på unionsnivå och nationell nivå. Logotypen för ingången bör vara synlig på relevanta webbplatser på unionsnivå och nationell nivå.
- (63) För att samla in tillräcklig information för att mäta och förbättra resultatet av ingången bör denna förordning kräva att de behöriga myndigheterna och kommissionen samlar in och analyserar data om användningen av olika informationsområden, förfaranden och tjänster som erbjuds genom ingången. Insamlingen av användarstatistik, såsom data avseende antalet besök på specifika webbsidor, antalet användare inom en medlemsstat jämfört med antalet användare från andra medlemsstater, vilka sökord som används, de mest besökta webbsidorna, hänvisningswebbplatser eller antalet, ursprunget och ärendet vad gäller begäranden om hjälp, bör förbättra ingångens funktion genom att bidra till att identifiera målgruppen, utarbeta marknadsföringsaktiviteter och förbättra kvaliteten på de tjänster som erbjuds. Vid insamlingen av sådan data bör man beakta kommissionens årliga jämförande utvärdering av e-förvaltning för att undvika dubbelarbete.
- (64) För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter att fastställa enhetliga regler för metoden för insamling och utbyte av användarstatistik. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med förordning (EU) nr 182/2011.
- (65) Ingångens kvalitet beror på kvaliteten på de unionstjänster och nationella tjänster som tillhandahålls via ingången. Därför bör kvaliteten på den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som finns att tillgå genom ingången också övervakas regelbundet, med hjälp av ett återkopplingsverktyg för användare, genom vilket användarna uppmanas att bedöma och ge återkoppling om omfattning och kvalitet på den information, de förfaranden eller de hjälp- och problemlösningstjänster som de har använt. Deras synpunkter bör samlas i ett gemensamt verktyg som kommissionen, behöriga myndigheter och nationella samordnare bör ha tillgång till. För att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning vad gäller användaråterkopplingsverktygens gemensamma funktionalitet och närmare bestämmelser om insamling och utbyte av användarnas återkoppling bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med förordning (EU) nr 182/2011. Kommissionen bör offentliggöra en anonymiserad sammanfattande onlineöversikt av de problem som framkommer av den information, den huvudsakliga användarstatistik och den huvudsakliga användaråterkoppling som samlas in i enlighet med denna förordning.
- (66) Dessutom bör ingången innefatta ett återkopplingsverktyg som gör det möjligt för användare att, frivilligt och anonymt, signalera eventuella problem och svårigheter som de har haft under utövandet av sina rättigheter på den inre marknaden. Detta verktyg bör endast betraktas som ett komplement till mekanismerna för hantering av klagomål, eftersom det inte kan ge användarna någon personlig respons. Mottagna synpunkter bör kombineras med sammanställd information från hjälp- och problemlösningstjänster om ärenden som de har hanterat, för att skapa en översikt över den inre marknaden utifrån hur användarna upplever den och för att identifiera problemområden för eventuella framtida insatser avsedda att förbättra den inre marknads funktion. Denna översikt bör länkas till befintliga rapporteringsverktyg såsom resultatavlan för den inre marknaden.

- (67) Medlemsstaternas rätt att besluta vem som ska inneha uppgiften som nationell samordnare bör inte påverkas av denna förordning. Medlemsstaterna bör kunna anpassa funktioner och ansvarsområden för sina nationella samordnare i fråga om ingången till sina interna förvaltningsstrukturer. Medlemsstaterna bör kunna utse ytterligare nationella samordnare för att utföra uppgifterna enligt denna förordning, ensamma eller tillsammans med andra, med ansvar för en avdelning inom förvaltningen eller en geografisk region eller i enlighet med andra kriterier. Medlemsstaterna bör underrätta kommissionen om vem den enda nationella samordnare som de har utsett för kontakter med kommissionen är.
- (68) Det bör inrättas en samordningsgrupp för ingången bestående av nationella samordnare och en ordförande från kommissionen i syfte att underlätta tillämpningen av denna förordning, i synnerhet genom utbyte av bästa praxis och samarbete för att i enlighet med denna förordning göra presentationen av information mer enhetlig. Samordningsgruppen för ingången bör i sitt arbete beakta de mål som anges i det årliga arbetsprogrammet, som kommissionen bör lämna in till den för övervägande. Det årliga arbetsprogrammet bör utformas som riktlinjer eller rekommendationer som är icke-bindande för medlemsstaterna. Kommissionen kan på Europaparlamentets begäran besluta att skicka experter att närvara vid sammanträden med samordningsgruppen för ingången.
- (69) I denna förordning bör det förtydligas vilka delar av ingången som ska finansieras via unionsbudgeten och vilka delar som ska vara medlemsstaternas ansvar. Kommissionen bör hjälpa medlemsstaterna att identifiera återanvändbara IKT-byggestenar och finansiering som är tillgänglig genom olika fonder och program på unionsnivå som kan bidra till att täcka kostnaderna för den IKT-anpassning och IKT-utveckling som behövs på nationell nivå för att efterleva denna förordning. Den budget som krävs för genomförandet av denna förordning bör vara förenlig med den gällande fleråriga budgetramen.
- (70) Medlemsstaterna uppmuntras att utöka samordningen, samarbetet och utbytet med varandra för att få större strategisk och operativ kapacitet samt forsknings- och utvecklingskapacitet på it-säkerhetsområdet, särskilt genom genomförandet av den säkerhet i nätverks- och informationssystem som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148⁽¹⁾, för att stärka säkerheten och motståndskraften inom sin offentliga förvaltning och sina offentliga tjänster. Medlemsstaterna uppmuntras också att öka säkerheten i samband med transaktioner och säkerställa en tillräcklig nivå av förtroende för elektroniska medel genom användandet av eIDAS-ramarna som fastställts i förordning (EU) nr 910/2014, särskilt tillräckliga tillitsnivåer. Medlemsstaterna får vidta åtgärder i enlighet med unionsrätten för att garantera it-säkerheten och förhindra identitetsbedrägeri eller andra former av bedrägeri.
- (71) I de fall tillämpningen av denna förordning inbegriper behandling av personuppgifter bör de utföras i enlighet med unionsrätten om skydd av personuppgifter, i synnerhet förordning (EU) 2016/679 och förordning (EU) 2018/1725. Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680⁽²⁾ är också tillämpligt i samband med den här förordningen. I enlighet med förordning (EU) 2016/679 kan medlemsstaterna behålla eller införa ytterligare villkor, däribland begränsningar, med avseende på behandlingen av personuppgifter som rör hälsa, och de får föreskriva mer detaljerade regler för behandlingen av anställdas personuppgifter i samband med anställning.
- (72) Denna förordning bör främja och underlätta en harmonisering av styrformerna för de tjänster som ingången omfattar. Kommissionen bör i detta syfte, i nära samarbete med medlemsstaterna, se över de befintliga styrformerna och vid behov anpassa dem så att dubbelarbete och ineffektivitet kan undvikas.
- (73) Målet för denna förordning är att säkerställa att användare som verkar i andra medlemsstater har tillgång online till utförlig, tillförlitlig, tillgänglig och begriplig unionsomfattande och nationell information om rättigheter, regler och skyldigheter, till onlineförfaranden som kan utföras helt från ett annat land samt till hjälp- och problemlösnings-tjänster. Eftersom detta mål inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna, utan snarare, med tanke på denna förordnings omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, får unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå det målet.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 av den 6 juli 2016 om åtgärder för en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverks- och informationssystem i hela unionen (EUT L 194, 19.7.2016, s. 1).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behöriga myndigheters behandling av personuppgifter för att förebygga, förhindra, utreda, avslöja eller lagföra brott eller verkställa straffrättsliga påföljder, och det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av rådets rambeslut 2008/977/RIF (EUT L 119, 4.5.2016, s. 89).

- (74) För att medlemsstaterna och kommissionen ska kunna utveckla och börja använda de verktyg som krävs för att genomföra denna förordning bör vissa av bestämmelserna i den börja tillämpas två år efter det att den har trätt i kraft. De lokala myndigheterna bör ha fyra år på sig, räknat från ikraftträdandet av denna förordning, att genomföra kraven att kunna tillhandahålla information om reglerna, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som de ansvarar för. Bestämmelserna i denna förordning om förfaranden som ska erbjudas helt online, den gränsöverskridande tillgången till onlineförfaranden och det tekniska systemet för gränsöverskridande automatiskt utbyte av bevis i enlighet med *engångsprincipen* bör vara genomförda senast fem år efter det att denna förordning har trätt i kraft.
- (75) Denna förordning är förenlig med de grundläggande rättigheter och de principer som erkänns i synnerhet i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, och bör genomföras i enlighet med dessa rättigheter och principer.
- (76) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 ⁽¹⁾ och avgav ett yttrande den 1 augusti 2017 ⁽²⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

1. I denna förordning fastställs bestämmelser om
 - a) inrättande och drift av en gemensam digital ingång som gör att privatpersoner och företag på ett enkelt sätt får tillgång till information av hög kvalitet, till effektiva förfaranden och till ändamålsenliga hjälp- och problemlösningstjänster i fråga om unionsregler och nationella regler som gäller för privatpersoner och företag som utövar eller har för avsikt att utöva sina rättigheter enligt unionsrätten inom den inre marknaden, i den mening som avses i artikel 26.2 i EUF-fördraget,
 - b) användningen av förfaranden för användare i gränsöverskridande situationer och genomförandet av engångsprincipen i samband med de förfaranden som anges i bilaga II till denna förordning och de förfaranden som föreskrivs i direktiven 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU och 2014/25/EU,
 - c) rapporteringen av hinder på den inre marknaden baserat på insamling av återkoppling från användare och statistik från de tjänster som ingången omfattar.
2. Om denna förordning strider mot en bestämmelse i en annan unionsakt som reglerar specifika aspekter av syftet med denna förordning, ska bestämmelsen i denna andra unionsakt ges företräde.
3. Denna förordning påverkar inte vare sig innehållet i, eller rättigheter som beviljas genom, ett förfarande som fastställs på unionsnivå eller nationell nivå på något av de områden som omfattas av denna förordning. Vidare påverkar denna förordning inte åtgärder som vidtas i enlighet med unionsrätten i syfte att skydda it-säkerheten och att förebygga bedrägeri.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter (EGT L 8, 12.1.2001, s. 1).

⁽²⁾ EUT C 340, 11.10.2017, s. 6.

Artikel 2

Inrättande av den gemensamma digitala ingången

1. En gemensam digital ingång (nedan kallad *ingången*) ska inrättas av kommissionen och medlemsstaterna i enlighet med denna förordning. Ingången ska bestå av ett gemensamt användargränssnitt (nedan kallat *det gemensamma användargränssnittet*) som förvaltas av kommissionen, vilket ska vara integrerat i portalen Ditt Europa och ska ge tillgång till relevanta unionsomfattande och nationella webbsidor.
2. Ingången ska ge tillgång till följande:
 - a) Information om rättigheter, skyldigheter och regler som anges i unionsrätt och nationell rätt och som gäller för användare som utövar eller har för avsikt att utöva sina rättigheter enligt unionsrätten på de områden av den inre marknaden som anges i bilaga I.
 - b) Information om förfaranden online och offline och länkar till onlineförfaranden, inbegripet förfaranden som omfattas av bilaga II, som inrättats på unionsnivå eller nationell nivå för att användarna ska kunna utöva rättigheterna och efterleva skyldigheterna och reglerna på de områden av den inre marknaden som anges i bilaga I.
 - c) Information om och länkar till hjälp- och problemlösningstjänsterna vilka anges i bilaga III eller avses i artikel 7, som privatpersoner och företag kan använda om de har frågor om eller problem som rör de rättigheter, skyldigheter och förfaranden som avses i leden a och b i denna punkt.
3. Det gemensamma användargränssnittet ska vara tillgängligt på alla unionens officiella språk.

Artikel 3

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

1. *användare*: antingen en unionsmedborgare, en fysisk person som bor i en medlemsstat eller en juridisk person som har sitt säte i en medlemsstat, och som använder den information, de förfaranden eller de hjälp- och problemlösningstjänster som avses i artikel 2.2 genom ingången.
2. *användare i gränsöverskridande situationer*: användare i en situation som inte i alla avseenden är begränsade till en enda medlemsstat.
3. *förfarande*: en sekvens av handlingar som användare måste utföra för att uppfylla kraven eller för att erhålla ett beslut från en behörig myndighet för att kunna utöva sina rättigheter enligt artikel 2.2 a.
4. *behörig myndighet*: myndighet eller organ i en medlemsstat som inrättats på nationell, regional eller lokal nivå och som har specifikt ansvar när det gäller den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som omfattas av denna förordning.
5. *bevis*: dokument eller data, inbegripet text eller ljud, bildinspelningar eller audiovisuella inspelningar, oavsett vilket medium som använts, som en behörig myndighet begär för att bevisa fakta eller överensstämmelse med de formkrav som avses i artikel 2.2 b.

KAPITEL II

INGÅGENS TJÄNSTER

Artikel 4

Tillgång till information

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att användarna har enkel tillgång online till följande på sina nationella webbsidor:
 - a) Information om de rättigheter, skyldigheter och regler som avses i artikel 2.2 a, som härrör från nationell rätt.

- b) Information om de förfaranden som avses i artikel 2.2 b, som fastställs på nationell nivå.
 - c) Information om de hjälp- och problemlösningstjänster, som avses i artikel 2.2 c, som fastställs på nationell nivå.
2. Kommissionen ska säkerställa att portalen Ditt Europa erbjuder användarna enkel tillgång online till följande:
- a) Information om de rättigheter, skyldigheter och regler som avses i artikel 2.2 a, som härrör från unionsrätten.
 - b) Information om de förfaranden som avses i artikel 2.2 b, som fastställs på unionsnivå.
 - c) Information om de hjälp- och problemlösningstjänster, som avses i artikel 2.2 c, som fastställs på unionsnivå.

Artikel 5

Tillgång till information som inte ingår i bilaga I

1. Medlemsstaterna och kommissionen får tillhandahålla länkar till information inom områden som inte förtecknas i bilaga I som erbjuds av behöriga myndigheter, kommissionen eller unionens organ eller byråer, under förutsättning att denna information omfattas av tillämpningsområdet för den ingång som definieras i artikel 1.1 a och uppfyller kvalitetskraven i artikel 9.
2. Länkarna till den information som avses i punkt 1 i denna artikel ska tillhandahållas i enlighet med artikel 19.2 och 19.3.
3. Innan kommissionen aktiverar en länk ska den kontrollera att villkoren i punkt 1 är uppfyllda och samråda med samordningsgruppen för ingången.

Artikel 6

Förfaranden som ska erbjudas helt online

1. Varje medlemsstat ska säkerställa att användare kan få tillgång till och utföra de förfaranden som förtecknas i bilaga II helt online, om sådana förfaranden har inrättats i den berörda medlemsstaten.
2. De förfaranden som avses i punkt 1 ska anses vara helt online om
 - a) identifiering av användare, tillhandahållande av information och tillhandahållande av bevis, undertecknande och slutlig inlämning kan utföras elektroniskt på distans, genom en tjänstekanal som gör det möjligt för användarna att uppfylla alla de krav som hör till förfarandet på ett användarvänligt och strukturerat sätt,
 - b) användare tillhandahålls ett automatiskt mottagningsbevis, om inte resultatet av förfarandet tillhandahålls omedelbart,
 - c) resultatet av förfarandet tillhandahålls elektroniskt, eller levereras fysiskt om det är nödvändigt för att iaktta tillämplig unionsrätt eller nationell rätt, och
 - d) användarna får ett elektroniskt meddelande om att förfarandet har utförts.
3. Om det eftersträlvade målet, i undantagsfall motiverade av tvingande hänsyn till allmänintresset inom områdena allmän säkerhet, folkhälsa och bedrägeribekämpning, inte kan uppnås helt online, får medlemsstaterna kräva att användaren inställer sig personligen hos den behöriga myndigheten som ett led i förfarandet. I dessa undantagsfall ska medlemsstaterna begränsa denna fysiska närvaro till det som är absolut nödvändigt och objektivt motiverat samt säkerställa att övriga led i förfarandet kan utföras helt online. Medlemsstaterna ska också se till att kraven på fysisk närvaro inte leder till diskriminering av användare i gränsöverskridande situationer.

4. Medlemsstaterna ska, genom ett gemensamt register som är tillgängligt för kommissionen och övriga medlemsstater, meddela och förklara på vilka grunder och under vilka omständigheter fysisk närvaro kan krävas för de led i förfarandet som avses i punkt 3 och på vilka grunder och under vilka omständigheter fysisk leverans, som avses i punkt 2 c, är nödvändig.

5. Denna artikel får inte hindra medlemsstaterna från att erbjuda användare möjligheten att även få tillgång till och utföra förfaranden enligt artikel 2.2 b på andra sätt än online eller från att kontakta användarna direkt.

Artikel 7

Tillgång till hjälp- och problemlösningstjänster

1. Medlemsstaterna och kommissionen ska säkerställa att användarna, inbegripet användarna i gränsöverskridande situationer, via olika kanaler har enkel tillgång online till de hjälp- och problemlösningstjänster som avses i artikel 2.2 c.

2. De nationella samordnare som avses i artikel 28 och kommissionen får tillhandahålla länkar till hjälp- och problemlösningstjänster som erbjuds av behöriga myndigheter, kommissionen eller unionens organ och byråer, utöver dem som förtecknas i bilaga III, i enlighet med artikel 19.2 och 19.3 förutsatt att dessa tjänster uppfyller kvalitetskraven i artiklarna 11 och 16.

3. Om det är nödvändigt för att uppfylla användarnas behov får den nationella samordnaren föreslå för kommissionen att länkar till hjälp- och problemlösningstjänster som tillhandahålls av privata eller halvprivata enheter inkluderas i ingången om dessa tjänster uppfyller följande krav:

- a) De erbjuder information eller hjälp på de områden och för de syften som denna förordning omfattar och kompletterar tjänster som redan finns i ingången.
- b) De erbjuds kostnadsfritt eller till ett pris som är överkomligt för mikroföretag, ideella organisationer och privatpersoner.
- c) De uppfyller kraven i artiklarna 8, 11 och 16.

4. Om den nationella samordnaren har föreslagit att en länk inkluderas i enlighet med punkt 3 i den här artikeln, och tillhandahåller en sådan länk i enlighet med artikel 19.3, ska kommissionen bedöma huruvida villkoren i punkt 3 i den här artikeln uppfylls av den tjänst som ska inkluderas genom länken, och om så är fallet aktivera länken.

Om kommissionen anser att villkoren i punkt 3 inte uppfylls av den tjänst som ska inkluderas, ska den underrätta den nationella samordnaren om skälen till att inte aktivera länken.

Artikel 8

Kvalitetskrav avseende webbtillgänglighet

Kommissionen ska göra de av sina webbplatser och webbsidor genom vilka den ger tillgång till den information som avses i artikel 4.2 och till de hjälp- och problemlösningstjänster som avses i artikel 7 mer tillgängliga genom att göra dem möjliga att uppfatta, hanterbara, begripliga och robusta.

KAPITEL III
KVALITETSKRAV

AVSNITT 1

Kvalitetskrav som rör information om rättigheter, skyldigheter, regler, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster

Artikel 9

Kvaliteten på information om rättigheter, skyldigheter och regler

1. Medlemsstaterna och kommissionen ska, när de i enlighet med artikel 4 ansvarar för att säkerställa tillgång till information enligt artikel 2.2 a, se till att denna information uppfyller följande krav:

- a) Den är användarvänlig så att användarna lätt kan hitta och förstå informationen och avgöra vilka delar av informationen som är relevanta för deras specifika situation.
- b) Den är korrekt och tillräckligt utförlig för att omfatta uppgifter som användarna behöver känna till för att kunna utöva sina rättigheter i full överensstämmelse med gällande regler och skyldigheter.
- c) Den innehåller vid behov hänvisningar, länkar till rättsakter, tekniska specifikationer och riktlinjer.
- d) Den innehåller namnet på den behöriga myndighet eller enhet som är ansvarig för informationsinnehållet.
- e) Den innehåller kontaktuppgifter till alla relevanta hjälp- och problemlösningstjänster, till exempel ett telefonnummer, en e-postadress, ett elektroniskt frågeformulär eller något annat vanligt förekommande elektroniskt kommunikationsmedel som är bäst lämpat för den typ av tjänst som erbjuds och för målgruppen för tjänsten.
- f) Den innehåller datumet för den senaste uppdateringen av informationen, i förekommande fall, eller datumet för offentliggörandet av informationen, om informationen inte har uppdaterats.
- g) Den är välstrukturerad och presenteras på ett sätt som gör att användarna snabbt kan hitta den information de behöver.
- h) Den hålls aktuell.
- i) Den är skriven på ett klart och tydligt språk som är anpassat efter målgruppens behov.

2. Medlemsstaterna ska göra den information som avses i punkt 1 i denna artikel tillgänglig på ett officiellt unionspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer, i enlighet med artikel 12.

Artikel 10

Kvaliteten på information om förfaranden

1. Medlemsstaterna och kommissionen ska, i syfte att uppfylla bestämmelserna i artikel 4, säkerställa att användarna, innan de behöver identifiera sig före det att förfarandet påbörjas, har tillgång till en tillräckligt utförlig, tydlig och användarvänlig förklaring med avseende på följande delar, i tillämpliga fall, av de förfaranden som avses i artikel 2.2 b:

- a) De relevanta led i förfarandet som användaren ska utföra, inbegripet eventuella undantag enligt artikel 6.3 från medlemsstaternas skyldighet att erbjuda förfarandet helt online.
- b) Namnet på den behöriga myndighet eller enhet som är ansvarig för förfarandet, inbegripet kontaktuppgifterna.
- c) De godtagna metoderna för autentisering, identifiering och undertecknande i förfarandet.

- d) Typ av och format på bevis som ska tillhandahållas.
- e) De möjligheter som i allmänhet finns till ändring av beslut eller överklagande i händelse av tvister med de behöriga myndigheterna.
- f) Tillämpliga avgifter och metod för onlinebetalning.
- g) Alla tidsfrister som ska följas av användaren eller den behöriga myndigheten, och, om tidsfrister saknas, den genomsnittliga, beräknade eller preliminära tid den behöriga myndigheten behöver för att slutföra förfarandet.
- h) Alla regler som gäller avsaknad av svar från den behöriga myndigheten och de rättsliga konsekvenserna därav för användarna, däribland arrangemang för tyst godkännande eller administrativa arrangemang för avsaknad av beslut.
- i) Eventuella ytterligare språk som förfarandet kan utföras på.

2. Om det inte finns arrangemang för tyst godkännande, administrativa arrangemang för avsaknad av beslut eller liknande, ska de behöriga myndigheterna, i tillämpliga fall, underrätta användarna om eventuella fördröjningar och om eventuella förlängningar av tidsfristerna eller följden av detta.

3. Om den förklaring som avses i punkt 1 redan finns tillgänglig för inhemska användare kan den användas eller återanvändas i enlighet med denna förordning, förutsatt att den i tillämpliga fall också täcker situationen för användare i gränsöverskridande situationer.

4. Medlemsstaterna ska göra den förklaring som avses i punkt 1 i denna artikel tillgänglig på ett officiellt unionspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer, i enlighet med artikel 12.

Artikel 11

Kvalitet på information om hjälp- och problemlösningstjänster

1. Medlemsstaterna och kommissionen ska, i syfte att uppfylla bestämmelserna i artikel 4, säkerställa att användarna, innan de lämnar in en begäran om en tjänst enligt artikel 2.2 c, har tillgång till en tydlig och användarvänlig förklaring av följande:

- a) Den erbjudna tjänstens typ, syfte och förväntade resultat.
- b) Kontaktuppgifter till de enheter som ansvarar för tjänsten, till exempel ett telefonnummer, en e-postadress, ett elektroniskt frågeformulär eller något annat vanligt förekommande elektroniskt kommunikationsmedel som är bäst lämpat för den typ av tjänst som erbjuds och för målgruppen för tjänsten.
- c) I förekommande fall tillämpliga avgifter och metod för onlinebetalning.
- d) Alla tidsfrister som ska följas, och om tidsfrister saknas, en genomsnittlig eller beräknad tid för tillhandahållande av tjänsten.
- e) Eventuella ytterligare språk som begäran kan lämnas in på och som kan användas vid efterföljande kontakter.

2. Medlemsstaterna ska göra den förklaring som avses i punkt 1 i denna artikel tillgänglig på ett officiellt unionspråk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer, i enlighet med artikel 12.

Artikel 12

Översättning av information

1. Om en medlemsstat inte tillhandahåller den information, de förklaringar och de instruktioner som anges i artiklarna 9, 10, 11 och 13.2 a på ett av unionens officiella språk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer, ska den medlemsstaten begära att kommissionen tillhandahåller översättningar till detta språk, inom ramen för de tillgängliga unionsbudgetmedel som avses i artikel 32.1 c.

2. Medlemsstaterna ska säkerställa att de texter som inlämnas för översättning enligt punkt 1 i den här artikeln omfattar åtminstone den grundläggande informationen på alla de områden som förtecknas i bilaga I och att, om tillräckliga unionsbudgetmedel finns tillgängliga, de omfattar ytterligare information, förklaringar och instruktioner som avses i artiklarna 9, 10, 11 och 13.2 a, med beaktande av de viktigaste behoven hos användare i gränsöverskridande situationer. Medlemsstaterna ska tillhandahålla länkar till sådan översatt information till det länkregister som avses i artikel 19.

3. Det språk som avses i punkt 1 ska vara det officiella unionsspråk som studeras som främmande språk av flest användare i unionen. Om den information, de förklaringar eller de instruktioner som ska översättas, undantagsvis, förväntas vara av övervägande intresse för användare i gränsöverskridande situationer som kommer från en annan medlemsstat, får det språk som avses i punkt 1 vara det officiella unionsspråk som används som förstaspråk av dessa användare.

4. Om en medlemsstat begär en översättning till ett av unionens officiella språk som inte är det språk som studeras som främmande språk av flest användare i unionen, ska den ange skälen för sin begäran. Om kommissionen anser att de villkor som avses i punkt 3 för valet av ett sådant annat språk inte är uppfyllda, får den avslå begäran och ska underrätta medlemsstaten om skälen för detta.

AVSNITT 2

Krav avseende onlineförfaranden

Artikel 13

Gränsöverskridande tillgång till onlineförfaranden

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att om ett förfarande som avses i artikel 2.2 b, som inrättats på nationell nivå, kan användas och utföras online av inhemska användare ska det även kunna användas och utföras online av användare i gränsöverskridande situationer på ett icke-diskriminerande sätt genom samma tekniska lösning eller en alternativ teknisk lösning.
2. Medlemsstaterna ska säkerställa att minst följande krav uppfylls för de förfaranden som avses i punkt 1 i denna artikel:
 - a) Användarna kan få tillgång till anvisningar om utförande av förfarandet på ett av unionens officiella språk som i huvudsak förstås av största möjliga antal användare i gränsöverskridande situationer, i enlighet med artikel 12.
 - b) Användare i gränsöverskridande situationer kan lämna de uppgifter som begärs, även då uppgifterna har en annan struktur än liknande uppgifter i den berörda medlemsstaten.
 - c) Användare i gränsöverskridande situationer kan identifiera och autentisera sig samt underteckna eller stämpla handlingar på elektronisk väg i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 910/2014 i samtliga fall där detta även är möjligt för inhemska användare.
 - d) Användare i gränsöverskridande situationer kan tillhandahålla bevis på efterlevnad av gällande krav och motta resultatet av förfarandet i elektroniskt format i samtliga fall där detta även är möjligt för inhemska användare.
 - e) Om förfarandet förutsätter en betalning kan användarna betala alla avgifter online med hjälp av allmänt tillgängliga gränsöverskridande betalningstjänster, utan diskriminering på grund av betaltjänstleverantörens etableringsort, betalningsinstrumentets utfärdandeort eller den plats där betalkontot finns inom unionen.
3. Om förfarandet inte kräver elektronisk identifiering eller autentisering i enlighet med punkt 2 c och om de behöriga myndigheterna enligt tillämplig nationell rätt eller administrativ praxis får godta digitaliserade kopior av icke-elektroniska identitetsbevis som id-kort eller pass för inhemska användare, ska myndigheterna också godta sådana digitaliserade kopior för användare i gränsöverskridande situationer.

Artikel 14

Tekniskt system för gränsöverskridande automatiskt utbyte av bevis och tillämpning av engångsprincipen

1. När det gäller utbyte av bevis för onlineförfaranden som förtecknas i bilaga II i denna förordning och de förfaranden som anges i direktiven 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU och 2014/25/EU ska kommissionen i samarbete med medlemsstaterna inrätta ett tekniskt system för automatiskt utbyte av bevis mellan behöriga myndigheter i olika medlemsstater (nedan kallat *det tekniska systemet*).
2. Om behöriga myndigheter, i sin egen medlemsstat och i elektroniskt format som möjliggör automatiskt utbyte, lagligen utfärdar bevis och som är av relevans för de onlineförfaranden som avses i punkt 1 ska de också, för behöriga myndigheter i andra medlemsstater som begär detta, göra sådana bevis tillgängliga i ett elektroniskt format som möjliggör automatiskt utbyte.

3. Det tekniska systemet ska framför allt
 - a) möjliggöra behandling av begäranden om bevis på användarens uttryckliga förfrågan,
 - b) möjliggöra behandling av begäranden om åtkomst till eller utbyte av bevis,
 - c) möjliggöra överföring av bevis mellan behöriga myndigheter,
 - d) göra det möjligt för den begärande behöriga myndigheten att behandla beviset,
 - e) säkerställa bevisets konfidentialitet och integritet,
 - f) ge användaren möjlighet att förhandsgranska det bevis som ska användas av den begärande myndigheten samt att välja om de ska fortsätta med utbytet av bevis eller inte,
 - g) säkerställa en tillräcklig nivå av kompatibilitet med andra relevanta system,
 - h) säkerställa en hög säkerhetsnivå för överföringen och behandlingen av bevis,
 - i) inte behandla bevis utöver uppgifter som är nödvändiga i tekniskt hänseende för att utbyta beviset, samt behandla bevis endast under den tidsperiod som är nödvändig för detta syfte.
4. Användning av det tekniska systemet ska inte vara obligatorisk för användare och ska endast tillåtas på deras uttryckliga förfrågan, såvida inget annat föreskrivs i unionsrätt eller nationell rätt. Användarna ska tillåtas lämna in bevis på andra sätt än via det tekniska systemet och direkt till den begärande behöriga myndigheten.
5. Den möjlighet att förhandsgranska bevis som avses i punkt 3 f i denna artikel ska inte krävas för förfaranden för vilka ett automatiskt gränsöverskridande utbyte av uppgifter utan en sådan förhandsgranskning tillåts enligt tillämplig unionsrätt eller nationell rätt. Den möjligheten till förhandsgranskning av bevisen ska inte påverka skyldigheten att tillhandahålla uppgifter enligt artiklarna 13 och 14 i förordning (EU) 2016/679.
6. Medlemsstaterna ska integrera det fullt operativa tekniska systemet i de förfaranden som avses i punkt 1.
7. De behöriga myndigheter som ansvarar för de onlineförfaranden som avses i punkt 1 ska, på uttrycklig, frivillig, specifik, informerad och otvetydig förfrågan från användaren i fråga, genom det tekniska systemet begära bevis direkt från behöriga myndigheter som utfärdar bevis i andra medlemsstater. De utfärdande behöriga myndigheter som avses i punkt 2 ska, i enlighet med punkt 3 e, göra sådant bevis tillgängligt genom samma system.
8. Bevis som gjorts tillgängligt för den begärande behöriga myndigheten ska begränsas till det som har begärts och får användas av den myndigheten endast för det förfarande som det utbyts för. Det bevis som utbyts via det tekniska systemet ska, för den begärande behöriga myndighetens ändamål, anses vara äkta.
9. Senast den 12 juni 2021 ska kommissionen anta genomförandeakter för att fastställa de tekniska och operativa specifikationer hos det tekniska systemet som behövs för genomförandet av denna artikel. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 37.2.
10. Punkterna 1–8 ska inte gälla för förfaranden som inrättats på unionsnivå och som möjliggör andra mekanismer för utbyte av bevis, såvida inte det tekniska system som behövs för genomförandet av denna artikel integreras i dessa förfaranden i enlighet med reglerna i de unionsakter genom vilka de förfarandena inrättas.
11. Kommissionen och var och en av medlemsstaterna ska ansvara för utveckling, tillgänglighet, underhåll, tillsyn, övervakning och säkerhetshantering av sina respektive delar av det tekniska systemet.

Artikel 15

Kontroll av bevis mellan medlemsstaterna

Om det tekniska systemet eller andra mekanismer för utbyte eller kontroll av bevis mellan medlemsstaterna inte är tillgängliga eller inte är tillämpliga, eller i fall där användaren inte begär användning av det tekniska systemet, ska de behöriga myndigheterna samarbeta genom informationssystemet för den inre marknaden (IM) när det är nödvändigt för att kontrollera äktheten hos bevis som användaren skickat till en av dem i elektroniskt format för att utföra ett onlineförfarande.

AVSNITT 3

Kvalitetskrav avseende hjälp- och problemlösningstjänster

Artikel 16

Kvalitetskrav avseende hjälp- och problemlösningstjänster

De behöriga myndigheterna och kommissionen ska, inom ramen för sina respektive behörigheter, säkerställa att de hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga III och de som har inkluderats i ingången i enlighet med artikel 7.2, 7.3 och 7.4 uppfyller följande kvalitetskrav:

- a) Hjälp- och problemlösningstjänsterna tillhandahålls inom en rimlig tidsram med hänsyn till begärens komplexitet.
- b) Om tidsfrister förlängs underrättas användarna i förväg om orsakerna till detta och om en ny tidsfrist.
- c) Om tillhandahållandet av en tjänst omfattar en betalning kan användarna betala alla avgifter online med hjälp av en allmänt tillgänglig gränsöverskridande betalningstjänst, utan diskriminering på grund av betaltjänstleverantörens etableringsort, betalningsinstrumentets utfärdandeort eller den plats där betalkontot finns inom unionen.

AVSNITT 4

Kvalitetsuppföljning

Artikel 17

Kvalitetsuppföljning

1. De nationella samordnare som avses i artikel 28 och kommissionen ska, inom sina respektive befogenheter, regelbundet följa upp att information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som finns tillgängliga genom ingången uppfyller kvalitetskraven i artiklarna 8–13 och 16. Uppföljningen ska ske med utgångspunkt i de data som samlas in i enlighet med artiklarna 24 och 25.

2. I händelse av en försämring av kvaliteten på den information, de förfaranden samt de hjälp- eller problemlösningstjänster som avses i punkt 1, som tillhandahålls av de behöriga myndigheterna, ska kommissionen, med beaktande av hur allvarliga och bestående försämringarna är, vidta en eller flera av följande åtgärder:

- a) Underrätta den berörda nationella samordnaren och begära korrigerande åtgärder.
- b) Översända rekommendationer om åtgärder för att förbättra efterlevnaden av kvalitetskraven till samordningsgruppen för ingången för diskussion.
- c) Skicka en skrivelse med rekommendationer till den berörda medlemsstaten.
- d) Tillfälligt koppla bort informationen, förfarandet eller hjälp- och problemlösningstjänsten från ingången.

3. Om en hjälp- eller problemlösningstjänst som det finns länkar till i enlighet med artikel 7.3 konsekvent misslyckas med att efterleva de krav som fastställs i artiklarna 11 och 16, eller inte längre uppfyller användarnas behov enligt de data som samlas in i enlighet med artiklarna 24 och 25, får kommissionen, efter samråd med den berörda nationella samordnaren och, vid behov, med samordningsgruppen för ingången koppla bort den från ingången.

KAPITEL IV

TEKNISKA LÖSNINGAR

Artikel 18

Gemensamt användargränssnitt

1. Kommissionen ska, i nära samarbete med medlemsstaterna, tillhandahålla ett gemensamt användargränssnitt, integrerat i portalen Ditt Europa, för att säkerställa att ingången fungerar korrekt.

2. Det gemensamma användargränssnittet ska ge tillgång till information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster genom länkar till relevanta webbplatser eller webbsidor på unionsnivå och nationell nivå som ingår i det länkregister som avses i artikel 19.

3. Medlemsstaterna och kommissionen ska, i överensstämmelse med sina respektive roller och ansvarsområden enligt artikel 4, säkerställa att information om regler och skyldigheter, om förfaranden och om hjälp- och problemlösningstjänster struktureras och märks ut på ett sätt som gör den lättare att hitta via det gemensamma användargränssnittet.
4. Kommissionen ska säkerställa att det gemensamma användargränssnittet uppfyller följande kvalitetskrav:
 - a) Det är lätt att använda.
 - b) Det är tillgängligt online via olika elektroniska enheter.
 - c) Det är utvecklat och optimerat för olika webbläsare.
 - d) Det uppfyller följande webbtillgänglighetskrav: möjlighet att uppfatta, hanterbarhet, begriplighet och robust karaktär.
5. Kommissionen får anta genomförandeakter om fastställande av kompatibilitetskrav för att göra det lättare att hitta informationen om regler och skyldigheter, om förfaranden och om hjälp- och problemlösningstjänster via det gemensamma användargränssnittet. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 37.2.

Artikel 19

Länkregister

1. Kommissionen ska, i nära samarbete med medlemsstaterna, inrätta och underhålla ett elektroniskt länkregister till den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som avses i artikel 2.2 varigenom förbindelse mellan dessa tjänster och det gemensamma användargränssnittet möjliggörs.
2. Kommissionen ska i länkregistret tillhandahålla länkarna till den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som finns tillgängliga på de webbsidor som förvaltas på unionsnivå, och ska se till att dessa länkar är korrekta och aktuella.
3. De nationella samordnarna ska i länkregistret tillhandahålla länkarna till den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som finns tillgängliga på de webbsidor som förvaltas av behöriga myndigheter eller privata eller halvprivata enheter enligt artikel 7.3, och ska se till att dessa länkar är korrekta och aktuella.
4. När det är tekniskt möjligt får det tillhandahållande av länkar som avses i punkt 3 genomföras automatiskt mellan medlemsstaternas berörda tekniska system och länkregistret.
5. Kommissionen ska göra informationen i länkregistret tillgänglig för allmänheten i ett öppet och maskinläsbart format.
6. Kommissionen och de nationella samordnarna ska säkerställa att de länkar till information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster som tillhandahålls genom ingången inte helt eller delvis innehåller några onödiga dubletter eller överlappningar som kan skapa osäkerhet hos användarna.
7. Om tillhandahållandet av den information som avses i artikel 4 föreskrivs i andra bestämmelser i unionsrätten får kommissionen och de nationella samordnarna tillhandahålla länkar till den informationen för att uppfylla kraven i den artikeln.

Artikel 20

Gemensam hjälptjänstsökare

1. För att det ska bli lättare att få tillgång till de hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga III eller avses i artikel 7.2 och 7.3 ska de behöriga myndigheterna och kommissionen säkerställa att användarna kommer åt dem via ett gemensamt sökverktyg för hjälp- och problemlösningstjänster (nedan kallat *den gemensamma hjälptjänstsökaren*) som finns tillgängligt genom ingången.
2. Kommissionen ska utveckla och förvalta den gemensamma hjälptjänstsökaren, och besluta om med vilken struktur och i vilket format som beskrivningar av och kontaktuppgifter till hjälp- och problemlösningstjänster ska tillhandahållas, så att den gemensamma hjälptjänstsökaren kan fungera korrekt.
3. De nationella samordnarna ska förse kommissionen med de beskrivningar och kontaktuppgifter som avses i punkt 2.

*Artikel 21***Ansvar för IKT-programmet som stöder ingången**

1. Kommissionen ska ansvara för utveckling, tillgänglighet, övervakning, uppdatering, underhåll, säkerhet och värdskap i fråga om följande IKT-program och webbsidor:

- a) Portalen Ditt Europa som avses i artikel 2.1.
- b) Det gemensamma användargränssnitt som avses i artikel 18.1, inbegripet den sökmotor eller något annat IKT-verktyg som möjliggör sökning i webbinformation och webbtjänster.
- c) Det länkregister som avses i artikel 19.1.
- d) Den gemensamma hjälptjänstsökare som avses i artikel 20.1.
- e) De återkopplingsverktyg för användare som avses i artiklarna 25.1 och 26.1 a.

Kommissionen ska i nära samarbete med medlemsstaterna utveckla IKT-programmen.

2. Medlemsstaterna ska ansvara för utveckling, tillgänglighet, övervakning, uppdatering, underhåll och säkerhet för IKT-program i samband med de nationella webbplatser och webbsidor som de förvaltar och som är kopplade till det gemensamma användargränssnittet.

KAPITEL V

MARKNADSFÖRING*Artikel 22***Namn, logotyp och kvalitetsmärke**

1. Det namn som ingången ska bli känd under och marknadsföras med för allmänheten ska vara *Your Europe*.

Den logotyp som ingången ska bli känd under och marknadsföras med för allmänheten ska beslutas av kommissionen i nära samarbete med samordningsgruppen för ingången, senast den 12 juni 2019.

Logotypen för ingången och en länk till ingången ska göras synlig och tillgänglig på relevanta webbplatser på unionsnivå och nationell nivå som är länkade till ingången.

2. Som bevis på iakttagande av de kvalitetskrav som avses i artiklarna 9, 10 och 11 ska ingångens namn och logotyp även fungera som ett kvalitetsmärke. Ingångens logotyp ska dock endast användas som ett kvalitetsmärke på de webbplatser som finns med i det länkregister som avses i artikel 19.

*Artikel 23***Marknadsföring**

1. Medlemsstaterna och kommissionen ska främja medvetenheten om och användningen av ingången bland privatpersoner och företag och säkerställa att ingången och dess information, förfarandensamt hjälp- och problemlösningstjänster är synliga för allmänheten och är lätta att hitta via sökmotorer som är tillgängliga för denna.

2. Medlemsstaterna och kommissionen ska samordna sina marknadsföringsaktiviteter som avses i punkt 1 och hänvisa till ingången och använda dess logotyp i sådana aktiviteter, tillsammans med eventuella andra varumärkesnamn när så är lämpligt.

3. Medlemsstaterna och kommissionen ska säkerställa att ingången är lätt att hitta genom de relaterade webbplatser som de ansvarar för, och att tydliga länkar till det gemensamma användargränssnittet finns tillgängliga på alla relevanta webbplatser på unionsnivå och nationell nivå.

4. De nationella samordnarna ska främja ingången hos de nationella behöriga myndigheterna.

KAPITEL VI
INSAMLING AV ANVÄNDARÅTERKOPPLING OCH STATISTIK

Artikel 24

Användarstatistik

1. I syfte att förbättra ingångens funktionalitet ska de behöriga myndigheterna och kommissionen säkerställa att det på ett sätt som garanterar användarnas anonymitet samlas in statistik om användarnas besök på ingången och på de webbsidor som ingången har länkar till.
2. De behöriga myndigheterna, leverantörerna av hjälp- och problemlösningstjänster enligt artikel 7.3 och kommissionen ska samla in och i sammanställd form utbyta uppgifter om antal, ursprung och föremål för begäranden om hjälp- och problemlösningstjänster samt om deras svarstider.
3. Statistik som samlas in i enlighet med punkterna 1 och 2 ska i fråga om den information, de förfaranden samt de hjälp- och problemlösningstjänster som ingången har länkar till omfattar följande datakategorier:
 - a) Data om ingångsanvändarnas antal, ursprung och typ.
 - b) Data om användarnas preferenser och resor.
 - c) Data om informationens, förfarandenas samt hjälp- och problemlösningstjänsternas användbarhet och kvalitet samt om i vilken mån de är lätta att hitta.

Dessa data ska göras tillgängliga för allmänheten i ett öppet och allmänt använt maskinläsbart format.

4. Kommissionen ska anta genomförandeakter om fastställande av metoden för insamling och utbyte av användarstatistik enligt punkterna 1, 2 och 3 i denna artikel. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 37.2.

Artikel 25

Användarnas återkoppling på ingångens tjänster

1. I syfte att samla in information direkt från användarna om hur nöjda de är med de tjänster och den information som tillhandahålls genom ingången ska kommissionen via ingången förse användarna med ett användarvänligt återkopplingsverktyg som gör det möjligt att, så snart någon av de tjänster som avses i artikel 2.2 använts, anonymt lämna kommentarer om kvaliteten och tillgängligheten i fråga om de tjänster och den information som tillhandahålls genom ingången, samt det gemensamma användargränssnittet.
2. De behöriga myndigheterna och kommissionen ska säkerställa att användare erbjuds verktyget från alla webbsidor som ingår i ingången.
3. Kommissionen, de behöriga myndigheterna och de nationella samordnarna ska ha direktåtkomst till den användaråterkoppling som samlats in med hjälp av det verktyg som avses i punkt 1, för att åtgärda eventuella problem som tagits upp.
4. De behöriga myndigheterna ska inte vara skyldiga att på de av sina webbsidor som ingår i ingången ge användare tillgång till det verktyg för användaråterkoppling som avses i punkt 1 om det på deras webbsidor, i syfte att övervaka tjänstekvaliteten, redan finns ett verktyg för användaråterkoppling med liknande funktioner som det verktyg för användaråterkoppling som avses i punkt 1. De behöriga myndigheterna ska samla in den användaråterkoppling som mottagits genom deras eget återkopplingsverktyg och dela den med kommissionen och med de nationella samordnarna i de andra medlemsstaterna.
5. Kommissionen ska anta genomförandeakter om fastställande av regler för insamling och delning av användarnas återkoppling. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 37.2.

Artikel 26

Rapportering om den inre marknadens funktion

1. Kommissionen ska
 - a) förse ingångens användare med ett användarvänligt verktyg för att anonymt signalera och lämna synpunkter på hinder som de har stött på under utövandet av sina rättigheter på den inre marknaden,

- b) samla in information i sammanställd form från de hjälp- och problemlösningstjänster som utgör en del av ingången om föremålet för förfrågningar och svar.
2. Kommissionen, de behöriga myndigheterna och de nationella samordnarna ska ha direktåtkomst till den återkoppling som samlats in i enlighet med punkt 1 a.
3. Medlemsstaterna och kommissionen ska analysera och undersöka de problem som tas upp av användare enligt denna artikel och när så är möjligt åtgärda dem med lämpliga medel.

Artikel 27

Onlineöversikt

Kommissionen ska offentliggöra en anonymiserad sammanfattande onlineöversikt av de problem som framkommer av den information som samlas in i enlighet med artikel 26.1, den huvudsakliga användarstatistik som avses i artikel 24 och den centrala återkoppling som avses i artikel 25.

KAPITEL VII

FÖRVALTNING AV INGÅNGEN

Artikel 28

Nationella samordnare

1. Varje medlemsstat ska utse en nationell samordnare. De nationella samordnarna ska utöver sina skyldigheter enligt artiklarna 7, 17, 19, 20, 23 och 25 göra följande:
- a) Inom sina respektive förvaltningar fungera som kontaktpunkt för alla frågor som rör ingången.
- b) Främja enhetlig tillämpning av artiklarna 9–16 av deras respektive behöriga myndigheter.
- c) Säkerställa att de rekommendationer som avses i artikel 17.2 c genomförs korrekt.
2. Varje medlemsstat får dessutom, i enlighet med sin interna förvaltningsstruktur, utnämna ytterligare en eller flera samordnare i syfte att genomföra något av de uppdrag som anges i punkt 1. För varje medlemsstat ska en enda nationell samordnare ansvara för kontakter med kommissionen i alla frågor som rör ingången.
3. Varje medlemsstat ska upplysa de andra medlemsstaterna och kommissionen om sin nationella samordnares namn och kontaktuppgifter.

Artikel 29

Samordningsgrupp

En samordningsgrupp (nedan kallad *samordningsgruppen för ingången*) inrättas härmed. Den ska bestå av en nationell samordnare från varje medlemsstat och ha en företrädare för kommissionen som ordförande. Den ska anta sin egen arbetsordning. Kommissionen ska tillhandahålla sekretariatet.

Artikel 30

Uppgifter för samordningsgruppen för ingången

1. Samordningsgruppen för ingången ska stödja genomförandet av denna förordning. Den ska i synnerhet
- a) främja utbyte och regelbunden uppdatering av bästa praxis,
- b) uppmuntra antagande av förfaranden helt online utöver dem som ingår i bilaga II till denna förordning samt av metoder för autentisering, identifiering och underskrift online, särskilt de som föreskrivs i förordning (EU) nr 910/2014,
- c) diskutera förbättringar av den användarvänliga presentationen av information på de områden som förtecknas i bilaga I, särskilt på grundval av de data som samlas in i enlighet med artiklarna 24 och 25,
- d) bistå kommissionen vid utvecklingen av de gemensamma IKT-lösningar som ska stödja ingången,
- e) diskutera utkastet till årligt arbetsprogram,
- f) bistå kommissionen i övervakningen av genomförandet av det årliga arbetsprogrammet,

- g) diskutera ytterligare information som tillhandahålls i enlighet med artikel 5 i syfte att uppmuntra andra medlemsstater att tillhandahålla liknande information, där sådan är av relevans för användarna,
 - h) bistå kommissionen i uppföljningen av efterlevnaden av de krav som anges i artiklarna 8–16, i enlighet med artikel 17,
 - i) informera om genomförandet av artikel 6.1,
 - j) diskutera åtgärder och rekommendera dem till de behöriga myndigheterna och kommissionen i syfte att undvika eller eliminera onödigt överlappning av de tjänster som är tillgängliga genom ingången,
 - k) lämna yttranden om förfaranden eller åtgärder för att effektivt ta itu med eventuella problem med tjänsternas kvalitet som användarna har tagit upp eller förslag på hur de kan förbättras,
 - l) diskutera tillämpningen av principerna om inbyggd säkerhet och inbyggt integritetsskydd inom ramen för denna förordning,
 - m) diskutera frågor med anknytning till den insamling av användaråterkoppling och statistik som avses i artiklarna 24 och 25, i syfte att kontinuerligt förbättra de tjänster som erbjuds på unionsnivå och nationell nivå,
 - n) diskutera frågor som rör kvalitetskraven för de tjänster som erbjuds genom ingången,
 - o) utbyta bästa praxis och bistå kommissionen när det gäller hur de tjänster som avses i artikel 2.2 organiseras, struktureras och presenteras, så att det gemensamma användargränssnittet kan fungera korrekt,
 - p) främja utveckling och genomförande av den samordnade marknadsföringen,
 - q) samarbeta med de styrande organen eller nätverken för tjänster för information, hjälp och problemlösning,
 - r) tillhandahålla vägledning om ett eller flera ytterligare officiella unionsspråk som ska användas av nationella behöriga myndigheter i enlighet med artiklarna 9.2, 10.4, 11.2 och 13.2 a.
2. Kommissionen får rådgöra med samordningsgruppen för ingången i alla frågor som rör tillämpningen av denna förordning.

Artikel 31

Årligt arbetsprogram

1. Kommissionen ska anta det årliga arbetsprogrammet, där särskilt följande ska anges:
 - a) Åtgärder för att förbättra presentationen av specifik information på de områden som förtecknas i bilaga I och åtgärder för att underlätta för behöriga myndigheter på alla nivåer, även kommunal, att i rätt tid fullgöra skyldigheten att tillhandahålla information.
 - b) Åtgärder för att underlätta att artiklarna 6 och 13 följs.
 - c) Åtgärder som krävs för att säkerställa att kraven i artiklarna 9–12 uppfylls.
 - d) Åtgärder som rör marknadsföringen av ingången i enlighet med artikel 23.
2. När kommissionen förbereder utkastet till årligt arbetsprogram ska den ta hänsyn till användarstatistik och användaråterkoppling som samlats in i enlighet med artiklarna 24 och 25 och till eventuella förslag från medlemsstaterna. Innan det antas ska kommissionen översända utkastet till årligt arbetsprogram till samordningsgruppen för ingången för diskussion.

KAPITEL VIII

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 32

Kostnader

1. Europeiska unionens allmänna budget ska täcka kostnaderna för
 - a) utveckling och underhåll av de IKT-verktyg som stöder genomförandet av denna förordning på unionsnivå,

- b) marknadsföring av ingången på unionsnivå,
 - c) översättning av information, förklaringar och instruktioner i enlighet med artikel 12 inom ramen för en största årlig volym per medlemsstat, utan att det påverkar eventuell omfördelning där detta är nödvändigt för att möjliggöra fullt utnyttjande av de tillgängliga budgetmedlen.
2. Kostnaderna i samband med nationella webbportaler, informationsplattformar, hjälptjänster och förfaranden som inrättats på medlemsstatsnivå ska tas från respektive medlemsstats budget, såvida inget annat föreskrivs i unionslagstiftningen.

Artikel 33

Skydd av personuppgifter

Behandlingen av personuppgifter av behöriga myndigheter inom ramen för denna förordning ska överensstämma med förordning (EU) 2016/679. Kommissionens behandling av personuppgifter inom ramen för denna förordning ska överensstämma med bestämmelserna i förordning (EU) 2018/1725.

Artikel 34

Samarbete med andra informations- och hjälpnätverk

1. Efter samråd med medlemsstaterna ska kommissionen besluta vilka befintliga informella styrformer för de hjälp- och problemlösningstjänster som förtecknas i bilaga III eller för några andra informationsområden som omfattas av bilaga I som ska omfattas av samordningsgruppen för ingångens ansvar.
2. Om tjänsterna eller nätverken för information och hjälp har skapats genom en rättsligt bindande unionsakt för något av de informationsområden som omfattas av bilaga I, ska kommissionen samordna arbetet för samordningsgruppen för ingången och de styrande organen för dessa tjänster eller nätverk i syfte att uppnå synergieffekter och undvika överlappningar.

Artikel 35

Informationssystemet för den inre marknaden

1. Det informationssystem för den inre marknaden (IMI) som inrättades genom förordning (EU) nr 1024/2012 ska användas vid tillämpningen av och i enlighet med artiklarna 6.4 och 15.
2. Kommissionen får besluta att använda IMI som det elektroniska länkregister som avses i artikel 19.1.

Artikel 36

Rapportering och översyn

Senast den 12 december 2022 och därefter vartannat år ska kommissionen se över tillämpningen av denna förordning och överlämna en utvärderingsrapport till Europaparlamentet och rådet om hur ingången fungerar och om hur den inre marknaden fungerar med utgångspunkt i den statistik och återkoppling som samlats in i enlighet med artiklarna 24, 25 och 26. Vid översynen ska särskilt räckvidden av artikel 14 utvärderas med beaktande av den tekniska, marknadsrelaterade och juridiska utvecklingen när det gäller utbyte av bevis mellan behöriga myndigheter.

Artikel 37

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.
2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

Artikel 38

Ändring av förordning (EU) nr 1024/2012

Förordning (EU) nr 1024/2012 ska ändras på följande sätt:

1. Artikel 1 ska ersättas med följande:

”Artikel 1

Syfte

I denna förordning fastställs regler för användningen av informationssystemet för den inre marknaden (nedan kallat IMI), för administrativt samarbete mellan IMI-aktörer, inbegripet behandling av personuppgifter.”

2. Artikel 3.1 ska ersättas med följande:

"1. IMI ska användas för utbyte av information, inbegripet personuppgifter, mellan IMI-aktörerna och för behandling av den informationen för något av följande syften:

- a) Administrativt samarbete som krävs enligt de akter som förtecknas i bilagan.
- b) Administrativt samarbete som ingår i ett pilotprojekt som genomförs i enlighet med artikel 4."

3. I artikel 5 ska andra stycket ändras på följande sätt:

a) Led a ska ersättas med följande:

"a) IMI: det elektroniska verktyg som kommissionen tillhandahåller för att underlätta administrativt samarbete mellan IMI-aktörerna."

b) Led b ska ersättas med följande:

"b) *administrativt samarbete*: samarbete mellan IMI-aktörer genom utbyte och behandling av information i syfte att bättre tillämpa unionsrätten."

c) Led g ska ersättas med följande:

"g) *IMI-aktörer*: behöriga myndigheter, IMI-samordnare, kommissionen och unionens organ och byråer."

4. I artikel 8.1 ska följande led läggas till:

"f) säkerställa samordning med unionens organ och byråer och bevilja dem tillträde till IMI."

5. Artikel 9.4 ska ersättas med följande:

"4. Lämpliga medel ska inrättas av medlemsstaterna, kommissionen och unionens organ och byråer för att se till att IMI-användarna får tillgång till de personuppgifter som behandlas i IMI endast i de fall det föreligger ett behov och endast inom de områden av den inre marknaden för vilka de har beviljats tillträdesrättigheter enligt punkt 3."

6. Artikel 21 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 2 ska ersättas med följande:

"2. Europeiska datatillsynsmannen ska ansvara för att övervaka och säkerställa att behandling av personuppgifter som utförs av kommissionen eller unionens organ eller byråer, i deras roll som IMI-aktörer, sker i enlighet med denna förordning. De uppgifter och befogenheter som avses i artiklarna 57 och 58 i förordning (EU) 2018/1725 (*) ska gälla.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 23 oktober 2018 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter som utförs av unionens institutioner, organ och byråer och om det fria flödet av sådana uppgifter samt om upphävande av förordning (EG) nr 45/2001 och beslut nr 1247/2002/EG (EUT L 295 av den 21.11.2018, s. 39)."

b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

"3. De nationella tillsynsmyndigheterna och Europeiska datatillsynsmannen ska, båda inom sina respektive befogenheter, samarbeta med varandra för att säkerställa en samordnad övervakning av IMI och IMI-aktörernas användning av IMI i enlighet med artikel 62 i förordning (EU) 2018/1725."

c) Punkt 4 ska utgå.

7. Artikel 29.1 ska utgå.

8. I bilagan ska följande punkter läggas till:

"11. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (*): artiklarna 56, 60–66 och 70.1.

12. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1725 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för att erbjuda tillgång till information, till förfaranden samt till hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (**): artiklarna 6.4, 15 och 19.

(*) EUT L 119, 4.5.2016, s. 1.

(**) EUT L 295, 21.11.2018, s. 39.”

Artikel 39

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artiklarna 2, 4, 7–12, 16, 17, 18.1–18.4, 19, 20, 24.1, 24.2, 24.3, 25.1–25.4, 26 och 27 ska tillämpas från och med den 12 december 2020.

Artiklarna 6, 13, 14.1–14.8, 14.10 och 15 ska tillämpas från och med den 12 december 2023.

Utan hinder av datumet för tillämpning av artiklarna 2, 9, 10, och 11 ska kommunala myndigheter göra den information, de förklaringar och de instruktioner som avses i dessa artiklar tillgängliga senast den 12 december 2022.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Strasbourg den 2 oktober 2018.

På Europaparlamentets vägnar

A. TAJANI

Ordförande

På rådets vägnar

J. BOGNER-STRAUSS

Ordförande

BILAGA I

Förteckning över informationsområden som är relevanta för privatpersoner och företag som utövar sina rättigheter på den inre marknaden enligt artikel 2.2 a

Informationsområden som rör privatpersoner:

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER ENLIGT UNIONS RÄTT OCH NATIONELL RÄTT
A. Resor inom unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. handlingar som unionsmedborgare, deras familjemedlemmar som inte är unionsmedborgare, barn som reser ensamma och personer som inte är unionsmedborgare behöver ha när de reser över landsgränser inom unionen (id-kort, visum, pass) 2. rättigheter och skyldigheter för personer som reser med flyg, tåg, fartyg eller buss inom och från unionen, och för resenärer som köper paketresor eller sammanlänkade researrangemang 3. hjälp till personer med nedsatt rörlighet som reser inom och från unionen 4. transport av djur, växter, alkohol, tobak, cigaretter och andra varor vid resor inom unionen 5. röstsamtal och sändning och mottagning av elektroniska meddelanden och elektroniska data inom unionen
B. Arbete och pension inom unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. söka arbete i en annan medlemsstat 2. påbörja en anställning i en annan medlemsstat 3. erkännande av kvalifikationer med avsikt på anställning i en annan medlemsstat 4. beskattning i en annan medlemsstat 5. regler om ansvarsskyldighet och obligatorisk försäkring med anknytning till hemvist eller arbete i en annan medlemsstat 6. anställningsvillkor – även för utstationerade arbetstagare – såsom de fastställs i lag eller lagstiftningsinstrument (inklusive information om arbetstider, betald ledighet, semester rätt, rättigheter och skyldigheter när det gäller overtidsarbete, hälsokontroller, uppsägning av kontrakt, avskedande och friställning) 7. likabehandling (regler som förbjuder diskriminering på arbetsplatsen, regler om lika lön för kvinnor och män och om lika lön för anställda med tidsbegränsad anställning eller anställda med tillsvidareanställning) 8. hälso- och säkerhetskrav i samband med olika typer av verksamhet 9. rättigheter och skyldigheter när det gäller socialförsäkring i unionen, inklusive erhållande av pension
C. Fordon i unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. ta ett motorfordon till en annan medlemsstat tillfälligt eller permanent 2. erhålla och förnya ett körkort 3. teckna en obligatorisk motorfordonsförsäkring 4. köpa och sälja ett motorfordon i en annan medlemsstat 5. nationella trafikregler och krav för förare, inbegripet allmänna regler för användning av nationell väginfrastruktur: tidsbaserade avgifter (vinjett), avståndsbaserade avgifter (vägtull), klistermärken för utsläpp

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER ENLIGT UNIONSRÄTT OCH NATIONELL RÄTT
D. Bosättning i en annan medlemsstat	<ol style="list-style-type: none"> 1. tillfällig eller permanent flytt till en annan medlemsstat 2. förvärv och försäljning av fast egendom, inbegripet villkor och skyldigheter med anknytning till beskattning, ägande eller användning av sådan egendom, även användning av denna som en andra bostad 3. deltagande i kommunala val och val till Europaparlamentet 4. krav på uppehållskort för unionsmedborgare och deras familjemedlemmar, inklusive familjemedlemmar som inte är unionsmedborgare 5. villkor tillämpliga på naturalisering av personer från en annan medlemsstat 6. regler tillämpliga vid dödsfall, inbegripet regler om hemtransport av avliden till en annan medlemsstat
E. Utbildning eller praktik i en annan medlemsstat	<ol style="list-style-type: none"> 1. utbildningssystem i en annan medlemsstat, även förskoleverksamhet och barnomsorg, grundskola och gymnasium, högre utbildning och vuxenutbildning 2. volontärarbete i en annan medlemsstat 3. praktik i en annan medlemsstat 4. bedrivande av forskning i en annan medlemsstat som en del av ett utbildningsprogram
F. Hälsa- och sjukvård	<ol style="list-style-type: none"> 1. få läkarvård i en annan medlemsstat 2. köpa receptbelagda läkemedel i en annan medlemsstat än den medlemsstat där receptet utfärdades, online eller personligen 3. sjukförsäkringsregler tillämpliga vid kortare eller längre vistelse i en annan medlemsstat, inbegripet regler för hur man beställer ett europeiskt sjukförsäkringskort 4. allmän information om rätten till tillgång samt skyldigheter i fråga om att delta i allmänt tillgängliga förebyggande hälso- och sjukvårdsåtgärder 5. tjänster som tillhandahålls genom nationella larmnummer, däribland numren 112 och 116 6. rättigheter och villkor i samband med flytt till omsorgsboende
G. Gräns-överskridande rättigheter, skyldigheter och regler för medborgare och familjer	<ol style="list-style-type: none"> 1. födsel, vårdnad av minderåriga barn, föräldrans ansvar, regler för surrogatmoderskap och adoption, inbegripet närståendeadoption, underhållsskyldigheter för barn i en gränsöverskridande familjesituation 2. sammanlevande par av olika nationaliteter, däribland samkönade par (giftermål, registrerat partnerskap, separation, skilsmässa, makars egendomsrättigheter, sambors rättigheter) 3. regler för erkännande av könstillhörighet 4. rättigheter och skyldigheter i samband med arv i en annan medlemsstat, inbegripet skatteregler 5. rättigheter och regler tillämpliga vid gränsöverskridande bortförande av barn

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER ENLIGT UNIONSRÄTT OCH NATIONELL RÄTT
H. Konsument-rättigheter	<ol style="list-style-type: none"> 1. köp av varor, digitalt innehåll eller tjänster (inbegripet finansiella sådana) från en annan medlemsstat, online eller personligen 2. innehav av ett bankkonto i en annan medlemsstat 3. anslutning till allmännyttiga tjänster som gas, el, vatten, bortskaffande av hushållsavfall, telefoni och internet 4. betalningar, inbegripet gireringar, förseningar av gränsöverskridande betalningar 5. konsumenternas rättigheter och garantier i samband med köp av varor och tjänster, inbegripet förfaranden för lösning av konsumenttvister och gottgörelse i detta sammanhang 6. konsumentprodukters säkerhet 7. hyra ett motorfordon
I. Skydd av personuppgifter	<ol style="list-style-type: none"> 1. utövande av de registrerades rättigheter med avseende på skydd av personuppgifter

Informationsområden som rör företag:

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER
J. Starta, driva och avveckla ett företag	<ol style="list-style-type: none"> 1. registrera, förändra den rättsliga formen för eller avveckla ett företag (registreringsförfaranden och juridiska former för affärsverksamhet) 2. omlokalisering av ett företag till en annan medlemsstat 3. immateriella rättigheter (ansöka om patent, registrera ett varumärke, en ritning eller en konstruktion, erhålla en licens för återgivning) 4. rättvisa och öppenhet i affärsmetoder, inklusive konsumenternas rättigheter och garantier i samband med köp av varor och tjänster 5. tillhandahållande av onlinefunktioner för gränsöverskridande betalningar vid försäljning av varor och tjänster online 6. rättigheter och skyldigheter enligt avtalsrätten, inklusive dröjsmålsränta 7. insolvensförfaranden och likvidation av företag 8. kreditförsäkring 9. företagsfusioner eller försäljning av företag 10. civilrättsligt ansvar för företagsledare 11. regler och skyldigheter med avseende på behandling av personuppgifter

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER
K. Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. anställningsvillkor fastställda i lag eller nationell sekundärrätt (inklusive arbetstider, betald ledighet, semesterrätt, rättigheter och skyldigheter när det gäller övertidsarbete, hälsokontroller, uppsägning av kontrakt, avskedande och friställning) 2. rättigheter och skyldigheter när det gäller socialförsäkring i unionen (registrera sig som arbetsgivare, registrera anställda, meddela uppsägning av en anställds kontrakt, betala sociala avgifter, rättigheter och skyldigheter i samband med pensioner) 3. anställning av arbetstagare i andra medlemsstater (utstationering av arbetstagare, regler om frihet att tillhandahålla tjänster, krav på bosättning för arbetstagare) 4. likabehandling (regler som förbjuder diskriminering på arbetsplatsen, lika lön för kvinnor och män, lika lön för anställda med tidsbegränsad anställning eller anställda med tillsvidareanställning) 5. regler om personalrepresentation
L. Skatter	<ol style="list-style-type: none"> 1. moms: information om allmänna regler, momssatser och momsbefrielser, momsregistrering och momsbetalning, återbetalning av moms 2. punktskatter: information om allmänna regler, skattesatser och undantag, registrering för och betalning av punktskatt, återbetalning av punktskatt 3. tull och andra skatter och avgifter som tas ut på import 4. tullförfaranden vid import och export enligt unionens tullkodex 5. övriga skatter: betalning, skattesatser, deklarationer
M. Varor	<ol style="list-style-type: none"> 1. erhållande av CE-märkning 2. regler och krav i samband med produkter 3. identifiering av tillämpliga standarder, tekniska specifikationer och certifiering av produkter 4. ömsesidigt erkännande av produkter som inte omfattas av unionens specifikationer 5. krav avseende klassificering, märkning och förpackning för farliga kemikalier 6. distansförsäljning/försäljning utanför fasta affärslokaler: förhandsinformation som ska lämnas till kunderna, skriftlig bekräftelse av avtal, frånträdande av avtal, varuleverans, andra specifika skyldigheter 7. defekta produkter: konsumenternas rättigheter och garantier, ansvar efter försäljningen, rättsmedel för en skadelidande part 8. certifiering, märkning (Emas, energimärkningar, ekodesign, EU-miljömärket) 9. återvinning och avfallshantering
N. Tjänster	<ol style="list-style-type: none"> 1. erhålla licenser, godkännande eller tillstånd för att starta och driva ett företag 2. underrätta myndigheterna om gränsöverskridande verksamhet 3. erkännande av yrkeskvalifikationer, inbegripet yrkesutbildning

Område	INFORMATION OM RÄTTIGHETER, SKYLDIGHETER OCH REGLER
O. Finansiera ett företag	<ol style="list-style-type: none">1. få tillgång till finansiering på unionsnivå, inklusive unionens finansieringsprogram och företagsstöd2. få tillgång till finansiering på nationell nivå3. initiativ som riktar sig till företagare (utbyten som anordnas för nya företagare, mentorprogram osv.)
P. Offentlig upphandling	<ol style="list-style-type: none">1. deltagande i offentliga upphandlingar: regler och förfaranden2. lämna anbud online i ett offentligt anbuds förfarande3. rapportera oriktigheter i samband med anbuds förfarandet
Q. Arbetsmiljö	<ol style="list-style-type: none">1. arbetsmiljökrav i samband med olika typer av verksamhet, inklusive riskförebyggande, information och utbildning

BILAGA II

Förfaranden som avses i artikel 6.1

Livshändelser	Förfaranden	Förväntat resultat med förbehåll för den behöriga myndighetens bedömning av ansökan i enlighet med nationell rätt, där så är relevant
Födelse	Ansöka om bevis om registrering av födelse	Bevis om registrering av födelse eller födelsebevis
Hemvist	Ansöka om bevis för bosättning	Bekräftelse på aktuell folkbokföringsadress
Studera	Ansöka om studiefinansiering för tertiär utbildning, t.ex. studiebidrag och studielån, från ett offentligt organ eller en offentlig institution	Beslut om ansökan om finansiering eller mottagningsbevis
	Lämna in inledande ansökan om antagning till en offentlig inrättning för högre utbildning	Bekräftelse på mottagande av ansökan
	Ansöka om akademiskt erkännande av examensbevis, utbildningsbevis eller andra bevis på fullgjorda studier eller kurser	Beslut om ansökan om erkännande
Arbeta	Ansöka om beslut om fastställande av tillämplig lagstiftning i enlighet med avdelning II i förordning (EG) nr 883/2004 ⁽¹⁾	Beslut om tillämplig lagstiftning
	Anmäla ändrade personliga eller yrkesrelaterade förhållanden avseende den person som erhåller sociala trygghetsförmåner, vilka är relevanta för sådana förmåner	Bekräftelse på mottagande av anmälan om ändring
	Ansöka om europeiskt sjukförsäkringskort	Europeiskt sjukförsäkringskort
	Lämna in en inkomstskattedeklaration	Bekräftelse på mottagande av deklarationen
Flytta	Anmäla adressändring	Bekräftelse på avregistrering från den gamla adressen och registrering på den nya adressen
	Registrera ett motorfordon som ursprungligen kommer från eller redan är registrerat i en medlemsstat, enligt standardförfaranden ⁽²⁾	Bevis på motorfordonsregistrering
	Erhållande av klistermärken för användning av nationell väginfrastruktur: tidsbaserade avgifter (vinjett), avståndsbaserade avgifter (vägtull), klistermärken för utsläpp utfärdade av ett offentligt organ eller en offentlig institution	Mottagande av vägtullsmärke eller vinjett eller annat bevis på betalning
	Erhållande av klistermärken för utsläpp utfärdade av ett offentligt organ eller en offentlig institution	Mottagande av klistermärke för utsläpp eller annat bevis på betalning

Livshändelser	Förfaranden	Förväntat resultat med förbehåll för den behöriga myndighetens bedömning av ansökan i enlighet med nationell rätt, där så är relevant
Gå i pension	Ansöka om pension och förmåner vid förtida pensionering från obligatoriska system	Bekräftelse på mottagning av ansökan eller beslut om ansökan om pension eller förmåner vid förtida pensionering
	Begära ut information om uppgifter med anknytning till pension från obligatoriska system	Redovisning av personliga pensionsuppgifter
Starta företag och bedriva affärsverksamhet	Anmälan av affärsverksamhet, tillstånd för affärsverksamhet, ändring av affärsverksamhet och avslutande av affärsverksamhet utan insolvens- eller likvidationsförfaranden, undantaget inledande registrering av affärsverksamhet i företagsregistret och undantaget förfaranden för bildande eller senare anmälan av bolag i den mening som avses i artikel 54 andra stycket i EUF-fördraget	Bekräftelse på mottagande av anmälan eller ändring av – eller av ansökan om tillstånd för – affärsverksamhet
	Registrera en arbetsgivare (en fysisk person) i ett obligatoriskt pensions- och försäkringssystem	Bekräftelse på registrering eller socialförsäkringsnummer
	Registrera anställda i ett obligatoriskt pensions- och försäkringssystem	Bekräftelse på registrering eller socialförsäkringsnummer
	Lämna in en bolagsskattedeklaration	Bekräftelse på mottagande av deklarationen
	Meddela socialförsäkringssystemet när en anställds kontrakt avslutas, dock ej förfaranden för kollektivt avslutande av anställningskontrakt	Bekräftelse på mottagande av meddelandet
	Betala sociala avgifter för anställda	Kvitto eller annan form av bekräftelse på betalningen av sociala avgifter för anställda

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 883/2004 av den 29 april 2004 om samordning av de sociala trygghetssystemen (EUT L 166, 30.4.2004, s. 1).

⁽²⁾ Detta omfattar följande fordon: a) motorfordon och släpvagnar enligt artikel 3 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/46/EG (EUT L 263, 9.10.2007, s. 1) och b) två- och trehjuliga motorfordon – även sådana med tvillinghjul – som är avsedda för vägtrafik enligt artikel 1 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 168/2013 (EUT L 60, 2.3.2013, s. 52).

BILAGA III

Förteckning över de hjälp- och problemlösningstjänster som avses i artikel 2.2 c

1. Gemensamma kontaktpunkter ⁽¹⁾
 2. Kontaktpunkter för produkter ⁽²⁾
 3. Kontaktpunkter för byggprodukter ⁽³⁾
 4. Nationella rådgivningscentrum för yrkeskvalifikationer ⁽⁴⁾
 5. Nationella kontaktpunkter för gränsöverskridande hälso- och sjukvård ⁽⁵⁾
 6. Europeiska nätverket för arbetsförmedlingar (Eures) ⁽⁶⁾
 7. Tvistlösning online ⁽⁷⁾
-

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden (EUT L 376, 27.12.2006, s. 36).

⁽²⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 764/2008 av den 9 juli 2008 om förfaranden för tillämpning av vissa nationella tekniska regler på produkter som lagligen saluförts i en annan medlemsstat och om upphävande av beslut nr 3052/95/EG (EUT L 218, 13.8.2008, s. 21).

⁽³⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 305/2011 av den 9 mars 2011 om fastställande av harmoniserade villkor för saluföring av byggprodukter och om upphävande av rådets direktiv 89/106/EEG (EUT L 88, 4.4.2011, s. 5).

⁽⁴⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer (EUT L 255, 30.9.2005, s. 22).

⁽⁵⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård (EUT L 88, 4.4.2011, s. 45).

⁽⁶⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/589 av den 13 april 2016 om ett europeiskt nätverk för arbetsförmedlingar (Eures), om arbetstagares tillgång till rörlighetstjänster och om ytterligare integration av arbetsmarknaderna samt om ändring av förordningarna (EU) nr 492/2011 och (EU) nr 1296/2013 (EUT L 107, 22.4.2016, s. 1).

⁽⁷⁾ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).