



H R V A T S K I S A B O R
Odbor za europske poslove

Klasa: 022-03/17-03/145
Urbroj: 6521-31-17-01
Zagreb, 4. prosinca 2017.

ODBOR ZA GOSPODARSTVO
Predsjednik Darinko Kosor

Poštovani predsjedniče Odbora,

Odbor za europske poslove na temelju članka 154. stavka 1. Poslovnika Hrvatskoga sabora prosljeđuje Odboru za gospodarstvo stajalište o dokumentu Europske unije objavljenom u sklopu nove inicijative Europske komisije uključene u Radni program za razmatranje stajališta Republike Hrvatske za 2017. godinu:

Stajalište Republike Hrvatske o
Prijedlogu uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog
digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i
otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012
COM (2017) 256

koje je Koordinacija za vanjsku i europsku politiku i ljudska prava Vlade Republike Hrvatske usvojila Zaključkom: Klasa: 022-03/17-07/449, Urbroj: 50301-23/22-17-1 na sjednici održanoj 24. listopada 2017. godine.

Predmetni Prijedlog uredbe Komisija je dostavila Hrvatskom saboru 1. lipnja 2017., u sklopu nove inicijative iz Programa rada Europske komisije za 2017. „Provedba strategije jedinstvenog tržišta“, te je u tijeku njegovo donošenje u Europskom parlamentu i Vijeću Europske unije.

U skladu s člankom 154. stavkom 2. Poslovnika Hrvatskoga sabora, molim Vas da Odboru za europske poslove dostavite mišljenje o Stajalištu Republike Hrvatske najkasnije do 1. veljače 2018. godine.

S poštovanjem,


PREDSJEDNIK ODBORA
Domagoj Milošević

U prilogu: - Stajalište Republike Hrvatske o COM (2017) 256
- COM (2017) 256

Na znanje: - INFODOK služba

PRIJEDLOG OKVIRNOG STAJALIŠTA REPUBLIKE HRVATSKE

Naziv dokumenta (na hrvatskom i engleskom):

Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

Regulation of the European Parliament and of the Council on establishing a single digital gateway to provide information, procedures, assistance and problem solving services and amending Regulation (EU) No 1024/2012

Brojeva oznaka dokumenta: COM(2017) 256 final SWD(2017) 211 final

Nadležno TDU za izradu stajališta, organizacijska jedinica i djelatnici:

Nadležno tijelo državne uprave:

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta – nositelj
Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva - sunositelj

Organizacijska jedinica:

Uprava za trgovinu i unutarnje tržište, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta
Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva

Nadležni djelatnici:

Daniel Hinšt, voditelj Službe za usluge i Centar unutarnjeg tržišta EU, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, daniel.hinst@mingo.hr

Alen Botica, zamjenik, viši stručni savjetnik – specijalist, Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, alen.botica@mingo.hr

Tomislav Malarić, načelnik sektora, Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, tomislav.malaric@rdd.hr

Napomena:

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je nositelj izrade stajališta s obzirom na činjenicu da samo ministarstvo može imati takvu ulogu. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva ima ulogu sunositelja.

Međutim, nakon usvajanja ovog stajališta, nositelj provedbe bit će Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, dok će Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta biti sunositelj na horizontalnoj razini. Navedena tijela provodit će horizontalnu koordinaciju provedbe u suradnji sa svim relevantnim nadležnim tijelima za pojedina upravna područja i javne politike nužne za razvoj Jedinstvenog digitalnog pristupnika.

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva bit će primarno zadužen za područja koja se odnose na provedbu aktivnosti kroz Središnji državni portal, koordinaciju međuresornog razvoja elektroničkih postupaka i usluga podrške korisnicima.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta će primarno biti zaduženo za područja koja se odnose na koordinaciju postojećih EU alata dostupnih putem Centra unutarnjeg tržišta EU, prije svega portala Vaša Europa, Jedinственe kontaktne točke za usluge i Kontaktne točke za proizvode.

Dionici konzultirani prilikom izrade Prijedloga okvirnog stajališta:

Tijela državne uprave: Ministarstvo uprave, Ministarstvo financija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Ministarstvo zdravstva, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost, Zavod za sigurnost informacijskih sustava, Agencija za zaštitu osobnih podataka (sukladno nadležnostima za upravna područja navedenim u prilogima uz Prijedlog uredbe).

Sa svim nadležnim tijelima je stajalište usklađeno.

Poslovna udruženja: HUP, HGK, HOK, HIZ i CISEx dala su pozitivno mišljenje.

Nadležni djelatnik u MVEP (Sektor za koordinaciju europskih poslova):

Maša Popović, voditeljica Službe za unutarnje tržište, zapošljavanje i socijalnu politiku, zdravlje, zaštitu potrošača, obrazovanje, kulturu, sport i mlade, Služba za COREPER I, masa.popovic@mvep.hr

Nadležna radna skupina Vijeća i nadležni djelatnik u SP RH pri EU:

Radna skupina za konkurentnost i rast Vijeća EU

Ana Štrbac, I tajnik, ana.strbac@mvep.hr

Osnovne sadržajne odredbe Prijedloga EK:

Izazov pred EU je potpuna digitalna transformacija javne uprave u smjeru otvorene e-uprave kao ključnog elementa uspjeha unutarnjeg tržišta EU. Potrebno je smanjiti neopravdano administrativno opterećenje, prepreke pokretanju poslovanja i slobodi prekograničnog poslovanja. Glavni rizik je moguća nesposobnost pojedinih DČ u razvoju ambicioznog rješenja jer već sada zaostaju u stupnju razvoja e-države.

EU Strategija unutarnjeg tržišta (2015.) i EU Strategija digitalnog jedinstvenog tržišta inicirale su Jedinственi digitalni pristupnik. Vijeće za konkurentnost (2015./2016.) je podržalo inicijativu. REFIT platforma Europske komisije (dalje u tekstu: EK) predložila je Jedinственi digitalni pristupnik kao rješenje za administrativno rasterećenje gospodarstva EU. „EU Citizenship Report 2017“ (1/2017.) Jedinственi digitalni pristupnik (u daljnjem tekstu: Pristupnik) smatra prioritetom za građane EU.

Cilj predloženog Pristupnika je razviti brže, jeftinije i korisnički usmjerene digitalne javne usluge zbog unapređenja unutarnjeg tržišta EU kroz smanjenje opterećenja i prepreka poslovanju.

Pristupnik donosi centralizirano rješenje za pristup unutarnjem tržištu EU.

3 komponente Pristupnika su:

1. Pristup svim potrebnim **informacijama o regulativi** na unutarnjem tržištu EU
 - 11 do 55 milijardi EUR godišnje administrativne uštede ako će samo devet ključnih setova informacija biti elektronički dostupno na jednom mjestu, kako bi potaknulo slobodno prekogranično pružanje usluga.
 - a) Objedinit će se pristup svim postojećim IT alatima EU koji su dostupni kroz nacionalne centre unutarnjeg tržišta.
 - b) Sve informacije će biti složene kroz smislene cjeline uz niz poveznica i dostupnost na svim jezicima EU.

2. Pristup ~~potpuno~~ **elektroničkim postupcima** za pokretanje posla i ostalim ključnim e-uslugama visokog standarda kvalitete
 - 170 milijardi EUR godišnje administrativne uštede ako će samo osam ključnih postupaka biti elektronički dostupno.
 - a) Svaka država članica (dalje u tekstu: DČ) će imati trošak razvoja e-postupaka, uključujući umrežavanje registara i primjenu načela „samo jednom” te primjenu odredbi eIDAS Uredbe.

U ovom trenutku nije moguće napraviti procjenu fiskalnog učinka jer nije još definiran set usluga koje će biti dostupne putem Pristupnika. Procjena fiskalnog učinka će se moći napraviti do kraja 3. kvartala 2018., kako bi se planirano proračunsko financiranje u 2019. i eventualno 2020., obzirom da je tada razdoblje dvogodišnje implementacije Uredbe, obzirom na planirano donošenje do kraja 2018. Upravo zbog mogućih rizika u kontekstu razvoja e-postupaka, predlaže se prijelazno razdoblje u smislu dopuštenog produljenja roka implementacije Uredbe za dodatnih 2 godine. U tom slučaju bi se produljenje roka trebalo opravdati objektivnim financijskim i administrativnim rizicima vezano uz pojedine postupke iz određenih djelokruga. Time bi se izbjegla mogućnost pokretanja postupaka zbog neusklađenost sa EU zakonodavstvom.

3. Pristup defragmentiranim visokokvalitetnim **uslugama za rješavanje konkretnih problema** s birokracijom i administracijom
 - a) isporuku navedenih usluga DČ smiju ugovarati s privatnim sektorom uz potpuni javni nadzor isporuke očekivanih ishoda Pristupnika.
- Pristupnik ima veliku podršku Europskog parlamenta, poslovnog sektora i građana kao i REFIT platforme EK.
- Cilj je potaknuti uklanjanje prepreka, deficita informacija i e-usluga, pogotovo glede prekograničnog ostvarivanja EU prava i sloboda.
- DČ bi se obvezale na svoj trošak razviti barem 13 ključnih e-usluga za poduzetnike i građane, vezano uz područje socijalnih osiguranja i doprinosa, poreza, registracije vozila, registracije poslovnog nastana, ishoda osobnih dokumenata i sl. Za razvoj e-usluga DČ mogu aplicirati na EU fondove. Jedan od programa je „razvoj e-usluga“ (532 mil Kn) kroz Europski fond za regionalni razvoj u okviru operativnog programa Konkurentnost i kohezija. Radi se o ograničenom pozivu na dostavu projektnih prijedloga za bespovratna sredstva. Poziv je otvoren od 18. srpnja 2016. do 31. prosinca 2019.
- Pristupnik bi objedinjavao postojeće EU i nacionalne portale, bez namjere da ih ujednačava.

- Središnji dio će razviti EK temeljem usluge Vaša Europa (*Your Europe*)
- Dodana vrijednost Pristupnika: usmjerenost korisnicima, nadilaženje birokratskih silosa kroz stvaranje relacija, nadilaženje deficita informacija i podrške korisnicima, lako pretraživanje, digitalne usluge, izbjegavanje duplikacije.
- Razvit će se prijavnica za administrativne prepreke kako bi korisnici mogli davati povratne informacije o problemima s birokracijom.
- Uvodi se načelo „samo jednom“ kao obveza kroz povezivanje registara.
- DČ će morati sve nacionalne informacije prevesti i na barem 1 strani jezik, dok će kod e-postupaka biti obveza navođenja tumačenja i vodiča za ispunjavanje formalnosti.
- Vremenski plan: donošenje Uredbe (do kraja 2018.); razvoj Pristupnika u beta verziji (do kraja 2019.); stavljanje u funkciju Pristupnika korisnicima (2020.). S obzirom da set javnih usluga za digitalizaciju još nije definitivan, u ovom trenutku nije moguće procijeniti da li će se svaka javna usluga digitalizirati do 2020., odnosno da li će bitna potrebno eventualno pomicanje roka do 2021. Vremenski plan koji je predložila EK je realan za hrvatske uvjete u smislu dvogodišnjeg razdoblja provedbe.
- Procjena fiskalnih troškova od strane EK na razini EU i DČ: 109 milijuna EUR inicijalnog ulaganja; za svaku DČ: cca. 6,6 milijuna EUR (pogotovo kod DČ s nižim stupnjem digitalizacije javnih usluga) te dodatnih 5,9 milijuna EUR godišnjih troškova održavanja za svaku DČ. To znači da bi prema procjeni EK fiskalni troškovi RH mogli biti oko 50 milijuna kuna. U navedeni iznos ulazi mogućnost EU financiranja, što znatno smanjuje trošak sufinanciranja.

Upravna područja koja će Pristupnik pokrivati sukladno tri komponente:

I. Informacije o regulativi

- građani
 - putni dokumenti, prava putnika, mobilnost, elektronička komunikacija
 - zapošljavanje, priznavanje stručnih kvalifikacija, oporezivanje, radna prava, socijalna sigurnost
 - motorna vozila
 - boravišna prava
 - obrazovanje i kultura, volontiranje, istraživanje
 - zdravstvena skrb
 - prekogranična obiteljska prava
 - zaštita potrošača
- Trgovačka društva i obrti
 - osnivanje trgovačkog društva, prestanak trgovačkog društva, intelektualno vlasništvo, e-trgovina
 - zapošljavanje
 - oporezivanje
 - roba, CE, norme, certifikacija, uzajamno priznavanje, označavanje proizvoda, online prodaja
 - pružanje usluga, notifikacija tijela za prekogranično pružanje usluga,

- priznavanje stručnih kvalifikacija
- financiranje poduzetništva
- javna nabava
- sigurnost i zaštita na radu

2. Upravna područja za koja će se razviti potpuno digitalizirani postupci

- rođenje – rodni list
- školovanje – potvrda o redovnom školovanju
- studiranje – stipendija
- rad – socijalna osiguranja, priznavanje diplome
- preseljenje – adresa, osobna iskaznica, putovnica, registracija motornog vozila
- umirovljenje – mirovina
- pokretanje poslovanja – osnivanje poduzeća, mirovinski fondovi
- poslovanje – obavješćivanje fondova socijalnog osiguranja o prestanku ugovora zaposlenika

3. Usluge za pružanje pomoći i rješavanje problema

- Jedinstvena kontaktna točka za usluge, Kontaktne točke za proizvode i građevne proizvode, Nacionalni centar za stručne kvalifikacije, Kontaktne točke za zdravstvo, EURES, Online rješavanje sporova (Platforma za on line rješavanje potrošačkih sporova)

Troškovi: Pristupnik neće postavljati administrativne obveze i troškove za državljane EU i gospodarstvo. Ukupni procijenjeni izdaci za EK i svih DČ su 109 milijuna EUR inicijalnog ulaganja i 5,9 milijuna EUR godišnjih tekućih ulaganja. Administrativna rasterećenja donose siguran povrat ulaganja javnog novca.

Koristi: Doprinos smanjenju administrativnog opterećenja uslijed dostupnosti informacija, e-postupaka i podrške na jednom mjestu kroz smanjenje troška za administraciju. Povećanje konkurentnosti kroz jačanje ekonomije obujma. Podrška lakšem pokretanju posla i poduzetničkoj inicijativi građana EU.

Marketing: EK i DČ će organizirati digitalni marketing Pristupnika kako bi se iskoristio njegov potencijal i povećala vidljivost među poduzetnicima i građanima. Marketing će provoditi EK i DČ, odnosno DČ za dijelove koji se odnose na nacionalnu strukturu Pristupnika.

Struktura: Svaka DČ će imenovati nacionalnog koordinatora za Pristupnik koji će sudjelovati na koordinacijskoj skupini EU.

Implementacija: Nužna je koordinacija na razini EU kako bi nadzirala kvalitetu provedbe od strane svih DČ.

Evaluacije i izvještavanje: svake dvije godine, što je prihvatljivo rješenje.

Razlozi za donošenje i pozadina dokumenta:

Poduzetnici i građani trenutno lutaju od institucije do institucije u nizu DČ kako bi prikupili sve potrebne informacije i obavili nužne administrativne postupke za ostvarivanje svojih prava i sloboda na unutarnjem tržištu EU u nizu područja. Informacije i e-postupci često nisu na jednom mjestu. Rijetki su sustavi cjelovite podrške korisnicima.

Stoga se ukazala potreba za razvojem sustavnog digitalnog rješenja kako bi se navedeni problemi riješili na jednom mjestu kroz tri komponente:

1. Pristup svim potrebnim **informacijama o regulativi** na unutarnjem tržištu EU
2. Pristup potpuno **elektroničkim postupcima** za pokretanje posla i ostalim ključnim e-uslugama visokog standarda kvalitete
3. Pristup defragmentiranim visokokvalitetnim **uslugama za rješavanje konkretnih problema** s birokracijom i administracijom

Status dokumenta:

EK je Jedinostveni digitalni pristupnik predstavila na Radnoj skupini za konkurentnost i rast Vijeća EU 9. lipnja 2017.

Rasprave na navedenoj Radnoj skupini se nastavljaju. Provedba dokumenta će utjecati na proračunske rashode DČ, sukladno procjeni fiskalnog učinka, što će se provesti do kraja 3. kvartala 2018. Troškovi za svaku DČ mogli bi biti oko 50 milijuna HRK, prema okvirnoj procjeni EK za DČ s manjim stupnjem digitalizacije. Postoji mogućnost apliciranja za EU fondove (ESF, CEF i COSME), što podrazumijeva nacionalno sufinanciranje.

S obzirom na to da se u prijedlozima stajališta navodi kako će provedba predmetnih Uredbi zahtijevati povećanje financijskih sredstva, sva tijela državne uprave nadležna za provedbu nacionalnih zakona i drugih propisa, koji će provoditi odredbe predmetnih Uredbi, dužna su sva financijska sredstva osigurati u okviru ograničenja ukupnih rashoda svojih razdjela utvrđenih u Državnom proračunu RH za 2018. i 2019. U narednom razdoblju su nadležna tijela dužna planirati u okviru limita ukupnih rashoda svojih razdjela koje Vlada RH utvrđuje smjericama ekonomske i fiskalne politike za pojedina trogodišnja razdoblja. Prilikom implementacije odredbi predmetnih Uredbi u nacionalne zakone i druge propise, sva tijela nadležna za provedbu istih dužna su iskazati fiskalni učinak na proračun sukladno članku 15. Zakonu o proračunu (Narodne novine 87/08, 136/12, 15/15).

Stajalište Republike Hrvatske:

RH podržava uspostavu Jedinog digitalnog pristupnika kao ambiciozno rješenje za administrativnu i regulatornu reformu. Poduzetnici i građani će imati pristup informacijama na jednom mjestu, ključne administrativne procedure će se digitalizirati, dok će se razviti i usluga za rješavanje konkretnih problema s administracijom. Navedene tri komponente Pristupnika će doprinijeti štednji vremena i novca u odnosima poduzetnika i građana spram administracije. Na taj način će se ostvariti projekt od strateškog značaja za kvalitetniji i lakši pristup unutarnjem tržištu EU.

Podržavaju se daljnje rasprave o tehničkim aspektima primjene Pristupnika.

Također, potrebno je dodatno sagledati fiskalne troškove DČ koji se odnose na razvoj elektroničkih postupaka koje EK procjenjuje na oko 50 milijuna kuna. Prijedlog je ambiciozan i predstavljat će fiskalni i administrativni izazov u pojedinim upravnim područjima. Traže se od EK preciznije informacije o izvorima djelomičnog financiranja razvoja e-postupaka iz EU programa.

U kontekstu potencijalno sigurnosnog ugroza, ističemo značaj brige o kibernetičkoj i informacijskoj sigurnosti, opće digitalizacije administrativnih procesa. Svi nacionalni projekti digitalizacije trebali bi neizostavno i od samog početka planiranja uključivati sigurnosne elemente. Interoperabilnost će sigurno biti izazov koji će se rješavati kroz proces povezivanja registara u okviru državne informacijske infrastrukture.

Potrebno je precizno utvrditi kada se može opravdati izuzeće od elektroničkog postupka, kada se isti treba obaviti i uz fizičku prisutnost (npr. za putovnicu, putni list, registraciju novorođenčadi i registraciju motornih vozila).

Potrebno je više informacija o „tehničkoj arhitekturi Prijedloga“ odnosno funkcioniranju u praksi. Podržavaju se započete tehničke radionice kako bi se predstavnici DČ upoznali sa svim detaljima potrebnim za razvoj Pristupnika.

Glede stupanja na snagu Uredbe podržava se rok od 2 godine. Također, zbog mogućih rizika u kontekstu razvoja e-postupaka, predlaže se prijelazno razdoblje u smislu dopuštenog produljenja roka implementacije Uredbe za dodatnih 2 godine, vezano uz objektivne financijske i administrativne razloge.

Stajališta na pojedine članke Prijedloga uredbe:

Članak 1.

Nema primjedbi.

Članak 2.

Podržava se suradnja EK i nadležnih tijela DČ pri uspostavi Pristupnika kao i njegove tri komponente. Pristupnik će zahtijevati ambiciozan pristup pri integriranom razvoju e-usluga. Predlažemo da se pojasni što znači odnosno koja bi to bila relevantna web-mjesta. Također, iako se u ovoj fazi ne daju komentari vezano za prijevod dokumenta, predlažemo da se koristi izričaj: mrežne stranice. Podržava se da usluge podrške i otklanjanja poteškoća s administracijom pružaju i postojeći IT alati na razini EU, kao što su: Jedinственe kontaktne točke, Kontaktne točke za proizvode, Kontaktne točke za građevne proizvode, portal Vaša Europa i dr. Pristup istima je u Hrvatskoj omogućen kroz Centar unutarnjeg tržišta EU. Pristupnik će se sastojati od poveznica na već objavljene sadržaje na navedenim EU alatima.

Članak 3.

Podržavamo navedeni tekst.

Članak 4.

Potrebno je osigurati izbjegavanje dupliranja informacija vezanih iz EU i nacionalna zakonodavstva. Stoga je potrebno pojasniti relacije među tim informacijama, odnosno koje će biti točke njihovog spajanja.

Članak 5.

Prijedlog digitalizacije elektronički postupaka je ambiciozan te će predstavljati fiskalni i administrativni izazov u pojedinim upravnim područjima. Nije nužno provoditi notifikaciju kroz IMI sustav o izuzećima od obveze uvođenja e-postupaka ako je zaista nužno da se postupak obavi samo fizičkim putem. Neki e-postupci, kao primjerice za putovnicu i rodni list, ne mogu biti nediskriminativni jer su zajamčeni kao prava samo državljanima matične zemlje. Općenito, obveza digitalizacije 13 postupaka doprinosi administrativnom rasterećenju. Sigurno se radi o velikom izazovu koji je svakako nužan kako bi se provela kvalitetna administrativna reforma sa svrhom povećanja kvalitete javnih usluga.

Članak 6.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje administrativno jednostavnog i elektroničkog pristupa uslugama za podršku i otklanjanje poteškoća. Podržava se da navedene usluge po mogućnosti budu oslobođene plaćanja naknade, obzirom na ukidanja postojećih pristojbi, sukladno Nacionalnom programu reformi, što je bitno u kontekstu sprječavanja novih parafiskalnih opterećenja.

Članak 7.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje kvalitete informacija o pravima, obvezama i pravilima vezanim uz unutarnje tržište EU. Također, podržava se preciziranje kakvi trebaju biti setovi

informacija: reference, poveznice, tehničke specifikacije, vodiči, nazivi nadležnih tijela, kontaktni podaci, datumi objava, jasan jezik.

Članak 8.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje kvalitete informacija o elektroničkim postupcima. Pritom je važno istaknuti prilagodbu informacija korisnicima, umjesto da sadržaj informacija bude predstavljen uobičajenim birokratskim rječnikom. Podrazumijeva se da se informacije o e-postupcima trebaju odnositi na spomenuta pitanja autentifikacije, identifikacije i potpisa, obrasca za dokazivanje istinitosti, e-plaćanja, procjenu vremena i rokove ispunjavanja e-obrazaca, jezike, dodatnog jezika i sl. Podržava se da informacije budu, osim na materinjem jeziku, dostupne i na barem jednom dodanom jeziku Europske unije (dalje u tekstu: EU) i to u obliku tumačenja i vodiča. Pritom u praksi treba podrazumijevati engleski jezik kao najrašireniji, što je i cilj korisničke prilagodbe informacija.

Članak 9.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje kvalitete informacija o uslugama podrške i rješavanja problema. Važno je da navedene usluge budu korisnički prilagođene i jasne kako bi mogle rješavati probleme građana i poduzetnika s birokratskim strukturama koje im predstavljaju niz prepreka. Podržava se da usluge sadržavaju opis svrhe kao i očekivanih rezultata, kontaktne detalje, procjenu vremena isporuke usluga i dostupne jezike. Predlaže se u odredbama precizirati ovlasti DČ i EK, budući da se primjerice u stavku 2. navodi obveza za nadležna tijela DČ.

Članak 10.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje kvalitete elektroničkih postupaka u smislu jasnih rokova nadležnim tijelima za isporuku odobrenja i dozvola. Također, u slučaju kršenja rokova je bitno da korisnici budu, sukladno Prijedlogu, pravovremeno obaviješteni o razlozima, uz informaciju o novom roku.

Članak 11.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje dostupnosti elektroničkih postupaka u prekograničnim slučajevima, u kontekstu čega je važna i promjena Uredbe eIDAS. To je posebice bitno zbog provedbe EU Direktive o uslugama i predstavlja podršku primjenu europske e-kartice. Također, podržava se da e-postupci budu, osim na matičnom jeziku DČ, dostupne i na barem jednom dodanom jeziku EU, odnosno praktički na engleskom jeziku. Očekuju se konkretne informacije vezane uz proširenje IMI sustava za potrebe razvoja Pristupnika.

Članak 12.

Podržava se predloženi tekst.

Članak 13.

Podržava se obveza DČ i EK za osiguranje kvalitete informacija o uslugama podrške i rješavanja problema, pogotovo glede rokova isporuke rješenja.

Članak 14.

Podržava se uvođenje nadzora kvalitete svih triju komponenti Pristupnika tako da ga obavljaju EK i odgovorni koordinatori DČ. Ipak, ne podržavamo odredbu da EK može privremeno

isključiti informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja poteškoća s Pristupnika. Smatramo da to nije u skladu s načelima proporcionalnosti i supsidijarnosti, odnosno držimo da mjere koje se navode (stavak 2. točke a, b i c) pružaju dovoljno jamstvo za očuvanje kvalitete i otklanjanje poteškoća.

Članak 15.

U cijelosti se podržava da EK osigura zajedničko korisničko sučelje kako bi Pristupnik mogao funkcionirati na jedinstveni način i isporučiti sve tri komponente – informacije, postupke i podršku. Podrazumijeva se da će se zajedničko sučelje povezivati s nacionalnim portalima koji bi trebali biti središnji portali koje DČ koriste. U RH postoji Središnji državni portal. Također, važno je da sve komponente budu lako dostupne kroz adekvatan sustav navigacije i pretraživanja. Podržava se pravo EK da donose provedbeni akt kojime bi se precizirala organizacija, struktura i označavanje svih triju komponenti Pristupnika sa svrhom osiguranja funkcioniranja zajedničkog sučelja. Zanima nas tehničko rješenje za ažuriranje poveznica u repozitoriju poveznica.

Članak 16.

Podržava se da EK uspostavi i održava javno dostupan repozitorij poveznica na informacije, postupke i usluge podrške kako bi se jamčila njihov povezanost sa zajedničkim sučeljem. Pritom je bitno izbjegavati bilo kakva dupliciranja i suvišne poveznice. Podržava se podjela odgovornosti između EK i nacionalnih koordinatora DČ, za pružanjem poveznica koje se odnose na razinu EU, odnosno razinu DČ. Podržava se da internetskim stranicama mogu upravljati ne samo nadležna tijela, već i *polu-privatni* ili privatni subjekti, u okviru postupaka vanjskog ugovaranja usluga. Ipak, pritom je bitno osigurati adekvatnu razinu nadzora kvalitete od strane DČ.

Članak 17.

Ovaj članak je značajan jer osigurava Zajedničku tražilicu usluga podrške kako bi se olakšala dostupnost rješenja za podršku građanima i poduzetnicima.

Članak 18.

Podržava se podjela odgovornosti za razvoj, dostupnost, održavanje i sigurnost IT aplikacija koje će podržavati Pristupnik tako da EK bude odgovorna za EU portal i zajedničko korisničko sučelje, repozitorij poveznica, zajedničku tražilicu usluga podrške i alate za povratne informacije korisnika, dok bi DČ bile odgovorne za nacionalne internetske stranice.

Članak 19.-20.

Pozdravlja se obveza koordinirane promidžbe Pristupnika između EK i DČ. Ističemo pritom da je važno koristiti sredstva digitalnog marketinga.

Članak 21.

Pozdravlja se prikupljanje statistika o korisnicima Pristupnika. Ipak, budući da u Prijedlogu uredbe nije određeno o kojoj vrsti podataka se radi, već će EK ta pitanja rješavati kroz delegirane i provedbene akte, zanima nas konkretno kako će se podaci koristiti, odnosno kako će DČ imati uvid u statistiku.

Članak 22.

Pozdravlja se mogućnost da korisnici mogu i anonimno komentirati kvalitetu usluga Pristupnika. Povratne informacije su važan aspekt marketinga i poticaj na poboljšanje kvalitete javnih usluga. Ipak, navedeno pitanje nije potrebno uređivati kroz provedbeni akt.

Članak 23.

Ovaj članak je vrlo značajan jer otvara mogućnost korisnicima da anonimno prijave prepreke ostvarivanju prava i sloboda na unutarnjem tržištu. Podržava se da EK objavljuje navedene informacije, odnosno da DČ iste analiziraju i istraže.

Budući da EK u ovom dijelu planira tzv. zatvorenu listu mogućih prepreka, zanima nas u kojem formatu će se odlučiti o sadržaju navedene liste. Molimo detaljne informacije o navedenoj zatvorenoj listi.

Nadalje, obzirom da se radi o anonimnim prijavama prepreka, nije jasno na koji način određena DČ može pomoći konkretnom korisniku i riješiti problem na adekvatan način. Smatramo da je potrebno osigurati jasan proces postupanja s prijavom prepreke.

Članak 24.

Podržava se da svaka DČ imenuje nacionalnog koordinatora za Pristupnik kako bi ispunjavao obveze za njegovo funkcioniranje. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva će biti horizontalno nadležno tijelo za koordinaciju razvoj Pristupnika, dok će Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta biti sunadležno. Na vertikalnoj razini će se u razvoj Pristupnika uključiti i sva sektorski nadležna tijela za pojedine segmente informacija i elektroničkih postupaka.

Članak 25.-26.

Podržava se uspostava koordinacije radne skupine za Pristupnik na razini EU, kao i definiranje zadataka iste, pogotovo glede nadzora provedbe i kvalitete.

Članak 27.

Cilj Uredbe je da u svim državama članicama budu razvijene iste elektroničke usluge i potrebne informacije. Zato je bitno usuglašavanje plana aktivnosti kroz godišnje radne programe. Predlažemo promjenu izričaja, odnosno smatramo da bi donošenje godišnjeg programa rada trebalo biti u nadležnosti same koordinacijske skupine, ne EK.

Članak 28.

Vežano uz troškove Pristupnika podržava se raspodjela između EK i DČ, na način da, kako je i predloženo, DČ financiraju troškove koji se odnose na nacionalne portale.

Članak 29.

Važna je propisati da se jamči zaštita osobnih podataka pri korištenju Pristupnika, što je važan aspekt sigurnosti i povjerenja.

Članak 30.

Podržava se suradnja s ostalim informacijskim mrežama i sustavima podrške. Također, obzirom na količinu već dostupnih informacija koje se razrađuju kroz razne alate u kojima sudjeluju i DČ, u svojoj konačnoj izvedbi Pristupnik ne bi trebao predstavljati DČ nove obveze generiranja

mrežnih stranica i informacija koje su već široko dostupne preko postojećih portala, alata ili pak alata u nastajanju.

Članak 31.

Podržava se predloženi tekst.

Članak 32.

Podržava se predloženi tekst.

Članak 33.

Nema primjedbi na navedeni članak.

Članak 34.-35.

Nema primjedbi na navedeni tekst.

Članak 36.

Očekuju se konkretne informacije vezane uz proširenje IMI sustava za potrebe razvoja Pristupnika.

Članak 37.

Glede stupanja na snagu Uredbe podržava se rok od 2 godine. Također, zbog mogućih rizika u kontekstu razvoja e-postupaka, predlaže se prijelazno razdoblje u smislu dopuštenog produljenja roka implementacije Uredbe za dodatnih 2 godine. U tom slučaju bi se produljenje roka trebalo opravdati objektivnim financijskim i administrativnim rizicima vezano uz pojedine postupke iz određenih djelokruga. Time bi se izbjegla mogućnost pokretanja postupaka zbog neusklađenost sa EU zakonodavstvom.

Prilozi: Načelno se podržava se sadržaj priloga uz Prijedlog uredbe. Ipak, potrebno je razmotriti opravdanost i održivost uključivanja pojedinih postupaka, budući da je zbog specifičnosti postupka potrebno biti fizički prisutan u dijelu postupka. Primjerice, zahtjev za dobivanje iskaznice, putnog lista i putovnice te registracija novorođenčadi je moguće predati elektronički, ali ishodenje navedenih dokumenata zahtijeva fizički kontakt, kao i kod pitanja registracije motornog vozila. Također, vezano uz rodni list, EK već planira implementirati Uredbu o javnim dokumentima (2016/1191) na e-Justice portalu uz primjenu od 16. veljače 2019. Stoga je potrebno osigurati da nema preklapanja. Vezano uz stečajni ili likvidacijski postupak bilo bi korisno na jednom mjestu pojasniti kako u svakoj državi funkcionira proces i što je od usluga dostupno u digitalnom obliku.

Sporna/otvorena pitanja za RH:

Potrebno je provesti međuresornu procjenu fiskalnog učinka s obzirom na to da bi troškovi za RH mogli biti i oko 50 milijuna HRK. Traže se preciznije informacije o izvorima djelomičnog financiranja razvoja e-postupaka iz EU programa.

Ističemo značaj brige o kibernetičkoj i informacijskoj sigurnosti u kontekstu procesa opće digitalizacije administrativnih procesa. Problem nedovoljne međuresorne koordinacije procesa digitalizacije u odnosu na razvoj kibernetičke sigurnosti. Svi nacionalni projekti digitalizacije trebali bi neizostavno i od samog početka planiranja uključivati sigurnosne elemente koji su odgovarajuće koordinirani na nacionalnoj razini. Na EU razini primjetan je ubrzani pristup EK problematici kibernetičke sigurnosti, primjerice kroz aktualni paket kibernetičkih akata objavljen 13. rujna 2017. Ubrzani proces trebao bi biti prethodno i puno uže koordiniran s nadležnim, ne samo stručnim, već i političkim odborima u Vijeću EU, kako bi se osigurali sukladni prioriteti političkih ciljeva na EU razini i razinama DČ. Kibernetička sigurnost u ovom procesu usklađivanja prioriteta predstavlja horizontalnu međuresornu problematiku. Pri tome nema jasno profilirane i unificirane strukture predstavnike različitih DČ, već je upravljanje kibernetičkom sigurnošću vrlo raznoliko.

Interoperabilnost će sigurno biti izazov koji će se rješavati kroz proces povezivanja registara u okviru državne informacijske infrastrukture.

Precizno utvrditi kada se može opravdati izuzeće od elektroničkog postupka tj. kada isti ima pravo biti isključivo fizički.

Potrebno je više informacija o „tehničkoj arhitekturi Prijedloga“ odnosno funkcioniranju u praksi. Podržavaju se započete tehničke radionice kako bi se predstavnici DČ upoznali sa svim detaljima potrebnim za razvoj Pristupnika.

U Prilogu I. Popis informacijskih područja važnih za građane, pod naslovom Boravište u drugoj DČ, spominju se i članovi obitelji državljana EU, koji nisu građani EU. Stoga se postavlja pitanje o opsegu primjene ove Uredbe. Odnosi li se Uredba samo na državljane EU ili i na članove njihovih obitelji (u smislu Direktive 38/2004) kada koriste pravo na slobodu kretanja ili i na državljane trećih država (i u kojem trenutku)?

Vežano uz postupak za preseljenje tj. prijavu promjene adrese, u kontekstu Direktive 2004/38/EZ o pravu građana EU i članova njihovih obitelji slobodno se kretati i boraviti na državnom području DČ, zanima nas bi li se predloženi postupak sukladno Uredbi odnosio i na administrativne formalnosti za građane EU u smislu odredbe članka 8. navedene Direktive, odnosno bi li se mogao primijeniti u navedenom slučaju. Možda je pak riječ o promjeni adrese nakon što građanin EU izvrši prijavu kod nadležnog tijela u smislu članka 8. Direktive pa se radi o promjeni adrese unutar iste DČ.

Stajališta DČ, EK i Predsjedništva EU:

Prijedlog uredbe jedan je od prioriteta EE PRES. Cilj je usvajanje općeg pristupa na sastanku Vijeća za konkurentnost, 30. studenoga 2017.

Dio DČ nema usvojena službena stajališta. Preliminarno, većina DČ podržava cilj Prijedloga uredbe, no postoje određene zabrinutosti za tehničku arhitekturu Prijedloga (interoperabilnost s

postojećim rješenjima) i fiskalne učinke.

FR je uložila analitičku rezervu na pravnu osnovu Prijedloga uredbe, traže da Pristupnik bude dobrovoljni alat, a s obzirom na već postojeća rješenja i uložena sredstva, slično razmišljaju SK i PL.

Poglavlje I. Opće odredbe: Članak 1.-3.

AT, LU, BE i NL zanima tehnička arhitektura prijedloga. LU i FR smatraju da je pitanje unutarnjeg tržišta sekundarno ukoliko gledamo postupke koji su uključeni u Pristupnik. LU je zbunjen s pojašnjenjem EK da prijedlog nije dio napora za poboljšanje e-uprave te drže da je to pojašnjenje „nadrealno“, postupci koji se navode u prilogu su najvažniji aspekti e-uprave.

EK je pojasnila da se na Pristupnik treba gledati kao na „prvu web stranicu“ (*landing page*) na kojoj bi trebale biti dostupne sve informacije i postupci koje DČ notificiraju EK. Cilj Prijedloga uredbe nije samo uvođenje postupaka na internetu za prekogranične situacije već rješavanje problema unutarnjeg tržišta. Nije ideja da Pristupnik sadrži sve informacije već da uz podršku zajedničke tražilice upućuje na relevantna web mjesta DČ. Pristupnik neće apsorbirati informacije s nacionalnih web mjesta. „Doors, not house“, otvara pristup različitim poveznicama koje sadrže informacije.

Poglavlje II. Usluge pristupnika: Članak 4.-6.

LV predlaže da se omogući prijelazno razdoblje (dulje od dvogodišnjeg implementacijskog roka) ukoliko postoje opravdani razlozi neprovedbe razvoja obvezujućih e-postupaka. AT, DE i PL ističu da treba osigurati izbjegavanje dupliranja informacija iz EU i nacionalnih zakonodavstava. Stoga je potrebno pojasniti relacije među tim informacijama, odnosno koje će biti točke njihovog spajanja. EK uvjerava da će Pristupnik jasno podijeliti informacije. Informacije će se prilagoditi potrebama korisnika kojemu nije bitan izvor tj. razina zakonodavstva. EK će izbjegavati dupliciranja sadržaja i ekstra-birokratiziranja, tj. poštivat će načelo „samo jednom“.

Vežano za čl. 5 Pristup postupcima, DK vidi izazov kod opsega digitalizacija i smatra da je potrebna analiza troškova i koristi. NL smatra kako neki e-postupci ne mogu biti nediskriminativni jer su zajamčeni kao isključivo pravo državljanima matične zemlje (što podržava više DČ). Stoga traži pojašnjenje riječi „nediskriminativno“ (kao i AT).

EK pojašnjava da riječ „nediskriminativno“ znači da se prekogranični pružatelji usluga ne smiju diskriminirati u odnosu na one s poslovnim nastanom, a ne znači nužno da svi postupci moraju biti jednako otvoreni za državljane svih DČ. Moguće opravdano izuzeće od obveze razvoja elektroničkog postupka je primjerice biometrijska putovnica. Ipak, barem se obavijest o izdavanju putovnice može poslati elektronički. EK ne traži da postupci budu prevedeni i na drugi jezik DČ, već samo prijevod instrukcija i smjernica za ispunjavanje obrazaca i svih formalnosti.

Poglavlje III. Zahtjevi u pogledu kvalitete: Članak 7.-14.

U dijelu koji se odnosi na kvalitetu informacija i postupaka (čl.8.), AT, BE i LU smatraju problematičnom odredbu o procjeni vremena potrebnog za dovršenje postupka i eventualnim rokovima. Ističu da trajanje određenog postupka ovisi kompleksnosti pojedinog slučaja. PL je u

kontekstu čl.9., kvaliteta informacija o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća, istaknula da bi navođenje rokova i očekivanih troškova moglo rezultirati sudskim sporovima. Poduzetnici izrađuju poslovne planove na temelju procjene očekivanog vremena i očekivanih troškova pojedinih postupaka, značajnija odstupanja navedenih procjena mogu značajno utjecati na provedbu poslovnog plana. LV i NL zanima gdje je granica između kompetencija EK i DČ, primjerice u stavku 2. se navodi samo obveza za nadležna tijela.

EK ne razumije primjedbe, naglašavaju da je za korisnika važno da li određeni postupak traje jedan mjesec ili godinu dana, tijelo koje pruža usluge, mora imati indikacije koliko će trebati vremena za određenu uslugu. Vezano za razgraničenje kompetencija, predlažu da se to pojasni u recitalima.

U dijelu koji se odnosi na čl. 12. prekogranična razmjena dokaza među nadležnim tijelima, više DČ (LU, DK, PT, IT, MT, HR NL) zanima poveznica „tehničkog sustava“ sa IMI sustavom. EK pojašnjava da je pozadinska ideja ovog sustava razmjena podataka i dokaza između nadležnih tijela DČ, nije potreban IMI sustav, ali je komplementaran ovoj „arhitekturi“. Planiraju poveznicu sa BRIS registrom., ali ne i sa IMI sustavom. Konačni cilj novog sustava je automatska razmjena podataka. Žele izbjeći „manualnu dostavu“ kroz IMI sustav. Nisu uključili tehničke detalje u odredbe jer je pilot projekt u tijeku.

DK, FI, PT, BE i NL slažu se sa važnošću praćenja kvalitete informacija (čl.14), postupaka i usluga podrške, no smatraju da iz samog članka nije jasno „tko što radi“, koja su očekivanja od nacionalnih koordinatora (da li se očekuje proaktivno praćenje?). LU i BE skeptični su prema odredbi da u slučaju snižavanja kvalitete usluga koje pružaju nadležna tijela EK može kao mjeru privremeno isključiti informacije, postupke i usluge podrške s Pristupnika (*smatraju da je bolja i usluga loše kvalitete nego ukidanje usluge*). DE je istaknula da će analizirati da li je članak u skladu s načelom proporcionalnosti i supsidijarnosti.

EK naglašava da inicijalna odgovornost leži na nadležnom tijelu za informaciju ili postupak, koje ujedno ima pristup povratnim informacijama od korisnika. Očekuju da će nadležna tijela rješavati većinu problema sama (95%), no za preostalih 5% je potrebna dodatna razina – nacionalni koordinatori. EK želi izbjeći provedbu stavka 2., no ukoliko dođe do značajnog snižavanja kvalitete, EK želi imati alat prije pokretanja postupka povrede prava. Cilj je postići da Pristupnik bude ostvaren sukladno očekivanjima korisnika.

Poglavlje IV. Tehnička rješenja: članci 15-18

Više DČ (NL, FR, SE, UK, LU) je izrazilo zabrinutost za kompetencije EK za najavu provedbenih akata u stavku 4. članak 15. kojima bi se utvrdila detaljna organizacija, struktura i oznake za informacije, postupke i usluge podrške i otklanjanja poteškoća kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje zajedničkog korisničkog sučelja. LU ističe da prijedlog ide dalje od dogovora DČ o zajedničkom rječniku o metapodacima. DK, LU i FI zanima tehničko rješenje za ažuriranje poveznica u Repozitoriju poveznica (predlažu automatsko ažuriranje).

ES i IT upozoravaju da imaju veliki broj jedinica lokalne samouprave (JLS) koje imaju male proračune, a rokovi za tehničku prilagodbu su kratki, JLS neće moći udovoljiti tehničkim zahtjevima u tako kratkim rokovima.

EK je nastavno na komentare DČ na područje primjene za provedbene akte pojasnila da je rječnik mijenjan u dogovoru s pravnom službom EK, otvoreni su za promjenu izričaja ukoliko DČ smatraju da implicira nametanje strukture, bitno je zadržati fleksibilnost. Nastavno na upite za ažuriranja poveznica ističe da neće tražiti od DČ tzv. duboke poveznice (*deep links*) za pristup informacijama (samo za pristup za 13 postupaka) već na početne stranice, vjeruju da su te poveznice prilično stabilne i da se neće često mijenjati.

Poglavlje VI. Prikupljanje povratnih informacija korisnika i statistika: članci 21-23

Više DČ je iskazalo zabrinutost za zaštitu osobnih podataka (LT, DE), dio DČ (BE, LT, UK, LU, AT, DE, PL, FI) ističe da nije jasno koje točne podatke bi trebale prikupljati DČ, skeptični su prema namjeri EK da se ta pitanja rješavaju kroz delegirane i provedbene akte. FI traže informaciju koje podatke EK predviđa. SI ističe da nije jasna metodologija prikupljanja podataka, da li se radi o automatskom postupku ili EK predviđa periodično izvještavanje. LU ne podržava ovaj pristup EK, vjeruju da su ti podaci relevantni samo za tijela koja su odgovorna za predmetne web stranice. AT upozorava da zbog nejasnih odredbi još uvijek imamo problem s prikupljanjem podataka za Jedinствене kontaktne točke.

EK vezano za pitanje zaštite podataka, pojašnjava da nisu sigurni da li je uopće potrebna referenca na okvir za zaštitu podataka, jer se on i tako primjenjuje. Naglašava da se prikupljeni podaci neće koristiti u druge svrhe osim za poboljšanje Pristupnika. Prikupljeni podaci će se analizirati na sastancima koordinacijske skupine. Vezano za komentar AT za Jedinствене kontaktne točke, slažu se da iz odredbi Direktive o uslugama nije jasno koje podatke DČ trebaju prikupljati, nedostaju podaci o operativnoj provedbi, prikupljanju i dostavi podataka, žele riješiti taj problem. Trenutno stanje da pojedine DČ prikupljaju podatke, neke ne, naglašavaju da je teško agregirati navedene podatke. Nastavno na zabrinutosti DČ, izradit će *non paper* sa informacijama koje podatke planira prikupljati.

Poglavlje VII. Upravljanje pristupnikom: članci 24-27

BE, LU, SK, DE nisu zadovoljne izričajem čl.27. kojim se određuje da EK donosi godišnji program rada, smatraju da bi to trebala biti zadaća koordinacijske skupine.

Poglavlje VIII. Završne odredbe: članci 28-37

LU smatra da iz izričaja članka 28. stavak c. nije jasno koji troškovi vezano za nacionalne portale se financiraju iz općeg proračuna EU. NL, SK, IT, RO, FI su zabrinuti da bi troškovi mogli biti više od procjena koje je EK predstavila u studiji procjene učinka. Većinu DČ zanima na koji način može koristiti sredstva EU fondova kada su sredstva većinom alocirana za druge projekte. EK pojašnjava da je plan se godišnje iz općeg proračuna EU financira prijevod do 500 stranica po DČ.

Prilog I: LU, SI nisu sigurni u ovom dijelu da mogu davati informacije o uslugama privatnog sektora (npr. otvaranje računa u banci).

Prilog II: LU, DE, NL, SK zanima zašto je odabrano upravo ovih 13 postupaka odnosno da li su oni najkorisniji i najčešće korišteni. EK upućuje na studiju procjenu učinka. Cilj je olakšati građanima i ohrabriti DČ da bar dio ili cjelokupni postupak mogu provesti elektronički na

daljinu.

Stav RH o spornim/otvorenim pitanjima:

Ističemo značaj brige o kibernetičkoj i informacijskoj sigurnosti. Podržava se i podjela odgovornosti za razvoj, dostupnost, održavanje i sigurnost IT sustava u okviru Pristupnika.

Fiskalni troškovi će se procijeniti tijekom 2018. godine. Tražimo preciznije informacije o mogućnostima EU financiranja glede razvoja e-postupaka, nacionalnih portala i usluga podrške korisnicima.

Interoperabilnost će sigurno biti izazov koji će se rješavati kroz proces digitalizacije.

Neki e-postupci ne mogu biti nediskriminativni jer su zajamčeni kao isključivo pravo državljanima matične zemlje (primjerice za rodni list, putni list i putovnicu).

Opravdati izuzeće od elektroničkog postupka kada isti ima pravo biti isključivo fizički (primjerice za putni list, registraciju novorođenčadi, putovnicu i registraciju motornog vozila).

Provesti evaluaciju te analizu troškova i koristi u suradnji EK i DČ, što će koordinirati Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Postojeće zakonodavstvo RH i potreba njegove izmjene slijedom usvajanja dokumenta:

Usvajanje dokumenta izravno neće utjecati na zakonodavne promjene, obzirom da se i postojeći elektronički postupci uvode bez nužnih zakonodavnih promjena, slijedom činjenice da horizontalni propisi već omogućuju digitalizaciju administrativnih postupaka, točnije Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (Narodne novine NN 92/14), Zakon o općem upravnom postupku (Narodne novine 47/09), Zakon o sustavu državne uprave (Narodne novine 150/11, 12/13, 93/16, 104/16) i Zakon o uslugama (Narodne novine 80/11). Razvoj elektroničkih postupaka je već omogućen kroz državnu informacijsku infrastrukturu i nisu potrebne prilagodbe sektorskog zakonodavstva, već odluka Vlade RH o digitalizaciji postupaka.

Utjecaj provedbe dokumenta na proračun:

Provedba dokumenta utjecat će na proračunske rashode DČ, sukladno procjeni učinka, što će se naknadno procijeniti na precizniji način. Troškovi za svaku DČ mogli bi biti i oko 50 milijuna HRK. Ipak, postoji mogućnost apliciranja za EU fondove, što podrazumijeva sufinanciranje. Procjena fiskalnog učinka će se provesti tijekom 2018., obzirom da trenutno nije još definiran set obvezujućih e-postupaka, kako je Prijedlog uredbe još u fazi rasprave.

Obzirom da se u prijedlozima stajališta navodi kako će provedba predmetnih Uredbi zahtijevati povećanje financijskih sredstva, sva tijela državne uprave nadležna za provedbu nacionalnih zakona i drugih propisa, koji će implementirati odredbe predmetnih Uredbi, dužna su sva financijska sredstva osigurati u okviru limita ukupnih rashoda svojih razdjela utvrđenih u Državnom proračunu RH za 2017. i projekcijama za 2018. i 2019. U narednom razdoblju su dužna planirati u okviru limita ukupnih rashoda svojih razdjela koje Vlada RH utvrđuje smjericama ekonomske i fiskalne politike za pojedina trogodišnja razdoblja. Prilikom implementacije odredbi predmetnih Uredbi u nacionalne zakone i druge propise, sva tijela nadležna za provedbu istih dužna su iskazati fiskalni učinak na proračun sukladno članku 15. Zakona o proračunu.



Bruxelles, 2.5.2017.
COM(2017) 256 final

2017/0086 (COD)

Paket mjera za usklađivanje

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

(Tekst značajan za EGP)

{ SWD(2017) 211 final }

{ SWD(2017) 212 final }

{ SWD(2017) 213 final }

{ SWD(2017) 214 final }

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Jedinstveno tržište jedno je od najvažnijih europskih postignuća i ima ključnu ulogu za gospodarstvo Europske unije. Zahvaljujući jedinstvenom tržištu dolazi do slobodnijeg kretanja ljudi, robe, usluga i kapitala te tako nastaju nove prilike za građane, radnike, potrošače i poduzeća, a rezultat su nova radna mjesta i održiv rast u Europi. Europsko vijeće višekratno je potvrdilo potrebu dovršenja jedinstvenog tržišta¹.

Ostvarenje povezanijeg i pravednijeg unutarnjeg tržišta jedan je od 10 prioriteta Junckerove Komisije, zajedno s razvojem jedinstvenog digitalnog tržišta. Ova inicijativa, kojom se provodi ključna aktivnost utvrđena u Strategiji za jedinstveno tržište koju je Komisija donijela u studenome 2016., presjek je tih prioriternih područja. Cilj je u potpunosti iskoristiti prednosti novih digitalnih alata te tako pomoći poduzećima da iskoriste mogućnosti koje se nude na tržištu od 500 milijuna građana koji mogu putovati, raditi i studirati u bilo kojoj zemlji EU-a.

Postoje značajne prepreke i za građane i za poduzeća kad se žele preseliti u drugu zemlju EU-a, tamo prodavati proizvode ili pružati usluge. Pronalaženje relevantnih, točnih i razumljivih informacija na internetu, kao i mogućnost provođenja administrativnih postupaka na internetu od velike su važnosti za one koji žele iskoristiti prednosti jedinstvenog tržišta, ali su često složeni, dugotrajni i skupi, a ponekad i nemogući.

Građani i poduzeća trebaju se pridržavati nacionalnih propisa kad god putuju, rade, žive ili posluju u inozemstvu. Stoga je nužno da su informirani o primjenjivim pravilima, da mogu pronaći odgovarajuće usluge za podršku i da ne nailaze na nepotrebne prepreke kad su u kontaktu s nacionalnim tijelima radi usklađivanja s relevantnim propisima.

Čak i ako su administrativni postupci na internetu građanima dostupni u domovini, često nisu jednako lako dostupni građanima EU-a iz drugih država članica.

Općenito govoreći, svi bi Europljani mogli imati koristi od otvorene, učinkovite i uključive javne uprave koja je usmjerena prema ambicioznim pristupima e-uprave i koja nudi prekogranične, personalizirane i sveobuhvatne digitalne javne usluge koje su lake za korištenje. To ima velik utjecaj na život građana i djelatnost poduzeća u njihovim zemljama, ali i u inozemstvu. Međutim građani i poduzeća još uvijek ne uživaju sve prednosti digitalnih usluga koje bi trebale biti lako dostupne u cijelom EU-u. Digitalne tehnologije kao sastavni dio modernizacije javne uprave mogu biti pokretač u ostvarivanju značajnih gospodarskih i društvenih koristi za europske građane i društvo u cjelini.

Digitalna transformacija uprave ključan je element uspjeha jedinstvenog tržišta.

Rješenje za te potrebe bit će jedinstveni digitalni pristupnik. Građani i poduzeća iz EU-a na taj će način dobiti centralizirani pristup svim informacijama koje su potrebne kad se koriste svojim pravima na mobilnost unutar EU-a. Pristupnikom se dobiva potpun pristup postupcima na internetu na nediskriminirajući način (ako je postupak dostupan građanima određene države članice, trebao bi biti dostupan i korisnicima iz drugih država članica). Države članice

¹ Vidjeti npr. Zaključke od 9. ožujka 2017.

obvezne su omogućiti potpun pristup putem interneta najvažnijim i najčešće korištenim postupcima. To je ujedno snažan poticaj državama članicama da donesu ambiciozne prekogranične i nacionalne strategije razvoja e-uprave kako bi građani i poduzeća iz EU-a mogli u potpunosti iskoristiti tehnološki napredak.

Digitalizacijom se značajno povećava potencijal uštede vremena i smanjuju troškovi potrebni za dobivanje informacija i provođenje administrativnih postupaka. U današnje vrijeme građani i poduzeća očekuju da im javna uprava ponudi intuitivna internetska rješenja laka za korištenje, kakva već postoje za transakcije s privatnim sektorom.

Digitalne javne usluge trebaju postati brže, jeftinije i lakše za korištenje jer se tako povećava konkurentnost, a EU postaje privlačnije mjesto za život, rad i ulaganje. Pronalaženje relevantnih, točnih i razumljivih informacija na internetu te mogućnost provođenja administrativnih postupaka na internetu iznimno su važni i za građane kao pojedince i za poduzeća.

U poduzećima su često potrebni značajni ljudski resursi i puno vremena za upoznavanje s primjenjivim pravilima i postupcima potrebnima za obavljanje djelatnosti. Velika poduzeća ponekad imaju zaposlenike čiji je jedini posao prikupljanje informacija i provođenje relevantnih postupaka. To može biti velika prepreka malim i srednjim poduzećima te novoosnovanim poduzećima. U jednoj novijoj studiji izračunato je da bi poduzeća uštedjela 170 milijuna EUR godišnje kad bi osam ključnih postupaka bilo u potpunosti dostupno na internetu, i domaćim korisnicima i onima iz inozemstva. Rezultati nedavne studije² pokazuju da bi uz dostupnost visokokvalitetnih i pristupačnih informacija na internetu poduzeća mogla uštedjeti između 11 i 55 milijardi EUR godišnje kad istražuju devet poslovnih tema prije pokretanja prekogranične djelatnosti. Na jedinstvenom tržištu od 28 država članica troškovi prikupljanja informacija brzo rastu i nerazmjerno pogađaju manja poduzeća, zbog čega ona često odustaju od potrage za prilikama izvan domaćeg tržišta.

Slično tome, građanima je u prekograničnom kontekstu teže dobiti točne i pravovremene informacije o osnovnim praktičnim pitanjima kao što su prijava boravišta, priznavanje kvalifikacija, upis djece u školu, registracija automobila, mirovine itd.

Nadalje, poduzeća i građani očekuju i imaju pravo dobiti informacije koje su točne, potpune i ažurne. Odgovori trebaju biti pravovremeni i relevantni da bi bili doista korisni. Pored toga, dostupnost informacija na različitim jezicima posebno je važna za prekogranične aktivnosti.

Pronalaženje jasnih i potpunih informacija o primjenjivim zahtjevima tek je prvi korak. Administrativni postupci trebaju biti dovršeni kako bi se ti zahtjevi ispunili. Digitalizacijom ključnih postupaka smanjuju se troškovi usklađivanja i povećava stopa usklađenosti s primjenjivim propisima.

Potrebno je ukloniti specifične praktične prepreke o kojima izvješćuju europski građani i poduzeća u pogledu internetskog pristupa postupcima i informacijama iz druge države članice. Neki istaknuti primjeri nepostojanje su informacija i obrazaca na više jezika, prihvaćanje isključivo nacionalnih podataka u poljima obrazaca, prihvaćanje isključivo nacionalnih načina identifikacije i prihvaćanje plaćanja naknada samo putem nacionalnih platnih sustava.

² Studija o potrebama poduzeća koja posluju prekogranično unutar EU-a u pogledu informacija i pomoći, konačno izvješće, travanj 2017.

Još jedna značajna prepreka o kojoj se često govori tiče se prekograničnog dostavljanja dokaza kao dijela postupka. Države članice često zahtijevaju ovjerene (prevedene) dokumente ili podatke, osobito od stranih podnositelja zahtjeva. Neke su države članice već primijenile vlastita rješenja po načelu „samo jednom” na nacionalnoj razini, prema kojem se podaci razmjenjuju interno među nacionalnim registrima, ali proces digitalizacije još nije dovršen. K tome, takva razmjena zasad nije moguća među zemljama.

Konačno, 92 % potrošača i poduzeća ne zna ni za kakve internetske usluge na europskoj razini gdje bi se mogli obratiti u slučaju poteškoća. Opseg upotrebe tih usluga zasad je nizak. Usluge su fragmentirane, nejednake kvalitete i često nemaju mehanizam za povratne informacije korisnika.

EU je u prošlosti već poduzeo niz koraka za rješavanje svih tih pitanja, mada uglavnom iz sektorske perspektive, a primjeri su uspostava sustava „sve na jednom mjestu” u području usluga (jedinственe kontaktne točke), u području robe (kontaktne točke za proizvode i kontaktne točke za građevne proizvode), za stručne kvalifikacije (centri za pomoć u području stručnih kvalifikacija), za interese potrošača (potrošački centri) itd. Te usluge obično nisu međusobno povezane, a njihov uzak djelokrug znači da korisnici uglavnom ne znaju za njih ili će ih teško pronaći kad im zatrebaju. Informacije na internetu, usluge za podršku, kao i internetski postupci za građane i poduzeća koji trenutačno postoje nisu dovoljno usmjereni na potrebe korisnika.

Često se isticala potreba za sustavno i učinkovito rješavanje spomenutih problema, a to podupiru građani, poduzeća i države članice:

- U izvješću Skupine na visokoj razini o poslovnim uslugama iz 2014.³, rezolucijama Europskog parlamenta i različitim komunikacijama Komisije traži se sveobuhvatniji paket informacija i potpore koji je ujedno lak za korištenje kako bi se poduzećima pomoglo u snalaženju na jedinstvenom tržištu. Predložene su poboljšane verzije postojećih platformi i kontaktnih točaka, pa čak i radikalnije spajanje svih njih u jedan sustav „sve na jednom mjestu”.
- U Zaključcima Vijeća za konkurentnost o politici jedinstvenog tržišta iz ožujka 2015. poziva se na političku opredijeljenost dionika da „ojačaju i racionaliziraju alate jedinstvenog tržišta (...) kako bi se bolje odgovorilo na potrebe poslovnih subjekata i građana u njihovim prekograničnim aktivnostima”. Taj je poziv Vijeće za konkurentnost ponovilo u veljači 2016. te je pozdravilo „koncept jedinstvenog digitalnog portala koji bi posebno riješio potrebe novoosnovanih poduzeća”.
- U Komisijinoj Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta i Strategiji jedinstvenog tržišta iz 2015. najavljena je namjera rješavanja prethodno spomenutih pitanja u okviru jedinstvenog digitalnog pristupnika, koji je važan element Akcijskog plana za e-upravu⁴, u kojem su utvrđene aktivnosti za ubrzavanje digitalne transformacije javnih usluga.
- U siječnju 2016. Europski parlament pozvao je na razvoj sveobuhvatnog jedinstvenog digitalnog pristupnika kao jedinstvenog i cjelovitog digitalnog procesa

³ Konačno izvješće Skupine na visokoj razini o poslovnim uslugama, travanj 2014.

⁴ „Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016. – 2020. Ubrzavanje digitalne transformacije uprave”, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2016) 179 final.

za osnivanje i djelovanje poduzeća diljem EU-a, uključujući osnivanje poduzeća preko interneta i nazive domena, razmjene podataka o sukladnosti, priznavanje e-računa, porezne prijave, pojednostavnjeni elektronički sustav PDV-a, informacije na internetu o sukladnosti proizvoda, upućivanje radnika, prava potrošača, pristup mrežama korisnika i poduzeća, postupke obavješćivanja i mehanizme za rješavanja sporova.

- U lipnju 2016. platforma REFIT (koju čine predstavnici poduzeća, socijalnih partnera, civilnog društva i država članica) izdala je mišljenje u kojem preporučuje da se u svakoj državi članici uspostavi jedinstvena ulazna točka s jasnim informacijama i koordiniranim uslugama za poslovne subjekte kako bi se pomoglo poduzećima koja posluju na jedinstvenom tržištu, te da se utvrde minimalni zajednički kriteriji za kvalitetu sadržaja, funkcioniranje i razinu integracije svakog portala s jedinstvenim digitalnim pristupnikom.
- Konačno, u Izvješću o građanstvu EU-a za 2017. objavljenom u siječnju 2017. jedinstveni digitalni pristupnik naveden je kao prioritet građanstva EU-a.

Ova je inicijativa odgovor na te pozive na djelovanje, a ciljevi su joj vrlo ambiciozni. Njome se nastoji unaprijediti dostupnost, kvaliteta i pristupačnost informacija, usluga za podršku i postupaka koji postoje na internetu i važni su građanima i poduzećima u EU-u, osobito kada žele djelovati i kretati se unutar jedinstvenog tržišta. Inicijativa se temelji na bliskoj suradnji Komisije i država članica na učinkovitoj i postupnoj provedbi različitih zahtjeva projekta.

Zadaća je Komisije i država članica pružati informacije o pravilima, pravima i obvezama u ključnim područjima utvrđenima ovom Uredbom.

K tome, od država članica tražit će se da u dogovorenom roku osiguraju potpuni internetski pristup nizu ključnih postupaka koji trebaju biti potpuno dostupni prekograničnim korisnicima iz EU-a. Time će se znatno smanjiti administrativno opterećenje i ukloniti nerazmjerne prepreke s kojima se pri usklađivanju s pravilima primjenjivima u drugim državama članicama suočavaju građani i poduzeća drugdje iz EU-a.

Olakšavanje sukladnosti bit će od koristi i javnim tijelima zbog povećanja učinkovitosti. Sveobuhvatnim prelaskom na internetske postupke doprinijet će se modernizaciji javne uprave i ostvariti velike uštede, o čemu je izvijestilo nekoliko država članica nakon provedbe nacionalnih projekata digitalizacije⁵. Tim se zahtjevom ni na koji način ne utječe na postojeća materijalno-pravna pravila i zahtjeve već se povećava njihova transparentnost i olakšava usklađivanje s pravilima i postupcima pojedinih država članica i EU-a.

Informacije, usluge za podršku i internetske postupci bit će podložni jasnim i operativnim kriterijima kvalitete. Posebno, građanima i poduzećima bit će dostupne informacije na barem jednom službenom jeziku Unije uz nacionalni jezik / nacionalne jezike. Uspostavit će se posebni mehanizmi kojima se osigurava da je struktura jedinstvenog digitalnog pristupnika usmjerena na korisnike, uključujući prikupljanje povratnih informacija od njih.

Učinkovita provedba jedinstvenog digitalnog pristupnika osigurat će se osnivanjem koordinacijske skupine koja će biti forum za suradnju između Komisije i država članica. Uz značajno poboljšanje iskustva korisnika povećat će se i pouzdanje građana i poduzeća u jedinstveno tržište, a tome će doprinijeti ova inicijativa. Digitalizacija postupaka i pružanje

⁵ Vidjeti poglavlje 6.2.3. Procjene učinka.

točnih i pouzdanih informacija te lakši pristup uslugama za podršku pojednostavnit će prekograničnu razmjenu, stvoriti uštede i smanjiti birokraciju, čime će se potaknuti stvaranje radnih mjesta i rast.

Dosljednost s postojećim odredbama politike u određenom području

(a) Pristup informacijama na internetu

Direktivom o uslugama⁶ već je utvrđeno pravo na dobivanje informacija i za pružatelje i za primatelje usluga: npr. informacije o zahtjevima primjenjivima na pružatelje usluga u svakoj državi članici moraju biti dostupne na internetu preko jedinstvenih kontaktnih točaka. U Povelji za elektroničke jedinstvene kontaktne točke u okviru Direktive o uslugama, koju je 2013. odobrilo Vijeće, potiče se države članice da se u pružanju informacija putem jedinstvenih kontaktnih točaka usmjere na korisnika, tako da budu pokrivena sva područja bitna za poduzeća, uključujući PDV, porez na dobit, socijalno osiguranje ili radno pravo.

Vaša Europa, portal e-pravosuđe, portal za informacije o PDV-u i Europska mreža službi za zapošljavanje (EURES) mjesta su gdje se već mogu pronaći opsežne informacije o pravima i obvezama građana, poduzeća, radnika i potrošača na jedinstvenom tržištu i u području pravosuđa.

Ovaj se prijedlog temelji na tim postojećim uslugama: države članice dužne su putem interneta osigurati pouzdane, jasne i razumljive informacije o pravilima i zahtjevima koji vrijede na njihovu državnom području, a odnose se na građane i poduzeća koji se žele koristiti svojim pravima na jedinstvenom tržištu. Prijedlogom se ni na koji način ne utječe na materijalno-pravne odredbe u područjima politike o kojima se trebaju pružiti informacije, nego se samo od država članica zahtijeva da ostvare potpunu transparentnost o primjenjivim pravilima.

(b) Pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća

Na temelju akata EU-a uspostavljeno je više kontaktnih točaka i mehanizama za otklanjanje poteškoća kako bi se građanima i poduzećima pomoglo u ostvarivanju njihovih prava na jedinstvenom tržištu. Ovom se inicijativom problem fragmentiranosti usluga podrške i otklanjanja poteškoća i nedovoljne svijesti o njima nastoji riješiti tako što će se olakšati njihovo nalaženje, povećati njihova pristupačnost i osigurati da sve usluge dostupne putem pristupnika ispunjavaju određene minimalne standarde kvalitete.

(c) Pristup internetskim postupcima

U skladu s Direktivom o uslugama, države članice osiguravaju da se svi postupci i formalnosti vezani uz pristup i izvođenje uslužne djelatnosti mogu ispuniti putem interneta preko pripadajuće jedinstvene kontaktne točke ili pri odgovarajućem nadležnom tijelu (članak 8.). Direktivom o stručnim kvalifikacijama⁷ (članak 57.a) utvrđene su iste obveze u pogledu ispunjavanja zahtjeva, postupaka i formalnosti povezanih s pitanjima obuhvaćenima tom Direktivom.

⁶ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

⁷ Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22.–142.).

Ovim se prijedlogom još više ističe usmjerenost na jedinstveno tržište kod internetskih postupaka koje su države članice već uspostavile na temelju spomenutih direktiva ili drugih relevantnih nacionalnih zakona ili zakonodavstva EU-a, zahtijevajući od država članica da omoguće potpun pristup takvim postupcima i građanima i poduzećima iz drugih država članica te utvrđujući glavne uvjete za osiguravanje takve prekogranične dostupnosti.

Nadalje, ovom se inicijativom od država članica traži da i za prekogranične korisnike osiguraju potpunu dostupnost putem interneta ključnih postupaka od opće važnosti za građane i poduzeća kako ih utvrđuje ova Uredba. Nadalje se utvrđuje da se na zahtjev korisnika dokazi mogu razmjenjivati elektronički među tijelima u različitim državama članicama.

Među tim postupcima registracija poslovne djelatnosti posebno je bitna za poduzeća. Međutim, ne bi trebali biti obuhvaćeni postupci osnivanja poduzeća kao pravnih subjekata. Kako je najavljeno u Strategiji jedinstvenog tržišta⁸ i Akcijskom planu za e-upravu, Komisija je u svoj program rada za 2017.⁹ uključila sveobuhvatnu inicijativu kojom se potiču digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa poduzeća, uključujući postupke za internetsku registraciju poslovne djelatnosti. Komisija trenutačno provodi pripreme aktivnosti za inicijativu o pravu trgovačkih društava, a predviđa se da će relevantni internetski postupci biti povezani s pristupnikom nakon što ih se utvrdi u skladu s inicijativom o pravu trgovačkih društava.

Ovom će se Uredbom u pogledu određenih ključnih postupaka zahtijevati potpuna digitalizacija službe za korisnike (kao sučelje za kontakt između građana i poduzeća s jedne strane i nacionalnih uprava s druge dovoljan je internetski obrazac koji treba popuniti). Njome se neće utjecati na funkcioniranje službi (tj. na daljnje korake relevantnog postupka unutar nacionalnih uprava i među njima) kao ni na sadržaj bilo kojeg postupka utvrđenog na nacionalnoj razini, tj. različite korake ili nadležnosti relevantnih nacionalnih ili podnacionalnih tijela. Prilagodbe koje će se trebati izvršiti kao rezultat ove inicijative odnose se samo na postupak digitalizacije postupaka i uklanjanje prepreka s kojima se prekogranični korisnici susreću kad im žele pristupiti.

Omogućivanje pristupa internetskim postupcima i digitalizacija postupaka provodit će se na temelju Uredbe o elektroničkoj identifikaciji¹⁰ kojom se od država članica zahtijeva da do rujna 2018. priznaju sredstva elektroničke identifikacije koje prijave druge države članice. Time će se ukloniti jedna od postojećih prepreka za pristupanje e-postupcima u drugim državama članicama.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Ova je inicijativa doprinos jednom od strateških ciljeva jedinstvenog digitalnog tržišta koji obuhvaća modernizaciju javne uprave, postizanje prekogranične interoperabilnosti i olakšavanje interakcije s građanima, što se navodi i u Akcijskom planu za e-upravu. U skladu je s Komisijinim ciljem digitalne transformacije kojom će se pojednostavniti internetski

⁸ „Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća”. Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, 28.10.2015., COM(2015) 550 final.

⁹ https://ec.europa.eu/commission/work-programme-2017_hr

¹⁰ Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257, 28.8.2014., str. 73.–114.).

sadržaji i izbjeci daljnje fragmentiranje do kojeg bi došlo s novim portalima i kontaktnim točkama. Inicijativa je u skladu s preporukama Europskog okvira za interoperabilnost.

Prijedlog doprinosi provedbi Inicijative za novoosnovana i rastuća poduzeća, kojom se promiče rast poduzeća unaprjeđenjem poslovnog okruženja i smanjivanjem birokracije. MSP-ovi, osobito oni koji trguju u inozemstvu, imat će koristi od nižih troškova pronalaženja informacija – razmjerno više od velikih poduzeća. Imat će koristi i od ujednačenije kvalitete informacija, podrške i postupaka dostupnih na internetu. Poduzeća koja trguju u inozemstvu imat će koristi od internetskog pristupa postupcima koji su im važni. K tome, MSP-ovima će postati lakše utvrditi postupke povezane s jedinstvenim tržištem i tako ući na nova tržišta EU-a. Zahvaljujući olakšanom pristupu uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te posebnom alatu za povratne informacije moći će prijaviti poteškoće s pravilima ili javnim tijelima na jednostavan i intuitivan način na svim jezicima EU-a.

Sljedeće tekuće ili planirane inicijative na razini EU-a važne su za jedinstveni digitalni pristupnik jer će pridonijeti postizanju potpunosti informacija ili digitalizaciji postupaka:

- Europski okvir za interoperabilnost: pružanjem potpore povećanoj interoperabilnosti među javnim upravama diljem Europe povećat će se razina međusobne povezanosti javnih usluga;
- Glosar temeljnih javnih usluga, zajednički podatkovni model za opisivanje ključnih poslovnih događaja i javnih usluga. Kad države članice uspostavljaju ili ažuriraju svoja *web*-mjesto, upotrebom tog rječnika olakšat će se prevođenje sadržaja, kao i razvoj tražilice u jedinstvenom digitalnom pristupniku, te će na taj način korisnici lakše pronalaziti informacije, postupke i usluge za podršku;
- Sustav povezivanja poslovnih registara (BRIS)¹¹ – njime se na razini EU-a omogućuju pristup informacijama o poduzećima registriranim u državama članicama i razmjena informacija među različitim registrima (operativan je do lipnja 2017.);
- Elektroničko povezivanje stečajnih registara – time provođenje prekograničnih stečajnih postupaka postaje učinkovitije (od 2019.);
- Europska e-kartica usluga – prijedlog Komisije donesen u siječnju 2017.¹² Tom bi se karticom osigurao pojednostavnjeni elektronički postupak pružateljima određenih poslovnih i građevinskih usluga koji namjeravaju svoje usluge pružati u drugoj državi članici; ključni je element tog postupka komunikacija između tijela matične države i države domaćina;
- Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi¹³ vlastita je izjava o usklađenosti sa zahtjevima koji se odnose na postupke javne nabave. Elektronička verzija ima potencijal postati ključni element provedbe načela „samo jednom” u javnoj nabavi;

¹¹ Direktiva 2012/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2012. o izmjeni Direktive Vijeća 89/666/EEZ te direktiva 2005/56/EZ i 2009/101/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s povezivanjem središnjih registara, trgovačkih registara i registara trgovačkih društava (SL L 156, 16.6.2012., str. 1.–9.).

¹² <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20813>

¹³ Provedbena uredba Komisije (EU) 2016/7 od 5. siječnja 2016. o utvrđivanju standardnog obrasca za europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi (SL L 3, 6.1.2016., str. 16.–34.).

- planirana inicijativa o pravu trgovačkih društava kojom će se olakšati digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa poduzeća, najavljena u programu rada Komisije za 2017.;
- planirano proširenje mini-sustava „sve na jednom mjestu” za PDV;
- aktivnosti povezane s načelom „samo jednom” kao dio Akcijskog plana za e-upravu olakšat će razmjenu informacija i podataka među javnim upravama država članica. Prvi korak u tom smjeru bit će opsežan pilot-projekt o poslovnim slučajevima i procjena njegove izvedivosti za građane.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

Članak 21. stavak 2., članak 48. i članak 114. stavak 1. UFEU-a relevantni su za ovaj prijedlog o usklađivanju zakona. U skladu s člankom 26. stavkom 2., unutarne tržište obuhvaća područje bez unutarnjih granica na kojem se slobodno kretanje robe, osoba, usluga i kapitala osigurava u skladu s odredbama Ugovorâ. Člankom 21. stavkom 2. uvodi se pravna osnova za donošenje pravila kojima se građanima Unije olakšava ostvarivanje prava navedenih u članku 21. stavku 1. U članku 48. navodi se pravna osnova za donošenje mjera u području socijalne sigurnosti koje su potrebne za osiguravanje slobode kretanja radnika. Članak 114. čini pravnu osnovu, osim ako drukčije nije predviđeno Ugovorima, za donošenje mjera za ostvarenje ciljeva utvrđenih u članku 26. UFEU-a.

Cilj je ovog prijedloga omogućiti građanima i poduzećima jednostavan pristup informacijama, postupcima te uslugama podrške i otklanjanja poteškoća koji su im potrebni kako bi ostvarili svoja prava na unutarnjem tržištu. Kako bi se to ostvarilo, važan je element prijedloga jedinstveni digitalni pristupnik, a u ostvarenju prethodno navedenih ciljeva ključnu bi ulogu igrali Komisija i nadležna tijela. Jedini je cilj inicijative dokidanje diskriminacije i smanjivanje dodatnog administrativnog opterećenja za građane i poduzeća koji djeluju ili žele djelovati u drugim državama članicama potpuno poštujući nacionalna pravila i postupke, te dokidanje diskriminacije pri ostvarivanju potpune sukladnosti s nacionalnim pravilima i postupcima. Inicijativom se ne utječe na sadržaj tih pravila ili postupaka niti na nadležnosti povezane s takvim pravilima ili postupcima.

S obzirom na to da je svrha inicijative trostruka te da se komponente koje se odnose na slobodno kretanje građana, socijalnu sigurnost, cilj ostvarenja jedinstvenog tržišta i njegova funkcioniranja u pogledu osiguravanja informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća ne mogu smatrati samo sporednima, inicijativa se treba temeljiti na članku 21. stavku 2., članku 48. i članku 114. stavku 1. UFEU-a.

• Supsidijarnost

Glavni je cilj ovog prijedloga unaprijediti funkcioniranje jedinstvenog tržišta za sve građane i poduzeća u EU-u. Jedinstveno tržište nije područje s potpuno usklađenim pravilima. Pored temeljnih načela i područja u kojima je dogovor o potpuno usklađenim pravilima već postignut, građani i poduzeća moraju se uskladiti s nacionalnim pravilima kad god putuju, rade, žive ili posluju izvan granica svoje zemlje. Stoga je za funkcioniranje jedinstvenog tržišta važno da građani i poduzeća mogu lako doznati koja su pravila na snazi u drugim državama članicama. Jednako je važno da postupci usklađivanja s tim pravilima ne znače znatno veće regulatorno opterećenje za strane korisnike u odnosu na domaće.

Ti se ciljevi ne mogu ostvariti u dostatnoj mjeri bez djelovanja na razini EU-a. Usklađenost postojećeg sustava pružanja informacija i usluga za podršku manjkava je s obzirom na to da

instrumenti uspostavljeni djelovanjem na razini EU-a nisu dovoljno međusobno povezani niti dovoljno laki za korištenje. Nedostaje i zajednički pristup osiguranju kvalitete s pomoću minimalnih standarda kvalitete. Iako se u pravnom okviru promiču sinergije, države članice nisu ih u dovoljnoj mjeri ostvarile (kad ne postoje obvezujuće odredbe).

S obzirom na transnacionalnu prirodu jedinstvenog tržišta i potrebu rješavanja sadašnjeg stanja u prekograničnom kontekstu, djelovanje na razini EU-a bit će najdjelotvornije u smanjivanju troškova koji nastaju za građane i poduzeća u EU-u kad se odluče na prekogranično djelovanje.

- **Proporcionalnost**

Prijedlogom se nastoji ostvariti ravnoteža između, s jedne strane, potrebe da se odgovornost za osiguravanje nacionalnih informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća prepusti državama članicama, i, s druge strane, potrebe uklanjanja prepreka koje su s vremenom nastale za građane i poduzeća koja žele ostvariti svoja prava povezana s jedinstvenim tržištem.

Mjere predviđene ovom Uredbom ne idu dalje od onog što je potrebno za rješavanje utvrđenih problema te postizanje utvrđenih ciljeva. Početni troškovi ulaganja u proširenje obuhvata informacija, prevođenje ili ustanovljavanje internetskih postupaka mogu se djelomice pokriti iz fondova EU-a. Nadalje, ti će se početni troškovi dugoročno kompenzirati kroz uštede koje će ostvariti i poduzeća i nacionalne javne uprave.

Ovom se Uredbom građanima i poduzećima ne nameću nikakve dodatne obveze jer je upotreba jedinstvenog digitalnog pristupnika u potpunosti dobrovoljna.

- **Odabir instrumenta**

Ova se Uredba temelji na članku 21. stavku 2. u pogledu odredbi o slobodnom kretanju građana, članku 48. u pogledu odredbi o digitalizaciji određenih postupaka koji se odnose na socijalnu sigurnost i članku 114. stavku 1. UFEU-a u pogledu svih drugih odredbi čija je svrha unaprjeđenje funkcioniranja jedinstvenog tržišta osiguravanjem boljeg prekograničnog pristupa informacijama, uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te e-postupcima. Oslanjajući se na spomenute odredbe Ugovora, prijedlogom se također usklađuje zakonodavstvo država članica o kvaliteti tih usluga za građane i poduzeća koji djeluju izvan granica svoje zemlje.

3. REZULTATI EX POST EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENE UČINAKA

- ***Ex post* evaluacija/provjera primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Ex post evaluacijom postojećeg (regulatornog i neregulatornog) okvira relevantnog za jedinstveni digitalni pristupnik utvrđen je niz poteškoća u pogledu pojedinih usluga, ali i njihova nedostatna učinkovitost, djelotvornost i usklađenost kao paketa mjera za građane i poduzeća kojim bi se trebalo potaknuti jedinstveno tržište.

Djelotvornost postojećih usluga umanjena je zbog činjenice da nisu dovoljno vidljive i da ih nije lako pronaći na internetu te zbog neujednačene kvalitete, a posljedica svega nedovoljna je upotreba. Većina potrošača i poduzeća ne zna za bilo kakve internetske usluge za podršku na europskoj razini.

Prekogranična dostupnost i dalje je ograničena jer su informacije na nacionalnoj razini često nepotpune ili su dostupne samo na nacionalnom jeziku, a strani korisnici često ne mogu provesti postupke koji su putem interneta dostupni nacionalnim korisnicima. Nadalje, usluge se jako razlikuju u pogledu razine kvalitete i usmjerenosti na korisnika.

Kriteriji kvalitete kod usluga uspostavljenih obvezujućim pravom EU-a pokazali su se kao preopćeniti (jedinственe kontaktne točke) ili gotovo nepostojeći (kontaktne točke za proizvode). Uspjeh dodatnih dobrovoljnih kriterija kvalitete (Povelja o jedinstvenim kontaktnim točkama) nije bio osobit. Za usluge uspostavljene neobvezujućim pravom EU-a kojima upravlja Komisija (SOLVIT, Vaša Europa) kriteriji kvalitete su dogovoreni, ali zbog njihove dobrovoljne prirode neke države članice u njima sudjeluju u potpunosti, a druge ne. Posljedica je to da je za strane korisnike pristup tim uslugama još uvijek ograničen i nepotpun.

Usluge za podršku na razini EU-a smatraju se ekonomičnima kad se uzmu u obzir uštede i ostale koristi koje uz pomoć tih usluga ostvaruju poduzeća i građani u usporedbi s mnogo skupljim privatnim alternativnim uslugama. Međutim, usluge za potporu na nacionalnoj razini (jedinственe kontaktne točke, kontaktne točke za proizvode i kontaktne točke za građevne proizvode) nisu dovoljno djelotvorne kad je riječ o poduzećima. Štoviše, niska kvaliteta njihovih *web*-mjestâ znači propuštenu priliku da se boljim informacijama koje se unaprijed pružaju na internetu smanji broj zahtjeva i tako postignu uštede. Moguće je ostvariti veću učinkovitost i lakše pronalaženje na internetu ako bi se pod zajedničkim brendom promicalo ono što se nudi u okviru pojedinih usluga. To se bolje može postići na razini EU-a.

Svi instrumenti koji su evaluirani u tom kontekstu uspostavljeni su djelovanjem na razini EU-a, ali ne funkcioniraju kao cjelina. Iako se pravnim okvirom promiču sinergije, države članice nisu ih dovoljno iskoristile, osobito zbog nepostojanja obvezujućih odredbi i opće upravljačke strukture EU-a i država članica u okviru koje bi se ocjenjivali svi instrumenti i osiguravala njihova međusobna usklađenost.

Pravi uzroci nedovoljne uspješnosti postojećih usluga su: administrativno usmjeren pristup zasnovan na „uskim vidicima” koji vodi do fragmentiranosti; uprave na razini EU-a i na nacionalnoj razini osmislile su javne usluge koje više odgovaraju njihovim vlastitim potrebama nego potrebama njihovih korisnika; tehnička rješenja osmišljena prije više godina nisu više odraz tehničkog napretka i današnje najbolje prakse, a u njima se očituje koliko nacionalne uprave zanemaruju korisnike iz drugih zemalja.

- **Savjetovanja s dionicima**

Opći postupak savjetovanja o jedinstvenom digitalnom pristupniku počeo je u studenome 2015., a okončan je u prosincu 2016. Sastojao se od posebne radionice za dionike, javnog savjetovanja na internetu i brojnih bilateralnih rasprava s dionicima i državama članicama.

(d) Radionica o jedinstvenom digitalnom pristupniku, ožujak 2016.

Među sudionicima su bili predstavnici jedinstvenih kontaktnih točaka, gospodarskih komora i nacionalnih tijela. Prema mišljenju sudionika postoje brojne poteškoće u pogledu pristupa informacijama, dostupnosti e-postupaka i pristupa uslugama podrške. Čini se da do toga dolazi zbog nedostataka u zakonodavstvu, nedostatka informacija ili podrške te slabosti u provedbi nacionalnih ili lokalnih tijela.

Tijekom rasprave o e-postupcima sudionici su istaknuli da je prekogranično korištenje e-postupcima vrlo teško. Čak i kad su neke države članice postigle zavidan napredak u e-upravi

za vlastite državljane, priznavanje stranih e-potpisa i e-identifikacija i dalje je vrlo ograničeno, pa je stranim korisnicima pristup e-postupcima onemogućen.

(e) Javno savjetovanje na internetu

U javnom savjetovanju na internetu pristiglo je 367 odgovora: 45 % odgovori su poduzeća, 45 % odgovori građana i 10% odgovori javnih tijela.

Pokazala se velika suglasnost među poduzećima i građanima o važnosti glavnih stupova koje treba obuhvatiti ovom inicijativom, a to su:

- potreba za informacijama na internetu o pravilima i postupcima u drugim zemljama EU-a: 93 % poduzeća i 92 % građana smatra ih vrlo važnim ili važnim;
- pristup e-postupcima: 94 % poduzeća i 92 % građana smatra ih vrlo važnim ili važnim;
- pristup uslugama podrške na zahtjev korisnika: 88 % poduzeća i 87 % građana smatra ga vrlo važnim ili važnim.

(f) Razmjena mišljenja s dionicima i državama članicama

Stavovi dionika prikupljeni su prilikom brojnih sastanaka i događaja, uključujući savjetovanje „Građanstvo EU-a u praksi” u ožujku 2016., godišnju skupštinu MSP-ova u Luxembourg u studenome 2015., rasprave s izaslanicima MSP-ova u lipnju i listopadu 2016. te bilateralne rasprave tijekom 2016. s više organizacija koje predstavljaju poslovni sektor i potrošače (primjerice Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, nacionalne gospodarske komore, CEA-PME, Startup City Alliance Europe itd.).

Različite organizacije poslovnog sektora potvrdile su da bi poduzećima bilo vrlo korisno kad bi se svi internetski alati za informiranje objedinili u jedan portal. Nadalje, neki su sudionici predložili razvoj informacijske arhitekture koja bi bila zajednička svim državama članicama. Dionici iz poslovnog sektora istaknuli su da raspoložive informacije trebaju biti dostatne za prekogranično poslovanje koje će biti u skladu sa zakonom i obuhvaćati ne samo detaljne tehničke informacije, već i regulatorne zahtjeve u pogledu testiranja, izvješćivanja i ostalog. U pogledu postupaka, većina dionika iz poslovnog sektora tvrdi da svi postupci trebaju u cijelosti biti dostupni na internetu, čime bi se izbjeglo nepotrebno trošenje vremena i novca.

Rasprave s državama članicama odvijale su se u okviru stručne skupine za provedbu Direktive o uslugama (uključujući njezinu podskupinu mrežu EUGO), Odbora za uzajamno priznavanje te tijekom bilateralnih sastanaka s nacionalnim tijelima. 17 država članica izdalo je dokument o stajalištu u kojem se poziva na uspostavu mreže jedinstvenih digitalnih pristupnika (potpuno funkcionalnih portala e-uprave) kako bi se poduzetnicima pomoglo da pokrenu i razvijaju svoja poduzeća te trguju preko granica pružajući im sve informacije potrebne za poslovanje u određenoj državi članici. Nadalje, podržale su ideju da bi za osnivanje i poslovanje poduzeća bilo gdje u EU-u trebalo proći samo jedan digitalni postupak.

Većina država članica naglašava važnost kvalitete i prilagođenosti korisniku *web*-mjestu koja će biti uključena u jedinstveni digitalni pristupnik te podržava prijedlog za upotrebu oznake kvalitete. Podršku je dobila i ideja da informacije trebaju biti dostupne korisnicima na barem još jednom jeziku EU-a koji je u široj upotrebi. Države članice ističu da su za digitalizaciju postupaka potrebna znatna ulaganja, što ponekad usporava cijeli proces. Većina država članica želi jasnu raspodjelu odgovornosti između nacionalne razine i razine EU-a te smatra

da bi sadržaj i upravljanje trebali spadati pod nacionalnu odgovornost. Želja je većine država članica da Komisija preuzme ulogu koordinatora i definira ciljeve u pogledu ažuriranja, sadržaja, korisnosti itd.

- **Prikupljanje i primjena stručnih znanja**

Kao rezultat niza studija i anketa koje su proveli institucije EU-a ili dionici od 2008. do 2017. te opsežnih savjetovanja sa stručnjacima, državama članicama i ostalim dionicima, uključujući posebnu radionicu, dobivena je solidna osnova stručnog znanja.

- **Procjena učinka**

U pripremi ove inicijative provedena je procjena učinka. U ponovno podnesenom izvješću uzimaju se u obzir preporuke koje je Odbor za nadzor regulative naveo u svojem početnom negativnom mišljenju od 20. siječnja 2017. kao i dodatne točke koje je Odbor naveo u svojem konačnom pozitivnom mišljenju od 7. ožujka 2017.

U procjeni učinka razmatrane su tri opcije navedene u nastavku.

- Opcija 1.: nacionalno centralizirani portali za poduzeća i građane, propisana središnja informacijska struktura putem jedinstvenih portala na nacionalnoj razini i razini EU-a, ali uz neobvezujući pristup u pogledu rokova za uvođenje postupaka. Nije predviđeno rješenje na razini EU-a za prihvaćanje dokumenata i podataka iz drugih država članica. Sve bi države članice trebale spojiti svoje tri glavne kontaktne točke za poslovni sektor (za usluge i robu).
- Opcija 2.: pristup kojim koordinira EU, a države članice same odlučuju *gdje* će na internet staviti potrebne informacije. Trebaju poslati samo poveznice na relevantna *web*-mjestu u središnji repozitorij Komisije, iz kojeg bi ih zajednička tražilica povukla i prikazala korisniku kao odgovor na njegovo pretraživanje. U okviru ovoga trebalo bi razviti „alat za pretraživanje usluga podrške” pomoću kojeg bi korisnici mogli pronaći željenu uslugu podrške. Tražilica bi bila ograničena na sadržaj pristupnika i mogla bi se ugraditi u informacijske portale i *web*-mjestu EU-a i pojedinih država članica. Ovom bi se opcijom države članice obvezalo da u dogovorenom roku osiguraju potpuni internetski pristup određenim ključnim postupcima za građane i poduzeća.
- Opcija 3.: potpuno centraliziran pristup koji se primjenjuje diljem EU-a: pružanje svih informacija na razini EU-a i nacionalnoj razini putem središnje baze podataka na razini EU-a. Ovom bi se opcijom propisalo da se na internet mora staviti istih 20 ključnih postupaka kao i u opciji 2., ali bi se predvidjela uspostava posebnog IT alata za suradnju službi tijela matične države i države domaćina kako bi se ispunile potrebe stranog korisnika (uglavnom u pogledu podnošenja dokaza). Lakoća pronalazanja informacija i postupaka posebna je odlika središnje baze podataka. Zajednički alat za pretraživanje usluga podrške (kao u opciji 2.) služio bi za traženje željenih usluga.

Opcija 1. smatrala se učinkovitim rješenjem, no njezina je djelotvornost umanjena time što je vrijeme uvođenja internetskih postupaka prepušteno na volju državama članicama, a to je značajan nedostatak, te nedostatkom zajedničkog rješenja za problem prekogranične upotrebe dokaza u postupcima. Nadalje, poteškoće u pronalazanju ne bi bile riješene jer tražilice na nacionalnim poslovnim portalima u načelu ne bi bile od pomoći u pretraživanju na ostalim jezicima EU-a. Konačno, nedostatak zajedničkog alata za praćenje kvalitete otežao bi

provođenje kriterija kvalitete. Stoga je zaključeno da se tom opcijom potrebe korisnika vjerojatno ne bi dostatno ispunile.

Opcija 3. dobila je najbolje ocjene u pogledu zadovoljavanja potreba korisnika. Potpuno centraliziranim pristupom zajamčio bi se usklađen način prikaza informacija i osiguralo lako pronalaženje traženih informacija. U sustav bi bila integrirana potpuna dostupnost postupaka usklađenih na razini EU-a za sve prekogranične korisnike. Međutim, ozbiljan je nedostatak te opcije neizvodljivost zbog slabe potpore država članica takvom centraliziranom pristupu. Pored toga, ukupna učinkovitost te opcije nije posebno visoka jer podrazumijeva visoke troškove uz znatnu količinu udvostručavanja.

Odabrana je opcija 2. jer je u njoj dovoljno elemenata koji jamče izvodljivost zahvaljujući upotrebi zajedničkog alata za povratne informacije korisnika koji će služiti praćenju potpunosti i kvalitete usluga. Smatra se da odabrana opcija nosi najbolje izgleda za postizanje ciljeva na učinkovit i proporcionalan način uz ostvarivanje najveće moguće koristi za dionike. Komisija i države članice trebat će blisko surađivati kako bi se ostvarila učinkovita i postupna provedba svih različitih zahtjeva ove opcije.

- **Primjerenost propisa i pojednostavljivanje**

Uredbom će se poduzećima, uključujući MSP-ove, olakšati pristup jedinstvenom tržištu tako što će se znatno smanjiti troškovi transakcija pri pružanju usluga ili prodaji robe u drugim državama članicama. Bolji pristup jedinstvenom tržištu dovest će do povećanja ekonomije razmjera i opsega te do veće konkurencije među poduzećima i ušteda. Prijedlog je ujedno odgovor na nedavni zahtjev platforme REFIT za uspostavu jedinstvene ulazne točke u svakoj državi članici s jasnim informacijama i koordiniranim uslugama za poslovne subjekte te utvrđivanje minimalnih zajedničkih kriterija za kvalitetu sadržaja, funkcioniranje i razinu integracije svakog portala s jedinstvenim digitalnim pristupnikom.

- **Temeljna prava**

Ovaj je prijedlog u skladu s pravima utvrđenima u Povelji o temeljnim pravima i promiče ih, osobito pravo slobodnog kretanja i boravka na državnom području država članica (članak 45.); pravo studiranja (članak 14.), traženja posla, rada, pravo na poslovni nastan i pružanje usluga u bilo kojoj državi članici (članak 15.). Tema Uredbe je i diskriminacija, čak i ona neizravna, državljana drugih država članica u odnosu na vlastite državljane jer su u njoj predviđene mjere kojima se osigurava da informacije dostupne putem pristupnika budu dostupne na dodatnom jeziku pored nacionalnog jezika te da se internetski postupci učine dostupnima korisnicima iz drugih država članica (članak 21. stavak 2. Povelje i članak 18. UFEU-a).

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Troškovi provedbe ove Uredbe bili bi 109 milijuna EUR za početna ulaganja i oko 8 milijuna EUR godišnjih operativnih troškova ukupno za sve države članice i Komisiju. Početni troškovi ulaganja dijelom bi se nadoknadili u jednoj godini uštedama koje bi ostvarila poduzeća koja posluju prekogranično; riječ je o procijenjenom iznosu od 86 milijuna EUR koji bi se inače potrošio na dodatne naknade za ovjeravanje i prevođenje dokumentacije. U zemljama koje imaju najmanje postupaka na internetu trošak digitalizacije preostalih postupaka iznosio bi 6,6 milijuna EUR. Ako te troškove stavimo u kontekst, to je otprilike 2–4 % sredstava ESIF-a dodijeljenih za e-upravu u razdoblju 2014.–2020.

5. OSTALI DIJELOVI

• Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja

Državama članicama predložit će se plan provedbe s detaljnim informacijama o aktivnostima koje se trebaju provesti kako bi se osiguralo pravovremeno pokretanje jedinstvenog digitalnog pristupnika. U Uredbi se navodi da će se izvješće o ocjeni funkcioniranja jedinstvenog digitalnog pristupnika i o utvrđenim preprekama na jedinstvenom tržištu dostaviti Europskom parlamentu i Vijeću dvije godine nakon donošenja Uredbe i svake dvije godine nakon toga. Planira se i evaluacija pet godina nakon što Uredba stupi na snagu. Koordinacijska skupina za jedinstveni digitalni pristupnik, središnje tijelo za koordinaciju u upravljačkoj strukturi jedinstvenog digitalnog pristupnika, pomagat će Komisiji u praćenju uspješnosti pristupnika i primjene Uredbe.

• Detaljno obrazloženje posebnih odredbi prijedloga

Člankom 1. utvrđuje se predmet predložene uredbe.

Člankom 2. uspostavlja se jedinstveni digitalni pristupnik i utvrđuje njegovo područje primjene. U njemu se pojašnjava da se putem pristupnika dolazi do informacija o pravima, obvezama i pravilima povezanim s unutarnjim tržištem primjenjivima na korisnike pristupnika u područjima navedenima u Prilogu I. Uredbi, da se putem pristupnika korisnicima pružaju informacije o postupcima uspostavljenima u područjima navedenima u Prilogu I. te poveznice na te postupke, i konačno, informacije i pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća putem kojih se korisnicima pomaže razumjeti informacije ili dovršiti relevantne postupke, primjerice one navedene u Prilogu III. i članku 6. ove Uredbe.

Članak 3. sadržava definicije relevantne za ovu Uredbu.

U članku 4. utvrđuju se obveze država članica i Komisije u pogledu pružanja informacija.

U članku 5. ponovno se ističe načelo nediskriminacije u pogledu internetskih postupaka i traži od država članica da postojeće internetske postupke učine dostupnima korisnicima iz drugih država članica. Nadalje, u tom se članku od država članica traži da osiguraju da se 13 postupaka navedenih u Prilogu II. Uredbi može u potpunosti dovršiti na internetu te se pojašnjava značenje izraza „postupak u potpunosti dostupan na internetu”.

Člankom 6. državama članicama omogućuje se da prošire svoju ponudu usluga podrške i otklanjanja poteškoća uključivanjem u pristupnik usluga koje nude privatni ili poluprivatni subjekti, ali isključivo uz posebne uvjete.

U člancima od 7. do 9. navode se kriteriji za ocjenjivanje kvalitete pružanja informacija i objašnjenja u pogledu postupaka te usluga podrške kojima će se pristupati putem pristupnika.

U članku 10. utvrđuju se opći zahtjevi u pogledu kvalitete internetskih usluga.

U članku 11. pojašnjavaju se uvjeti koje internetski postupci moraju ispuniti kako bi bili dostupni i stranim korisnicima, kao što su dostupnost uputa na nekom drugom jeziku osim nacionalnog, izbjegavanje korištenja nacionalnog formata za podatke, priznavanje elektroničkih osobnih iskaznica, e-potpisa i e-pečata te dostupnost dokaza u elektroničkom obliku. U tom se članku predviđa upotreba Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) za provjeru autentičnosti dokaza.

Člankom 12. predviđa se mehanizam za elektroničku razmjenu dokaza na izričit zahtjev korisnika. Njime se Komisiji dodjeljuje ovlast da odredi tehničke funkcije tog mehanizma.

U članku 13. navode se zahtjevi u pogledu kvalitete usluga podrške i otklanjanja poteškoća.

Člankom 14. uspostavlja se mehanizam praćenja kvalitete informacija, postupaka i usluga podrške za koje postoje poveznice na pristupniku. Tu se navode i mjere koje Komisija može poduzeti ako se utvrde nedostaci u kvaliteti.

U člancima od 15. do 18. navode se tehnička rješenja kojima se omogućuje da pristupnik ispunjava svoju svrhu te se objašnjavaju zadaće Komisije i država članica.

U člancima 19. i 20. govori se o imenu pristupnika te se uspostavlja okvir za koordiniranu promidžbu.

U člancima od 21. do 23. regulira se prikupljanje statističkih podataka i povratnih informacija od korisnika te se od Komisije traži da uspostavi instrument pomoću kojega će korisnici pristupnika moći prijaviti prepreke s kojima se susreću pri ostvarivanju svojih prava povezanih s unutarnjim tržištem.

U članku 24. zahtijeva se od država članica da imenuju nacionalne koordinatore koji će imati posebne odgovornosti u pogledu pristupnika.

Člankom 25. uspostavlja se koordinacijska skupina za pristupnik.

U članku 26. pojašnjavaju se zadaće koordinacijske skupine za pristupnik.

U članku 27. predviđen je godišnji program rada kao potpora u provedbi ove Uredbe.

Članak 28. odnosi se na troškove razvoja, održavanja i promidžbe pristupnika te troškove prevođenja informacija na nacionalnim *web*-mjestima.

U članku 29. utvrđuju se zahtjevi u vezi s obradom osobnih podataka u okviru ove Uredbe.

U članku 30. utvrđuju se načini suradnje između pristupnika s jedne strane i mreža za informiranje i podršku uspostavljenih pravom Unije s druge strane.

U članku 31. objašnjava se odnos ove Uredbe i drugih akata Unije.

Člankom 32. omogućuje se upotreba IMI-ja za svrhe ove Uredbe.

U članku 33. od Komisije se traži da redovito izvješćuje Europski parlament i Vijeće o funkcioniranju pristupnika i unutarnjeg tržišta.

Člankom 34. regulira se izvršavanje delegiranih ovlasti dodijeljenih Komisiji u skladu s člankom 21.

Člankom 35. osniva se komitološki odbor i odnosi se na provedbene ovlasti koje se ovom Uredbom dodjeljuju Komisiji.

Člankom 36. predviđa se izmjena Uredbe (EU) br. 1024/2012 o IMI-ju.

U članku 37. utvrđuje se stupanje na snagu i vrijeme primjene ove Uredbe.

U Prilogu I. navode se informacijska područja važna građanima i poduzećima koji ostvaruju svoja prava povezana s unutarnjim tržištem iz članka 2. stavka 2. točke (a).

U Prilogu II. navode se postupci za koje bi korisnicima trebalo omogućiti potpuno dovršenje na internetu kako je predviđeno člankom 5. stavkom 2.

U Prilogu III. navode se usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje bi trebale biti dostupne putem pristupnika kako je predviđeno u članku 2. stavku 2. točki (c).

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 21. stavak 2., članak 48. i članak 114. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹⁴,uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija¹⁵

nakon savjetovanja s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Jedinstveno tržište jedno je od najvećih postignuća Europe. Omogućivanjem slobodnog kretanja ljudi, robe, usluga i kapitala nastaju nove prilike za građane i poduzeća. Ova je Uredba ključna aktivnost Strategije jedinstvenog tržišta¹⁶, a cilj joj je ostvariti puni potencijal jedinstvenog tržišta tako što će se građanima i poduzećima olakšati kretanje unutar EU-a i trgovanje, poslovni nastan i širenje poslovanja preko granica.
- (2) U Strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta¹⁷ prepoznata je uloga interneta i digitalnih tehnologija u promjenama u našem načinu života i rada koje dovode do ogromnih prilika za inovacije, rast i radna mjesta. U Komunikaciji se potvrđuje da bi se potrebe građana i poduzeća u vlastitoj zemlji i prekogranično mogle bolje ispuniti proširenjem i integracijom postojećih europskih portala, mreža, usluga i sustava te povezujući ih u „jedinstveni digitalni pristupnik”. U Akcijskom planu Unije za e-upravu 2016. –

¹⁴ SL C , , str. .¹⁵ SL C , , str. .¹⁶ „Poboljšanje jedinstvenog tržišta: više prilika za ljude i poduzeća”. Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2015) 550 final, 28.10.2015.¹⁷ „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu”, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2015) 192 final, 6.5.2015.

2020.¹⁸ spominje se jedinstveni digitalni pristupnik kao jedna od mjera za 2017. Prema Izvješću o građanstvu EU-a¹⁹ jedinstveni digitalni pristupnik smatra se prioritetom za prava građana Unije.

- (3) Europski parlament i Vijeće u više su navrata tražili sveobuhvatniji paket informacija i potpore koji je ujedno lak za korištenje kako bi se poduzećima pomoglo u snalaženju na jedinstvenom tržištu te kako bi se alati jedinstvenog tržišta ojačali i pojednostavnili, čime bi se bolje odgovorilo na potrebe građana i poduzeća u prekograničnim aktivnostima.
- (4) Ovom se Uredbom odgovara na te zahtjeve nudeći građanima i poduzećima jednostavan pristup informacijama, postupcima te uslugama podrške i otklanjanja poteškoća koji su im potrebni kako bi ostvarili svoja prava na unutarnjem tržištu. Ovom se Uredbom uspostavlja jedinstveni digitalni pristupnik, a u ostvarenju ciljeva u tom kontekstu važnu bi ulogu igrali Komisija i nadležna tijela.
- (5) U Uredbi se navode informacijska područja bitna za poduzeća i građane koji ostvaruju svoja prava povezana s unutarnjim tržištem, a od država članica i Komisije traži se da osiguraju sveobuhvatnu dostupnost informacija u tim područjima na nacionalnim i EU-ovim *web*-mjestima i portalima. Nadalje, te bi informacije trebale sadržavati ne samo prava i obveze građana i poduzeća, već i objašnjenja postupaka koje građani i poduzeća trebaju obaviti u cilju poštovanja tih pravila i obveza. U informacijama treba biti i opis usluga podrške i otklanjanja poteškoća koje građanima i poduzećima mogu biti od pomoći kad imaju problema s razumijevanjem informacija, s primjenom tih informacija na svoju situaciju ili s dovršenjem postupka.
- (6) S obzirom na to da je svrha inicijative trostruka i da se njome želi smanjiti dodatno administrativno opterećenje za građane i poduzeća koji djeluju ili žele djelovati u drugim državama članicama potpuno poštujući nacionalna pravila i postupke, uz dokidanje diskriminacije i osiguravanje funkcioniranja unutarnjeg tržišta u pogledu osiguravanja informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća te da njezine komponente obuhvaćaju slobodno kretanje građana i socijalnu sigurnost, koji se ne mogu smatrati samo sporednima, inicijativa se treba temeljiti na članku 21. stavku 2., članku 48. i članku 114. stavku 1. UFEU-a.
- (7) Kako bi građani i poduzeća iz Unije mogli uživati svoja prava na slobodno kretanje na jedinstvenom tržištu, Unija treba donijeti posebne mjere kojima se građanima i poduzećima omogućuje lak pristup sveobuhvatnim i pouzdanim informacijama o njihovim pravima koja proizlaze iz prava Unije te informacijama o primjenjivim nacionalnim pravilima i postupcima koje trebaju poštovati ako se žele preseliti u drugu državu članicu, tamo živjeti ili studirati, odnosno ostvariti poslovni nastan i poslovati u državi članici koja nije njihova matična država. Informacije na nacionalnoj razini trebaju obuhvatiti ne samo nacionalna pravila kojima se provodi pravo Unije, već i sva ostala nacionalna pravila primjenjiva na domaće građane i poduzeća kao i one iz drugih država članica.
- (8) Jasno je da građani i poduzeća („korisnici”) iz drugih država članica mogu biti u nepovoljnijem položaju stoga što su im nacionalna pravila i administrativni postupci

¹⁸ „Akcijski plan EU-a za e-upravu 2016. – 2020. Ubrzavanje digitalne transformacije uprave”, Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija, COM(2016) 179 final.

¹⁹ Izvješće o građanstvu EU-a: Jačanje prava građana u Uniji demokratskih promjena, 24. siječnja 2017., COM(2017) 30 final/2.

nepoznati, ne znaju jezik i geografski su udaljeni od javnih tijela tih država članica. Najučinkovitiji način da se smanje prepreke na jedinstvenom tržištu jest omogućiti prekograničnim korisnicima pristup informacijama na internetu, na jeziku koji razumiju, omogućiti im da postupke za usklađivanje s nacionalnim pravilima obave u potpunosti na internetu te im ponuditi podršku kad pravila i postupci nisu dovoljno jasni ili kad naiđu na prepreke u ostvarivanju svojih prava.

- (9) Već postoje neka rješenja ostvarena različitim aktima Unije kojima su uspostavljeni sektorski sustavi „sve na jednom mjestu”, uključujući jedinstvene kontaktne točke prema Direktivi o uslugama²⁰, kojima je cilj na internetu ponuditi informacije, usluge podrške i pristup postupcima koji su relevantni za pružanje usluga; kontaktne točke za proizvode²¹ i kontaktne točke za građevne proizvode²², gdje se mogu dobiti tehnička pravila koja se odnose na pojedine proizvode, te centre za pomoć u području stručnih kvalifikacija²³ za pomoć stručnjacima koji se sele u drugu zemlju. Uspostavljene su i posebne mreže, npr. europski potrošački centri, čiji je cilj promicanje razumijevanja prava potrošača u Uniji i pomoć u rješavanju pritužbi na kupnje u drugoj državi članici mreže, tijekom putovanja ili kupovine na internetu. Nadalje, svrha je SOLVIT-a²⁴ pronaći brza, djelotvorna i neformalna rješenja za pojedince i poduzeća iz EU-a kad im javna tijela uskrate njihova prava na jedinstvenom tržištu. Konačno, uspostavljeno je i nekoliko informativnih portala, kao što je Vaša Europa, koji se odnosi na jedinstveno tržište, ili portal e-pravosuđe o pitanjima pravosuđa, gdje korisnici mogu pronaći informacije o pravilima Unije i nacionalnim pravilima.
- (10) S obzirom na sektorsku prirodu tih akata, postojeće informacije, usluge podrške i postupci za građane i poduzeća na internetu i dalje su fragmentirani. Dostupnost informacija i postupaka na internetu neujednačena je, usluge su nedovoljno kvalitetne, a građani često ne znaju da te informacije i usluge podrške postoje. Jedan je od većih problema otežano pronalaženje i nedostupnost usluga za strane korisnike.
- (11) Ovom bi se Uredbom trebala uspostaviti jedinstvena ulazna točka putem koje bi građani i poduzeća mogli pristupati informacijama o pravilima i zahtjevima koje moraju ispuniti prema pravu Unije i/ili nacionalnom pravu. Tako bi se pojednostavnio i kontakt građana i poduzeća s uslugama podrške i otklanjanja poteškoća, bilo na razini Unije ili na nacionalnoj razini, te bi taj kontakt postao učinkovitiji. Nadalje, pristupnikom bi se trebali olakšati pristup postupcima i njihovo dovršenje. Stoga bi se ovom Uredbom od država članica trebalo zahtijevati da korisnicima omoguće da određene postupke koji su posebno važni većini građana i poduzeća u prekograničnom kontekstu u potpunosti dovrše na internetu, a da se pritom ni na koji način ne utječe na postojeće materijalno-pravne odredbe nacionalnih propisa ili propisa Unije u tim

²⁰ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

²¹ Uredba (EZ) br. 764/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju postupaka koji se odnose na primjenu određenih nacionalnih tehničkih propisa na proizvode koji se zakonito stavljaju na tržište u drugoj državi članici i o stavljanju izvan snage Odluke br. 3052/95/EZ (SL L 218, 13.8.2008., str. 21.–29.).

²² Uredba (EU) br. 305/2011/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. ožujka 2011. o utvrđivanju usklađenih uvjeta za stavljanje na tržište građevnih proizvoda i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 89/106/EEZ (SL L 88, 4.4.2011., str. 5.–43.).

²³ Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22.–142.).

²⁴ Preporuka Komisije od 17. rujna 2013. o načelima rada SOLVIT-a (SL L 249, 19.9.2011., str. 10.).

područjima politika. U tom kontekstu Uredbom bi se poticalo načelo „samo jednom” pri razmjeni dokaza među nadležnim tijelima u različitim državama članicama.

- (12) Pristupnik bi trebao biti usmjeren na korisnika i lak za korištenje te omogućiti građanima i poduzećima interakciju s javnim upravama na razini Unije i nacionalnoj razini tako što će imati mogućnost dati povratne informacije i o uslugama u okviru pristupnika i o vlastitim iskustvima s funkcioniranjem zajedničkog tržišta. U alatu za povratne informacije korisniku bi trebalo biti moguće istaknuti uočene probleme, nedostatke i potrebe kako bi se potaklo stalno poboljšavanje kvalitete usluga.
- (13) Uspješnost pristupnika ovisit će o zajedničkim nastojanjima Komisije i država članica. Pristupnik bi trebao imati jedinstveno korisničko sučelje ugrađeno u postojeći portal Vaša Europa kojim će upravljati Komisija. U tom jedinstvenom korisničkom sučelju trebale bi se nalaziti poveznice na informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje već postoje na portalima kojima upravljaju nadležna tijela država članica ili na Komisijinim portalima. Kako bi se olakšala upotreba pristupnika, korisničko sučelje bi trebalo biti dostupno na svim službenim jezicima Unije. Komisija će u suradnji s državama članicama razviti tehničke alate koji će biti potpora funkcioniranju pristupnika.
- (14) U Povelji o jedinstvenim kontaktnim točkama u okviru Direktive o uslugama²⁵ države članice dobrovoljno su se obvezale da će se u pružanju informacija putem jedinstvenih kontaktnih točaka usmjeriti na korisnika, tako da budu pokrivena područja posebno bitna za poduzeća, uključujući PDV, porez na dobit, socijalno osiguranje ili radno pravo. Na temelju Povelje i iskustva s portalom Vaša Europa, u informacijama treba biti i opis usluga podrške i otklanjanja poteškoća koje građanima i poduzećima mogu biti od pomoći kad imaju problema s razumijevanjem informacija, s primjenom tih informacija na svoju situaciju ili s dovršenjem postupka.
- (15) Ovom bi se Uredbom trebala još više istaknuti usmjerenost internetskih postupaka na jedinstveno tržište jer se podržava opće načelo nediskriminacije i u pogledu pristupa građana ili poduzeća internetskim postupcima koji su već uspostavljeni na nacionalnoj razini na temelju nacionalnog prava ili prava EU-a. Korisnicima koji nemaju prebivalište ili poslovni nastan u nekoj državi članici treba omogućiti pristup internetskim postupcima i njihovo dovršenje bez prepreka kao što su polja u obrascima gdje su prihvatljivi samo nacionalni telefonski brojevi ili nacionalni poštanski brojevi, plaćanje naknada samo putem sustava u kojima prekogranično plaćanje nije moguće, nedostatak detaljnih objašnjenja i na drugim jezicima osim nacionalnog, nemogućnost da tijela iz druge države članice dostave dokaze u elektroničkom obliku te neprihvatanje sredstava elektroničke identifikacije izdanih u drugim državama članicama.
- (16) Ova se Uredba treba temeljiti na Uredbi o elektroničkoj identifikaciji²⁶ kojom se utvrđuju uvjeti pod kojima države članice priznaju sredstva elektroničke identifikacije fizičkih i pravnih osoba koja su obuhvaćena prijavljenim sustavom elektroničke identifikacije druge države članice. Od datuma početka primjene te Uredbe korisnicima bi trebala biti omogućena upotreba sredstava elektroničke identifikacije i

²⁵ Povelju je odobrilo Vijeće 2013.

²⁶ Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257, 28.8.2014., str. 73.–114.).

autentikacije u svrhu prekograničnog djelovanja i elektroničke interakcije s nadležnim tijelima.

- (17) U nizu sektorskih akata Unije kao što su Direktiva o uslugama²⁷, Direktiva o stručnim kvalifikacijama²⁸ i direktive o javnoj nabavi²⁹ zahtijeva se da postupci budu u potpunosti dostupni na internetu. Ovom bi se Uredbom trebali dodati zahtjevi za potpunu dostupnost na internetu niza ključnih postupaka i za građane i za poduzeća.
- (18) Kako bi se građanima i poduzećima omogućilo izravno uživanje prednosti unutarnjeg tržišta bez nepotrebnih dodatnih administrativnih opterećenja, ovom bi se Uredbom trebala zahtijevati potpuna digitalizacija korisničkog sučelja u pogledu određenih ključnih postupaka za prekogranične korisnike, koji su navedeni u Prilogu II. ovoj Uredbi, te utvrditi kriteriji za potpunu dostupnost postupka na internetu. „Registracija poslovne djelatnosti” jedan je od posebno bitnih postupaka za poduzeća. Time, međutim, nisu obuhvaćeni postupci osnivanja poduzeća kao pravnih subjekata jer bi za takve postupke bio potreban sveobuhvatan pristup kojim bi se olakšala digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa poduzeća. Kad poduzeće ostvari poslovni nastan u drugoj državi članici, mora se registrirati u sustav socijalne sigurnosti i osiguranja kako bi njegovi radnici bili prijavljeni te kako bi se za njih plaćali doprinosi u obama sustavima. Ti su postupci uobičajeni za sva poduzeća u svim sektorima gospodarstva i stoga je primjereno tražiti da ta dva postupka registracije budu dostupna na internetu.
- (19) S obzirom na sadašnju razinu tehničkog napretka, u nekim je slučajevima i dalje potrebno da se korisnik i u internetskom postupku osobno pojavi pred nadležnim tijelima, osobito kad se podnese zahtjev za izdavanje ili produženje putovnica ili osobnih iskaznica koje sadržavaju biometrijske podatke. Takve iznimke trebaju biti ograničene na situacije kad ne postoji digitalna tehnologija kojom bi se mogla ostvariti svrha postupka.
- (20) Ovom se Uredbom ne zadire u nadležnosti nacionalnih tijela u različitim koracima bilo kojeg postupka, uključujući radne postupke unutar njihovih nadležnih tijela i među njima, bili oni digitalizirani ili ne.
- (21) Ovom se Uredbom ne bi trebalo utjecati na pravila o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti utvrđena u Uredbi (EZ) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća³⁰ i Uredbi (EZ) br. 987/2009 Europskog parlamenta i Vijeća³¹, kojima se definiraju prava i obveze osiguranih osoba i ustanova socijalne sigurnosti te postupci primjenjivi u području koordinacije socijalne sigurnosti.

²⁷ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

²⁸ Direktiva 2005/36/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. rujna 2005. o priznavanju stručnih kvalifikacija (SL L 255, 30.9.2005., str. 22.–142.).

²⁹ Direktiva 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i o stavljanju izvan snage Direktive 2004/18/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 65.–242.) i Direktiva 2014/25/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o nabavi subjekata koji djeluju u sektoru vodnog gospodarstva, energetske i prometne sektoru te sektoru poštanskih usluga i stavljanju izvan snage Direktive 2004/17/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 243.–374.).

³⁰ Uredba (EZ) br. 883/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2004. o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti (SL L 166, 30.4.2004., str. 1.–123.).

³¹ Uredba (EZ) br. 987/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o utvrđivanju postupka provedbe Uredbe (EZ) br. 883/2004 o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti (SL L 284, 30.10.2009., str. 1.–42.).

- (22) Na razini Unije i na nacionalnim razinama uspostavljeno je nekoliko mreža i usluga za pomoć građanima i poduzećima u njihovim prekograničnim aktivnostima. Važno je da te usluge, uključujući europske potrošačke centre, službu Vaša Europa – Savjeti, SOLVIT, službu za pomoć u području prava intelektualnoga vlasništva, informacijski centar Europe Direct i Europsku poduzetničku mrežu, budu dio jedinstvenog digitalnog pristupnika čime će se osigurati da ih svi potencijalni korisnici mogu pronaći. Usluge navedene u Prilogu III. ovoj Uredbi uspostavljene su obvezujućim aktima Unije, a ostale funkcioniraju na dobrovoljnoj osnovi. Za prve bi trebali vrijediti kriteriji kvalitete utvrđeni ovom Uredbom, a za one dobrovoljne može se odabrati ispunjavanje zahtjeva u pogledu kvalitete ako se želi da te usluge budu dostupne putem pristupnika.
- (23) Nadalje, države članice i Komisija mogu odlučiti dodati i druge nacionalne usluge podrške i otklanjanja problema koje pružaju nadležna tijela ili privatni i poluprivatni subjekti, pod uvjetima utvrđenima ovom Uredbom. U načelu, pomoć građanima i poduzećima sa svim upitima koje imaju u vezi s primjenjivim pravilima i postupcima koji se ne mogu potpuno riješiti na internetu trebala bi biti zadaća nadležnih tijela. Međutim, u vrlo specijaliziranim područjima i u slučaju kada usluga privatnih ili poluprivatnih tijela zadovoljava potrebe korisnika, države članice mogu predložiti Komisiji da se takve usluge uključe u pristupnik, pod uvjetom da ispunjavaju sve uvjete utvrđene Uredbom i da se time ne udvostručavaju već uključene usluge podrške i otklanjanja poteškoća.
- (24) Kako bi se korisnicima pomoglo u pronalaženju odgovarajuće usluge, ovom bi se Uredbom trebao osigurati alat koji korisnike automatski vodi do prave usluge.
- (25) Usklađenost s popisom minimalnih zahtjeva u pogledu kvalitete ključni je element uspjeha jedinstvenog digitalnog pristupnika jer je potrebno osigurati da pružanje informacija i usluga bude pouzdano; u protivnom bi vjerodostojnost pristupnika u cjelini bila narušena. Pristupačnost informacija prekograničnim korisnicima može se znatno unaprijediti ako su dostupne ne samo na nacionalnom jeziku države članice, već i na barem još jednom službenom jeziku EU-a. Prijevod s nacionalnih jezika na taj drugi službeni jezik Unije treba točno prenijeti sadržaj informacija koje se pružaju na nacionalnim jezicima.
- (26) Ovom bi se Uredbom trebala omogućiti i provjera dokaza koje korisnici dostavljaju u elektroničkom obliku kad se ti dokazi dostavljaju bez elektroničkog pečata ili certificiranja nadležnog tijela koje ih izdaje te kad još ne postoji alat kojim bi se omogućila izravna razmjena dokaza među nadležnim tijelima različitih država članica. U takvim slučajevima Uredbom bi se trebao predvidjeti djelotvoran mehanizam administrativne suradnje među nadležnim tijelima država članica na temelju Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) koji je uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća³². Kako bi se tijelima, službama i agencijama Unije omogućilo sudjelovanje u IMI-ju, potrebno je izmijeniti Uredbu (EU) br. 1024/2012.
- (27) Internetske usluge koje osiguravaju nadležna tijela ključne su za poboljšanje kvalitete usluga namijenjenih građanima i poduzećima. Sve više javnih uprava u državama članicama nastoji upotrebljavati postojeće podatke i ne traže od građana i poduzeća da

³² Uredba (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o administrativnoj suradnji putem Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta i stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2008/49/EZ („Uredba IMI“) (SL L 316, 14.11.2012., str. 1.)

višeputno dostavljaju iste informacije, a isto bi se trebalo omogućiti i korisnicima koji trebaju obavljati postupke u drugim državama članicama kako bi se izbjeglo dodatno opterećenje.

- (28) Kako bi se dodatno olakšala primjena internetskih postupaka, ovom bi se Uredbom, u skladu s načelom „samo jednom”, trebao osigurati temelj za izravnu razmjenu dokaza među nadležnim tijelima različitih država članica kad to zatraže građani i poduzeća. Načelo „samo jednom” znači da građani i poduzeća prilikom prekogranične razmjene dokaza ne bi trebali imati obvezu dostavljati iste informacije javnim tijelima više od jednom.
- (29) Sigurnim tehničkim sustavom koji se treba uspostaviti radi omogućivanja razmjene dokaza u skladu s ovom Uredbom ujedno se pruža sigurnost nadležnim tijelima podnositeljima zahtjeva da im je dokaze dostavilo pravo tijelo izdatelj.
- (30) Takav bi sustav trebalo uspostaviti uz ostale sustave u kojima postoje mehanizmi za suradnju nadležnih tijela, kao što je IMI ili [e-kartica usluga], što ne bi trebalo utjecati na ostale sustave, uključujući sustav predviđen člankom 4. Uredbe (EZ) br. 987/2009, Europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi iz Direktive 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća³³, međusobno povezivanje nacionalnih registara, međusobno povezivanje središnjeg registra, trgovačkog registra i registra trgovačkih društava u skladu s Direktivom 2009/101/EZ Europskog parlamenta i Vijeća³⁴ te stečajnih registara u skladu s Uredbom (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća³⁵.
- (31) Kako bi se osigurali jednaki uvjeti provedbe tehničkog sustava za razmjenu dokaza, provedbene ovlasti treba prenijeti na Komisiju koja će razraditi tehničke specifikacije sustava za obradu zahtjeva korisnika koji traži dokaze i za prijenos tih dokaza, kao i mjere za osiguranje cjelovitosti i povjerljivosti prijenosa. Te bi se ovlasti trebale izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća³⁶.
- (32) Usklađenost s kriterijima kvalitete trebala bi biti odgovornost nadležnih tijela i Komisije kad je riječ o informacijama, postupcima i uslugama za koje su odgovorni. Nacionalni koordinatori trebaju nadzirati usklađenost s kriterijima kvalitete na nacionalnoj razini i rješavati sve eventualne probleme, a na razini Unije to radi Komisija. Ovom bi Uredbom Komisija trebala dobiti niz načina kako rješavati eventualno snižavanje kvalitete usluga koje se nude putem pristupnika, ovisno o ozbiljnosti i trajanju pogoršanja kvalitete, a jedan način bio bi uključivanje koordinacijske skupine za pristupnik. Time se ne dovodi u pitanje ukupna odgovornost Komisije u pogledu praćenja usklađenosti s ovom Uredbom.
- (33) U ovoj bi se Uredbi trebale navesti glavne funkcije tehničkih alata koji omogućuju rad pristupnika, osobito zajedničkog korisničkog sučelja, repozitorija poveznica i zajedničkog alata za pretraživanje usluga podrške. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti

³³ Direktiva 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i o stavljanju izvan snage Direktive 2004/18/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 65.–242.).

³⁴ Direktiva 2009/101/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o usklađivanju zaštitnih mjera koje, radi zaštite interesa članova i trećih strana, države članice zahtijevaju za trgovačka društva u smislu članka 48. stavka 2. Ugovora, s ciljem izjednačavanja takvih zaštitnih mjera (SL L 258, 1.10.2009., str. 11.–19.).

³⁵ Uredba (EU) 2015/848 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2015. o postupku u slučaju nesolventnosti (SL L 141, 5.6.2015., str. 19–72.).

³⁶ Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.–18.).

za primjenu tehničkih rješenja koji su potpora pristupniku, provedbene ovlasti treba prenijeti na Komisiju koja će za korisničko sučelje utvrditi organizaciju, strukturu i označavanje svih usluga koje se odnose na informacije, postupke te podršku ili otklanjanje poteškoća i koje su u nadležnosti država članica i Komisije. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011. Ovom bi se Uredbom trebalo jasno utvrditi za što će biti odgovorna Komisija, a za što države članice u pogledu razvoja, dostupnosti, održavanja i sigurnosti tih alata.

- (34) Kako bi se razvio puni potencijal različitih informacijskih područja, postupaka te usluga podrške i otklanjanja problema koja trebaju biti uključena u pristupnik, potrebno je u znatnoj mjeri unaprijediti svijest ciljne publike o njihovu postojanju i funkcioniranju. Kad se ta područja uključe u pristupnik, korisnicima bi trebalo biti puno lakše pronaći potrebne informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja problema, čak i ako su im dotad bili nepoznati. Nadalje, bit će potreban koordiniran rad na promociji kako bi se građane i poduzeća diljem Unije upoznalo s postojanjem pristupnika i njegovim prednostima. Za postizanje maksimalne učinkovitosti poželjno je da se promotivne aktivnosti koordiniraju o okviru koordinacijske skupine, a države članice trebale bi prilagoditi svoje promotivne aktivnosti tako da se u svim relevantnim kontekstima spominje isti brend, uz mogućnost da se jedinstveni digitalni pristupnik objedini u brend s nacionalnim inicijativama.
- (35) Kako bi se dobile prikladne informacije za mjerenje uspješnosti jedinstvenog digitalnog pristupnika, ovom se Uredbom utvrđuje okvir zajedničkih specifikacija za prikupljanje i analizu podataka o upotrebi različitih informacijskih područja, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća putem pristupnika. Kako bi se utvrdile detaljne kategorije podataka koji će se bilježiti i metode bilježenja i razmjene podataka, Komisiji bi se trebala delegirati ovlast za donošenje akata u skladu s člankom 290. Ugovora. Posebno je važno da Komisija tijekom svojeg pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući ona na razini stručnjaka, te da se ta savjetovanja provedu u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016³⁷. Osobito, kako bi se osiguralo ravnopravno sudjelovanje u pripremi delegiranih akata, Europski parlament i Vijeće trebaju primiti sve dokumente istodobno kad i stručnjaci država članica te njihovi stručnjaci trebaju imati sustavan pristup sastancima stručnih skupina Komisije koje se bave pripremom delegiranih akata.
- (36) Kako bi se utvrdila zajednička pravila o metodi bilježenja i razmjene podataka, Komisiju treba ovlastiti za donošenje provedbenih akata. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.
- (37) Kvalitetu informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja problema koji su dostupni putem pristupnika ponajprije bi trebalo pratiti putem alata za povratne informacije u kojem se od korisnika traži da procijene potpunost i kvalitetu informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća kojima su se koristili. Te će se povratne informacije prikupljati na jedno mjesto, a pristup tom zajedničkom alatu trebaju imati Komisija, nadležna tijela i nacionalni koordinatori. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti za primjenu ove Uredbe u pogledu funkcija alata za povratne informacije i načina prikupljanja i razmjene tih informacija, provedbene ovlasti treba

³⁷ Međuinstitucijski sporazum Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o boljoj izradi zakonodavstva (SL L 123, 12.5.2016., str. 1.–14.)

prenijeti na Komisiju. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.

- (38) Ovom bi se Uredbom nadalje trebalo omogućiti korisnicima da, ako to žele i anonimno, putem alata za povratne informacije o unutarnjem tržištu, koji je uključen u pristupnik, prijave sve probleme i poteškoće na koje naiđu pri ostvarivanju svojih prava povezanih s unutarnjim tržištem. S obzirom na to da taj alat ne omogućuje personalizirani odgovor korisniku, on je tek dodatak mehanizmu za rješavanje pritužbi. Informacije primljene tim putem trebale bi se kombinirati s informacijama o slučajevima koji su se rješavali u okviru usluga podrške i otklanjanja poteškoća, te bi se tako dobio pregled unutarnjeg tržišta kako ga doživljavaju korisnici i utvrdila problematična područja u kojima bi ubuduće trebalo djelovati kako bi se unaprijedilo funkcioniranje unutarnjeg tržišta.
- (39) Trebalo bi osnovati koordinacijsku skupinu čiji su članovi nacionalni koordinatori i predsjednici joj Komisija kako bi se olakšala primjena ove Uredbe, osobito razmjenom najboljih praksi i zajedničkim radom na unapređenju ujednačenosti načina prezentacije informacija, što je jedan od zahtjeva ove Uredbe. Rad skupine treba se temeljiti na ciljevima utvrđenima u godišnjem programu rada.
- (40) U slučaju kad mjere predviđene ovom Uredbom uključuju obradu osobnih podataka, trebaju se provoditi u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, osobito s [Direktivom 95/46/EZ³⁸] [Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća³⁹] i [novom Uredbom kojom se zamjenjuje Uredba (EZ) br. 45/2001] Europskog parlamenta i Vijeća.
- (41) Cilj je ove Uredbe osigurati da korisnici koji djeluju u drugim državama članicama imaju pristup putem interneta sveobuhvatnim, pouzdanim i razumljivim informacijama o pravima, obvezama i pravilima na razini Unije i na nacionalnoj razini, postupcima koji se u potpunosti mogu obavljati prekogranično te uslugama podrške i otklanjanja poteškoća. S obzirom na to da države članice ne mogu dostatno ostvariti taj cilj, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (42) Kako bi Komisija i države članice razvile i primijenile alate potrebne za provedbu ove Uredbe, neke njezine odredbe trebale bi početi važiti dvije godine nakon njezina stupanja na snagu.
- (43) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima i trebala bi se provoditi u skladu s tim pravima i načelima.
- (44) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s [člankom 28. stavkom 2.] Uredbe [(EZ) br. 45/2001] [nove Uredbe o Europskom nadzorniku za zaštitu podataka] te je on dao svoje mišljenje [unijeti datum],

³⁸ Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka (SL L 281, 23.11.1995., str. 31.–50.).

³⁹ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Poglavlje I. Opće odredbe

Članak 1. Predmet

1. Ovom Uredbom:
 - (a) utvrđuju se pravila za uspostavljanje i funkcioniranje jedinstvenog digitalnog pristupnika kojim se građanima i poduzećima omogućuje lak pristup kvalitetnim i sveobuhvatnim informacijama, djelotvornim uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te učinkovitim postupcima u pogledu pravila Unije i nacionalnih pravila primjenjivih na građane i poduzeća koji ostvaruju ili žele ostvariti svoja prava koja proizlaze iz prava Unije u području unutarnjeg tržišta u smislu članka 26. stavka 2. UFEU-a;
 - (b) olakšava se upotreba postupaka korisnicima iz drugih država članica i potiče primjena načela „samo jednom”;
 - (c) utvrđuju se pravila za izvješćivanje o preprekama na unutarnjem tržištu na temelju povratnih informacija prikupljenih od korisnika i statističkih podataka o uslugama obuhvaćenima pristupnikom.

Članak 2. Uspostavljanje jedinstvenog digitalnog pristupnika

2. Komisija i nadležna tijela uspostavljaju jedinstveni digitalni pristupnik (u daljnjem tekstu: pristupnik) u skladu s ovom Uredbom. Pristupnik se sastoji od zajedničkog korisničkog sučelja ugrađenog u jedinstveni portal kojim upravlja Komisija te sadržava poveznice na relevantna *web*-mjestu Unije i država članica.
3. Pristupnikom se osigurava pristup:
 - (d) informacijama o pravima, obvezama i pravilima utvrđenima u pravu Unije i nacionalnom pravu te primjenjivima na korisnike koji ostvaruju ili žele ostvariti svoja prava koja proizlaze iz prava Unije u pogledu unutarnjeg tržišta u područjima navedenima u Prilogu I.;
 - (e) informacijama o postupcima i poveznicama na postupke uspostavljene na nacionalnoj razini ili razini Unije koji su potrebni radi ostvarenja tih prava, ispunjivanja obveza i usklađivanja s pravilima;
 - (f) informacijama o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te poveznicama na te usluge gdje se građani i poduzeća mogu obratiti s pitanjima ili problemima koji se odnose na njihova prava, obveze ili postupke iz točaka (a) i (b), navedene u Prilogu III i članku 6.
4. Zajedničko korisničko sučelje iz stavka 1. (u daljnjem tekstu: zajedničko korisničko sučelje) dostupno je na svim službenim jezicima Unije.

Članak 3. Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (2) „korisnik” znači svaka osoba koja je građanin Unije, fizička osoba s prebivalištem u državi članici ili pravna osoba sa sjedištem u državi članici koja putem pristupnika pristupa informacijama, postupcima ili uslugama podrške i otklanjanja poteškoća navedenima u članku 2. stavku 2.;
- (3) „postupak” znači niz radnji koje korisnici moraju izvršiti kako bi ispunili zahtjeve ili od nadležnog tijela dobili odluku kojom im se omogućuje ostvarenje prava iz članka 2. stavka 2. točke (a);
- (4) „nadležno tijelo” znači bilo koje tijelo države članice osnovano na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini koje ima posebne odgovornosti u pogledu informacija, postupaka te usluga podrške i otklanjanja poteškoća obuhvaćenih ovom Uredbom;
- (5) „dokazi” znači svaki dokument ili podatak, uključujući tekstualni ili zvučni, vizualni ili audiovizualni zapis, neovisno o upotrijebljenom mediju, koji je izdalo nadležno tijelo da potvrdi činjenice ili usklađenost sa zahtjevima za postupke iz članka 2. stavka 2. točke (b).

Poglavlje II.

Usluge pristupnika

Članak 4. *Pristup informacijama*

5. Države članice na nacionalnim *web*-mjestima korisnicima osiguravaju lak internetski pristup sljedećim elementima:
 - (a) informacijama o pravima, obvezama i pravilima iz članka 2. stavka 2. točke (a) koji proizlaze iz nacionalnog prava;
 - (b) informacijama o postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) koji su uspostavljeni na nacionalnoj razini;
 - (c) informacijama o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na nacionalnoj razini.
6. Komisija korisnicima osigurava lak internetski pristup sljedećim elementima u okviru jedinstvenog portala iz članka 2. stavka 1.:
 - (d) informacijama o pravima, obvezama i pravilima iz članka 2. stavka 2. točke (a) koji proizlaze iz prava Unije;
 - (e) informacijama o postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) koji su uspostavljeni na razini Unije;
 - (f) informacijama o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c) koje se pružaju na razini Unije.

Članak 5. *Pristup postupcima*

7. Kad je neki postupak iz članka 2. stavka 2. točke (b), uspostavljen na nacionalnoj razini, u potpunosti dostupan na internetu domaćim korisnicima, države članice osiguravaju da mu mogu pristupiti i dovršiti ga korisnici iz drugih država članica na nediskriminirajući način.

8. Države članice osiguravaju da korisnici mogu u potpunosti putem interneta dovršiti postupke navedene u Prilogu II.
9. Smatra se da su postupci iz stavka 2. u potpunosti dostupni na internetu ako se identifikacija, dostavljanje informacija i dokaza, potpisivanje te završno podnošenje mogu provesti elektronički na daljinu, putem jednog komunikacijskog kanala, i ako se rezultat postupka također dostavlja elektronički.
10. Ako se određeni postupak iz stavka 2. ne može provesti bez osobnog pojavljivanja korisnika pred nadležnim tijelom u nekoj fazi postupka, države članice ograničit će tu obvezu fizičke prisutnosti na ono što je doista neophodno i objektivno opravdano te će osigurati da se ostali koraci u postupku mogu u potpunosti dovršiti na internetu. O takvim iznimkama obavješćuju Komisiju.
11. Ovom se Uredbom ne utječe na sadržaj postupaka kao ni na prava odobrena bilo kojim postupkom uspostavljenim na nacionalnoj razini ili razini Unije u svim područjima obuhvaćenima ovom Uredbom.
12. Ništa u ovom članku ne priječi državama članicama da korisnicima ponude dodatnu mogućnost pristupanja postupcima iz članka 2. stavka 2. točke (b) i njihova dovršavanja na neelektronički način.

Članak 6.

Pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća

13. Države članice i Komisija korisnicima osiguravaju lak internetski pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća iz članka 2. stavka 2. točke (c).
14. U skladu s člankom 16. stavcima 2. i 3. nacionalni koordinatori i Komisija mogu osigurati poveznice na usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje nude nadležna tijela, Komisija ili tijela, službe i agencije Unije, a koje nisu navedene u Prilogu III., ako su te usluge u skladu sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u članku 9. i članku 13.
15. Kad je to potrebno radi zadovoljavanja potreba korisnika, nacionalni koordinator može predložiti Komisiji da se poveznice na usluge podrške i otklanjanja poteškoća koje pružaju privatni ili poluprivatni subjekti uključe u pristupnik ako te usluge ispunjavaju sljedeće uvjete:
 - (g) uslugom se nude informacije ili podrška u područjima obuhvaćenima ovom Uredbom i za njezine svrhe, a usluga je komplementarna uslugama koje su već uključene u pristupnik;
 - (h) usluga je besplatna ili se nudi po cijeni koja je prihvatljiva mikropoduzećima i građanima;
 - (i) usluga je u skladu sa zahtjevima utvrđenima u članku 9. i članku 13.
16. Kada nacionalni koordinator predloži uključivanje poveznice u skladu sa stavkom 3. i osigura takvu poveznicu u skladu s člankom 16. stavkom 3., Komisija procjenjuje jesu li zadovoljeni uvjeti iz tog stavka te ako jesu, aktivira poveznicu.

Poglavlje III.

Zahtjevi u pogledu kvalitete

ODJELJAK 1.

ZAHITJEVI U POGLEDU KVALITETE INFORMACIJA O PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA, O POSTUPCIMA TE O USLUGAMA PODRŠKE I OTKLANJANJA POTEŠKOĆA

Članak 7.

Kvaliteta informacija o pravima, obvezama i pravilima

17. Kad su nadležna tijela i Komisija prema članku 4. odgovorni za osiguravanje pristupa informacijama iz članka 2. stavka 2. točke (a), osigurat će da te informacije ispunjavaju sljedeće zahtjeve:
- (j) sveobuhvatne su, točne i obuhvaćaju informacije koje korisnici trebaju znati kako bi ostvarili svoja prava uz potpuno poštovanje primjenjivih pravila i obveza;
 - (k) uključuju upućivanja, poveznice na pravne akte, tehničke specifikacije i smjernice kad je to relevantno;
 - (l) sadržavaju ime subjekta odgovornog za sadržaj informacija;
 - (m) sadržavaju podatke za kontakt i poveznice na sve relevantne usluge podrške i otklanjanja poteškoća;
 - (n) sadržavaju datum objavljivanja i zadnjeg ažuriranja informacija;
 - (o) trebaju biti dobro strukturirane i treba ih prikazati tako da korisnici brzo mogu pronaći ono što im treba;
 - (p) stalno se ažuriraju;
 - (q) napisane su jasnim i jednostavnim jezikom prilagođenim potrebama korisnika.
18. Nadležna tijela osiguravaju da su informacije dostupne na barem jednom službenom jeziku Unije uz nacionalni jezik / nacionalne jezike.

Članak 8.

Kvaliteta informacija i postupaka

19. U svrhu usklađivanja s člankom 4. nadležna tijela i Komisija osiguravaju da korisnici imaju pristup jasnim i jednostavnim objašnjenjima postupaka iz članka 2. stavka 2. točke (b) prije no što se moraju identificirati radi pokretanja postupka, a trebaju biti obuhvaćeni sljedeći elementi:
- (r) koraci u postupku;
 - (s) prihvatljiva sredstva autentikacije, identifikacije i potpisivanja za taj postupak;
 - (t) vrsta i format dokaza koji se moraju dostaviti;
 - (u) sredstva pravne zaštite u slučaju spora s nadležnim tijelima oko rezultata postupka;
 - (v) gdje je primjenjivo, iznos naknada i način internetskog plaćanja;

- (w) procjena vremena potrebnog za dovršenje postupka i eventualni rokovi;
 - (x) jezik ili, kad je primjenjivo, jezici na kojima se postupak može provesti.
20. Ako su objašnjenja iz stavka 1. već dostupna nacionalnim korisnicima, mogu se upotrijebiti i za potrebe ove Uredbe, pod uvjetom da sadržavaju informacije koje se odnose na korisnike iz drugih zemalja kad je to primjenjivo.
21. Nadležna tijela osiguravaju da su objašnjenja iz stavka 1. dostupna na barem jednom službenom jeziku Unije uz nacionalni jezik / nacionalne jezike.

Članak 9.

Kvaliteta informacija o uslugama podrške i otklanjanja poteškoća

22. U svrhu usklađivanja s člankom 4. nadležna tijela i Komisija osiguravaju da korisnici prije unosa zahtjeva za uslugu iz članka 2. stavka 2. točke (c) imaju pristup jasnim i jednostavnim objašnjenjima koja se odnose na sljedeće elemente:
- (y) vrsta, svrha i očekivani rezultati ponuđene usluge;
 - (z) ime i podaci za kontakt subjekta odgovornog za uslugu;
 - (aa) gdje je primjenjivo, iznos naknada i način internetskog plaćanja;
 - (bb) procjena vremena potrebnog za pružanje usluge ili prosječno vrijeme odgovora;
 - (cc) jezik ili, kad je primjenjivo, jezici na kojima se može unijeti zahtjev i komunicirati u naknadnim kontaktima.
23. Nadležna tijela osiguravaju da su objašnjenja iz stavka 1. dostupna na barem jednom službenom jeziku Unije uz nacionalni jezik / nacionalne jezike.

ODJELJAK 2.

ZAHTJEVI U POGLEDU INTERNETSKIH POSTUPAKA

Članak 10.

Zahtjevi u pogledu kvalitete internetskih postupaka

Nadležna tijela osiguravaju ispunjivanje sljedećih zahtjeva u pogledu postupaka iz članka 5. stavka 1. za koje su odgovorna:

- (dd) pridržavanje svih rokova koji vrijede za nadležna tijela tijekom postupka;
- (ee) ako će se primjenjivi rokovi prekoračiti, korisnike se unaprijed obavješćuje o razlozima te se daje novi rok.

Članak 11.

Prekogranični pristup internetskim postupcima

24. Ako su postupci iz članka 5. stavka 1. dostupni na internetu, nadležna tijela osiguravaju da su ispunjeni barem ovi zahtjevi:
- (ff) korisnici mogu pristupiti uputama za provođenje postupka i primiti te upute na barem jednom službenom jeziku Unije uz nacionalni jezik / nacionalne jezike;
 - (gg) ne postoje polja u obrascima gdje su prihvatljivi samo podaci u posebnom nacionalnom obliku;

- (hh) kad su potrebni identifikacija i potpisivanje, korisnici se mogu identificirati, potpisati i provesti autentikaciju dokumenata sredstvima elektroničke identifikacije i autentikacije kako je predviđeno Uredbom (EU) 910/2014;
 - (ii) korisnici mogu u elektroničkom obliku predati dokaze o usklađenosti s primjenjivim zahtjevima;
 - (jj) ako je za dovršenje postupka potrebno plaćanje naknada, korisnici te naknade mogu platiti putem usluge prekograničnog plaćanja na internetu, uključujući najmanje kreditne transfere ili izravna terećenja kako je predviđeno Uredbom (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća⁴⁰.
25. Kad nadležna tijela prihvaćaju digitalizirane kopije neelektroničkih dokaza identiteta kao što su osobne iskaznice ili putovnice u slučaju nacionalnih korisnika, dužna su prihvaćati takve digitalizirane kopije i u slučaju korisnika iz drugih država članica.
26. Kad je potrebno provjeriti autentičnost dokaza koje im je korisnik dostavio u elektroničkom obliku u cilju provođenja postupka na internetu, nadležna tijela surađuju u okviru Informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) uspostavljenog Uredbom (EU) br. 1024/2012 Europskog parlamenta i Vijeća.

Članak 12.

Prekogranična razmjena dokaza među nadležnim tijelima

27. U svrhu razmjene dokaza za internetske postupke navedene u Prilogu II. i postupke predviđene direktivama 2005/36/EZ, 2006/123/EZ, 2014/24/EU i 2014/25/EU Komisija u suradnji s državama članicama uspostavlja tehnički sustav za elektroničku razmjenu dokaza među nadležnim tijelima u različitim državama članicama (u daljnjem tekstu: tehnički sustav).
28. Tehnički sustav ispunjava sljedeće zahtjeve:
- (kk) omogućuje obradu zahtjeva za dokaze koji se trebaju razmijeniti;
 - (ll) omogućuje prijenos dokaza među nadležnim tijelima;
 - (mm) nadležnom tijelu koje prima dokaze omogućuje njihovu obradu;
 - (nn) zajamčena je povjerljivost i cjelovitost dokaza;
 - (oo) korisniku omogućuje pregled dokaza koji se trebaju razmijeniti.
29. Države članice ugrađuju tehnički sustav u postupke iz stavka 1.
30. Na izričit zahtjev korisnika tijela nadležna za internetske postupke iz stavka 1. traže dokaze izravno od tijela nadležnih za izdavanje dokaza u drugim državama članicama putem tehničkog sustava. Tijelo izdavatelj šalje te dokaze putem istog sustava u skladu sa stavkom 2. točkom (d).
31. Ako nadležna tijela izdaju dokaze u elektroničkom obliku za svrhe postupaka iz stavka 1. unutar vlastite države članice, dužne su takve dokaze dostaviti nadležnim tijelima tražiteljima iz drugih država članica putem tehničkog sustava.

⁴⁰ Uredba (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (SL L 94, 30.3.2012., str. 22.–37.)

32. Dokazi koje dostavlja nadležno tijelo strogo su ograničeni na ono što je zatraženo, a tijelo koje ih prima koristi ih samo za svrhe postupka za koji su dokazi razmijenjeni.
33. Komisija donosi provedbene akte u kojima se utvrđuju specifikacije tehničkog sustava potrebne za provedbu ovog članka. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 34. stavka 2.
34. Stavci od 3. do 6. ne primjenjuju se na postupke uspostavljene na razini Unije za koje postoje drugi mehanizmi razmjene dokaza, osim ako je tehnički sustav iz stavka 1. ugrađen u te postupke u skladu s pravilima akata Unije kojima su ti postupci uspostavljeni.

ODJELJAK 3.

ZAHTJEVI U POGLEDU KVALITETE USLUGA PODRŠKE I OTKLANJANJA POTEŠKOĆA

Članak 13.

Zahtjevi u pogledu kvalitete usluga podrške i otklanjanja poteškoća

Nadležna tijela i Komisija osiguravaju da usluge navedene u Prilogu III. i usluge uključene u pristupnik u skladu s člankom 6. stavcima 2., 3. i 4. ispunjavaju sljedeće zahtjeve u pogledu kvalitete:

- (g) pridržavanje svih rokova koji vrijede za nadležna tijela tijekom pružanja usluge;
- (h) ako će se primjenjivi rokovi prekoračiti, korisnike se unaprijed obavješćuje o razlozima te se daje novi rok;
- (i) ako je za pružanje usluge potrebno plaćanje naknada, korisnici te naknade mogu platiti putem usluge prekograničnog plaćanja na internetu, uključujući najmanje kreditne transfere ili izravna terećenja kako je predviđeno Uredbom (EU) br. 260/2012.

ODJELJAK 4.

PRAĆENJE KVALITETE

Članak 14.

Praćenje kvalitete

35. Nacionalni koordinatori i Komisija prate u kojoj su mjeri informacije, postupci te usluge podrške i otklanjanja poteškoća koji su dostupni putem pristupnika i za koje su odgovorni usklađeni sa zahtjevima u pogledu kvalitete utvrđenima u člancima od 7. do 11. te u članku 13. To se praćenje provodi na temelju podataka prikupljenih u skladu s člankom 22.
36. U slučaju snižavanja kvalitete usluga iz stavka 1. koje pružaju nadležna tijela Komisija može poduzeti bilo koju od sljedećih mjera, ovisno o ozbiljnosti i trajanju pogoršanja kvalitete:
 - (a) obavijestiti nacionalnog koordinatora dotične zemlje i zahtijevati korektivne mjere;
 - (b) tražiti da se o tom snižavanju kvalitete raspravi u koordinacijskoj skupini;
 - (c) poslati dopis s preporukama državi članici;

- (d) privremeno isključiti informacije, postupke te usluge podrške i otklanjanja poteškoća s pristupnika.
37. Ako usluge podrške i otklanjanja poteškoća za koje postoje poveznice u skladu s člankom 6. stavkom 2. trajno ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene u članku 13., ili prema podacima prikupljenima u skladu s člankom 22. više ne zadovoljavaju potrebe korisnika, Komisija ih može isključiti s pristupnika.

Poglavlje IV. Tehnička rješenja

Članak 15.

Zajedničko korisničko sučelje

38. Komisija osigurava zajedničko korisničko sučelje kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje pristupnika.
39. Zajedničko korisničko sučelje omogućuje pristup informacijama, postupcima i uslugama podrške i otklanjanja poteškoća s pomoću poveznica na relevantna *web*-mjestu na razini država članica ili Unije, koje su dostupne u repozitoriju navedenom u članku 16.
40. Države članice i Komisija, djelujući u skladu sa svojim odgovarajućim ulogama i odgovornostima, kao što je navedeno u članku 4., osiguravaju organizaciju, strukturiranje i označivanje informacija, postupaka i usluga podrške i otklanjanja poteškoća na način koji pospješuje njihovu vidljivost u korisničkom sučelju.
41. Komisija može donijeti provedbene akte kojima se utvrđuju detaljna organizacija, struktura i oznake za informacije, postupke i usluge podrške i otklanjanja poteškoća kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje zajedničkog korisničkog sučelja. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 35. stavka 2.

Članak 16.

Repozitorij poveznica

42. Komisija uspostavlja i održava elektronički repozitorij poveznica na informacije, postupke i usluge podrške i otklanjanja poteškoća navedene u članku 2. stavku 2., što omogućuje povezivanje tih usluga i zajedničkog korisničkog sučelja pristupnika.
43. Komisija u repozitoriju poveznica osigurava poveznice na informacije, postupke i usluge podrške i otklanjanja poteškoća dostupne na *web*-stranicama kojima se upravlja na razini Unije i sva njihova naknadna ažuriranja.
44. Nacionalni koordinatori u repozitoriju poveznica pružaju poveznice na informacije, postupke i usluge pomoći i otklanjanja poteškoća dostupne na *web*-mjestima kojima upravljaju nadležna tijela ili privatna ili poluprivatna tijela kao što je navedeno u članku 6. stavku 3., kao i sva njihova naknadna ažuriranja.
- Nacionalni koordinatori, kada osiguravaju poveznice na usluge pomoći i otklanjanja poteškoća, navode koje usluge pružaju ta privatna ili poluprivatna tijela kao što je navedeno u članku 6. stavku 3.
45. Komisija osigurava javnu dostupnost poveznica uvrštenih u repozitorij.

46. Komisija i nacionalni koordinatori osiguravaju da informacije, postupci i usluge podrške i otklanjanja poteškoća koji se nude putem pristupnika ne sadržavaju nepotrebna djelomična ili potpuna udvostručenja koja bi mogla zbuniti korisnike.
47. Ako je drugim aktima Unije predviđena obveza stavljanja informacija na raspolaganje koja se navodi u članku 4., nacionalni koordinatori i Komisija mogu osigurati poveznice na te informacije kako bi poštovali zahtjeve tog članka.

Članak 17.

Tražilica usluga zajedničke podrške

48. Kako bi se pospješio pristup uslugama podrške i otklanjanja poteškoća navedenim u Prilogu III. i u članku 6. stavcima 2. i 3., nadležna tijela i Komisija osiguravaju pristup korisnika tim uslugama putem tražilice usluga zajedničke podrške i otklanjanja poteškoća („tražilica usluga zajedničke podrške”), dostupne putem pristupnika.
49. Komisija razvija tražilicu usluga zajedničke podrške i upravlja njome te odlučuje o potrebnoj strukturi i obliku za opise i podatke za kontakt u vezi s tim uslugama kako bi se omogućilo pravilno funkcioniranje tražilice.
50. Nacionalni koordinatori Komisiji dostavljaju opise i podatke za kontakt kao što je navedeno u stavku 2.

Članak 18.

Odgovornost za IT aplikacije za podršku pristupniku

51. Komisija je odgovorna za razvoj, dostupnost, održavanje, sigurnost i udomljavanje sljedećih IT aplikacija i *web*-stranica:
- (e) portal naveden u članku 2. stavku 1.;
 - (f) zajedničko korisničko sučelje navedeno u članku 15. stavku 1.;
 - (g) repozitorij poveznica naveden u članku 16. stavku 1.;
 - (h) tražilica usluga zajedničke podrške navedena u članku 17.;
 - (i) korisnički alati za pružanje povratnih informacija navedeni u članku 22. stavku 1. i članku 23. stavku 1. točki (a).
52. Nadležna tijela odgovorna su za razvoj, dostupnost, održavanje i sigurnost IT aplikacija povezanih s *web*-stranicama kojima upravljaju i koje su povezane sa zajedničkim korisničkim sučeljem.

Poglavlje V. Promocija

Članak 19.

Naziv i oznaka kvalitete

53. Komisija u bliskoj suradnji s koordinacijskom skupinom za pristupnik odlučuje o nazivu i logotipu pristupnika pod kojim će se on promovirati u javnosti, najkasnije do datuma primjene ove uredbe.

54. Naziv pristupnika ujedno je i oznaka kvalitete koju u tom smislu mogu koristiti samo *web*-stranice za pružanje informacija i usluga podrške i otklanjanja poteškoća uvrštene u repozitorij naveden u članku 16. kako bi se dokazalo da su one u skladu s uvjetima kvalitete navedenima u poglavlju III.

*Članak 20.
Promocija*

55. Nadležna tijela i Komisija promiču svijest o pristupniku i njegovu uporabu među građanima i poduzećima te osiguravaju dostupnost i vidljivost pristupnika i njegovih usluga putem tražilica dostupnih javnosti.
56. Nadležna tijela i Komisija koordiniraju svoje promotivne aktivnosti navedene u stavku 1. u okviru kojih upućuju na pristupnik s pomoću njegova logotipa i referenci zajedno s, kad je to primjereno, drugim imenima brendova.
57. Nadležna tijela i Komisija osiguravaju mogućnost jednostavnog pronalaska pristupnika kroz povezane portale za koje su odgovorni te uvrštavanje jasnih poveznica na pristupnik na sva relevantna *web*-mjesta.
58. Nacionalni koordinatori promiču pristupnik u okviru nacionalnih tijela.

**Poglavlje VI.
Prikupljanje povratnih informacija korisnika i statistika**

*Članak 21.
Korisnička statistika*

59. Nadležna tijela i Komisija osiguravaju prikupljanje statistika s obzirom na posjete korisnika pristupniku i *web*-stranicama za koje postoje poveznice na pristupniku kako bi se poboljšala njegova funkcionalnost.
60. Nadležna tijela i Komisija bilježe i razmjenjuju agregirane broјčane podatke, podatke o porijeklu i predmetu zahtjeva za podrškom te uslugama otklanjanja poteškoća i vremenu odgovora na njih.
61. Komisija ima ovlasti donijeti delegirane akte u skladu s člankom 34. u vezi s detaljnim kategorijama podataka koji će se bilježiti u skladu sa stavkom 2., u vezi s informacijama, postupcima i uslugama podrške i otklanjanja poteškoća za koje se na pristupniku osiguravaju poveznice.
62. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuje metoda bilježenja i razmjene takve statistike. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 35. stavka 2.

*Članak 22.
Povratne informacije korisnika o uslugama pristupnika*

63. Kako bi prikupila izravne informacije od korisnika o njihovu zadovoljstvu uslugama u okviru pristupnika, Komisija im putem pristupnika omogućuje alat koji je jednostavno koristiti, a pruža mogućnost anonimnih komentara, neposredno nakon uporabe usluga navedenih u članku 2. stavku 2, o kvaliteti i dostupnosti zajedničkog korisničkog sučelja i usluga koje se pružaju putem pristupnika.

64. Nadležna tijela i Komisija uvrštavaju primjerenu poveznicu na taj alat na sve *web*-stranice u okviru pristupnika. Nadležna tijela surađuju s Komisijom i uvrštavaju takav alat na *web*-stranice za koje su odgovorna.
65. Komisija i nacionalni koordinatori imaju izravan pristup povratnim informacijama korisnika prikupljenima s pomoću tog alata kako bi otklonili eventualne probleme.
66. Odstupajući od stavka 2., nadležna tijela nisu obvezna uvrstiti alat za povratne informacije korisnika naveden u stavku 1. na svoje *web*-stranice koje su povezane s pristupnikom ako je mehanizam za povratne informacije korisnika sa sličnim funkcionalnostima kao i alat naveden u stavku 1. dostupan na tim stranicama radi nadzora kvalitete usluga. Nadležna tijela prikupljaju povratne informacije korisnika primljene putem alata za povratne informacije korisnika i razmjenjuju ih s Komisijom i nacionalnim koordinatorima drugih država članica.
67. Komisija donosi provedbene akte kojima se utvrđuju pravila za prikupljanje i razmjenu povratnih informacija korisnika. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom iz članka 35. stavka 2.

Članak 23.

Izješćivanje o funkcioniranju unutarnjeg tržišta

68. Komisija:
- (j) korisnicima pristupnika osigurava alat koji je jednostavno koristiti kako bi anonimno mogli prijaviti prepreke na koje nailaze pri ostvarivanju svojih prava na unutarnjem tržištu;
 - (k) prikuplja informacije od usluga podrške i otklanjanja poteškoća o predmetu zahtjeva i odgovorima.
69. Komisija objavljuje anonimizirani internetski pregled problema koji su vidljivi iz informacija prikupljenih u skladu sa stavkom 1.
70. Države članice i Komisija analiziraju i istražuju te probleme i rješavaju ih na primjeren način kad god je to moguće.

Poglavlje VII. Upravljanje pristupnikom

Članak 24.

Nacionalni koordinatori

71. Svaka država članica imenuje nacionalnog koordinatora. Nacionalni koordinatori ispunjavaju svoje obveze u skladu s člancima 6., 14., 16., 17., 20. i 22., a osim toga:
- (l) djeluju kao nacionalne kontaktne točke za sva pitanja u vezi s pristupnikom;
 - (m) odgovorni su za kontakte s Komisijom za sva pitanja povezana s pristupnikom;
 - (n) promiču jednoliku primjenu članaka 7. – 13. u nacionalnim tijelima;
 - (o) osiguravaju pravilnu provedbu preporuka navedenih u članku 14. stavku 2. točki (c).
72. Svaka država članica obavješćuje druge države članice i Komisiju o imenu i podacima za kontakt svojeg nacionalnog koordinatora.

Članak 25.
Koordinacijska skupina

Osniva se koordinacijska skupina („koordinacijska skupina za pristupnik“). Sastavljena je od nacionalnih koordinatora, a predsjedja joj predstavnik Komisije. Skupina donosi svoj poslovnik. Komisija osigurava tajništvo.

Članak 26.
Zadace koordinacijske skupine za pristupnik

73. Koordinacijska skupina za pristupnik podupire provedbu pristupnika. Posebno:
- (p) pospješuje razmjenu i redovito ažuriranje najboljih praksi;
 - (q) raspravlja o poboljšanom predstavljanju informacija unutar područja navedenih u Prilogu I.;
 - (r) raspravlja o nacrtu godišnjeg programa rada;
 - (s) pomaže Komisiji u nadzoru provedbe godišnjeg programa rada;
 - (t) pomaže Komisiji u nadzoru usklađenosti sa zahtjevima navedenima u člancima 7. – 11. te članku 13.;
 - (u) obavješćuje o provedbi članka 5. stavka 2.;
 - (v) daje mišljenja i preporučuje aktivnosti nadležnim tijelima i Komisiji kako bi se izbjeglo ili otklonilo nepotrebno udvostručenje usluga dostupnih putem pristupnika;
 - (w) daje mišljenja o postupcima ili organizacijskim mjerama kako bi se učinkovito otklonili bilo kakvi problemi u vezi s kvalitetom usluga koje navedu korisnici ili kako bi se odgovorilo na prijedloge poboljšanja usluga;
 - (x) raspravlja o pitanjima u vezi sa zahtjevima za kvalitetu usluga koje se nude putem pristupnika;
 - (y) pomaže Komisiji u organizaciji, strukturiranju i prezentaciji usluga navedenih u članku 2. stavku 2., na zajedničkom korisničkom sučelju;
 - (z) pospješuje razvoj i provedbu koordinirane promocije;
 - (aa) surađuje s upravljačkim tijelima usluga informiranja, podrške ili rješavanja problema ili mrežama.
74. Komisija se može savjetovati s koordinacijskom skupinom o bilo kojem pitanju u vezi s primjenom ove Uredbe.

Članak 27.
Godišnji program rada

75. Komisija donosi godišnji program rada u kojem posebno navodi:
- (bb) aktivnosti za specifično prezentiranje informacija iz područja navedenih u Prilogu I.;
 - (cc) aktivnosti potrebne za osiguranje sukladnosti s člancima 5. i 11.;
 - (dd) aktivnosti potrebne za osiguranje dosljedne sukladnosti sa zahtjevima navedenima u člancima 7. – 10.;

- (ee) aktivnosti povezane s promocijom pristupnika u skladu s člankom 20.
76. Komisija pri pripremi nacрта godišnjeg programa rada uzima u obzir povratne informacije korisnika prikupljene u skladu s člankom 22. Komisija prije donošenja predaje nacrt godišnjeg programa rada koordinacijskoj skupini radi rasprave.

Poglavlje VIII. Završne odredbe

Članak 28. Troškovi

77. Iz općeg proračuna Europske unije pokrivaju se troškovi za sljedeće aktivnosti:
- (ff) razvoj i održavanje IT alata kojima se podupire provedba ove Uredbe na razini Unije;
 - (gg) promocija pristupnika na razini Unije;
 - (hh) prijevod maksimalne količine, po državi članici, informacija navedenih u članku 2. stavku 2. točki (a) i uputa za dovršetak postupaka navedenih u članku 11. stavku 1. točki (a) na službeni jezik Unije, koji se razlikuje od nacionalnog jezika.
78. Troškove povezane s nacionalnim *web*-portalima, informacijskim platformama, uslugama podrške i postupcima utvrđenima na razini države članice snosit će države članice iz svojih proračuna, osim ako se zakonodavstvom Unije ne uredi drukčije rješenje.

Članak 29. Zaštita osobnih podataka

Obrada osobnih podataka u okviru ove Uredbe koju vrše nadležna tijela mora biti u skladu s [Direktivom 95/46/EZ] [Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća]. Obrada osobnih podataka koju vrši Komisija u okviru ove Uredbe mora biti u skladu s odredbama Uredbe 00/0000 [nova Uredba kojom se zamjenjuje Uredba 45/2001].

Članak 30. Suradnja s drugim mrežama za informiranje i podršku

79. Komisija odlučuje o integraciji u koordinacijsku skupinu za pristupnik određenih postojećih neformalnih rješenja za upravljanje bilo kojom od usluga podrške ili otklanjanja poteškoća navedenih u Prilogu III. ili bilo kojim od informacijskih područja obuhvaćenih Prilogom I.
80. Ako su usluge i mreže informiranja i podrške stvorene obvezujućim aktom Unije za bilo koje od informacijskih područja obuhvaćenih Prilogom I., Komisija koordinira rad koordinacijske skupine za pristupnik i upravljačkih tijela takvih usluga ili mreža kako bi se ostvarile sinergije i izbjeglo udvostručavanje.

Članak 31.

Odnos s drugim odredbama prava Unije

Ako su odredbe ove Uredbe u sukobu s odredbama drugog akta Unije kojim se reguliraju specifični aspekti predmeta obuhvaćenog ovom Uredbom, odredba drugog akta Unije ima prednost.

Članak 32.

Informacijski sustav unutarnjeg tržišta

81. Informacijski sustav unutarnjeg tržišta uspostavljen Uredbom (EU) br. 1024/2012 upotrebljava se u svrhu članka 11. stavka 4.
82. Komisija može odlučiti da će upotrebljavati informacijski sustav unutarnjeg tržišta kao repozitorij poveznica kao što je predviđeno člankom 16. stavkom 1.

Članak 33.

Izveščivanje i revizija

Do četiri godine nakon stupanja na snagu ove Uredbe i svake dvije godine nakon toga Komisija revidira primjenu ove Uredbe i Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o ocjeni funkcioniranja pristupnika i o funkcioniranju unutarnjeg tržišta na temelju statistika i povratnih informacija prikupljenih u skladu s člancima 21., 22. i 23. Revizijom će se, posebice, ocijeniti područje primjene članka 12. ove Uredbe uzimajući u obzir tehnološka, tržišna i pravna kretanja u vezi s razmjenom dokaza između nadležnih tijela.

Članak 34.

Izvršavanje delegiranih ovlasti

83. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.
84. Komisiji se dodjeljuje ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 21. stavka 3. na razdoblje od pet godina od [...]. Komisija sastavlja izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije isteka petogodišnjeg razdoblja. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije isteka svakog razdoblja.
85. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti iz članka 21. stavka 3. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u spomenutoj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.
86. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.
87. Delegirani akt donesen na temelju članka 21. stavka 3. stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne ulože nikakav prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće uložiti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

*Članak 35.
Postupak odbora*

88. Komisiji pomaže Odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.
89. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

*Članak 36.
Izmjena Uredbe (EU) br. 1024/2012*

Uredba (EU) br. 1024/2012 mijenja se kako slijedi:

1. Članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

*Članak 1.
Predmet*

„Ovom se Uredbom utvrđuju pravila za uporabu informacijskog sustava unutarnjeg tržišta (IMI) u svrhu administrativne suradnje, uključujući obradu osobnih podataka, među sljedećim sudionicima sustava (sudionici IMI-ja):

- (a) nadležnim tijelima država članica;
 - (b) nadležnim tijelima država članica i Komisije;
 - (c) nadležnim tijelima država članica, Komisije i tijelima, uredima i agencijama Unije.
2. Članak 3. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. IMI se upotrebljava za razmjenu informacija, uključujući osobne podatke, među sudionicima IMI-ja i obradu tih informacija u bilo koju od navedenih svrha:

 - (a) administrativna suradnja koja se traži u skladu s aktima navedenima u Prilogu;
 - (b) administrativna suradnja koja podliježe pilot-projektu provedenom u skladu s člankom 4.”
 3. Drugi stavak članka 5. mijenja se kako slijedi:
 - (a) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(a) „IMI” znači elektronički alat koji osigurava Komisija za pospješivanje administrativne suradnje između nadležnih tijela država članica i među tim nadležnim tijelima, službama Komisije i tijelima, uredima i agencijama Unije”;
 - (b) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) „administrativna suradnja” znači suradnja između sudionika IMI-ja u razmjeni i obradi informacija radi bolje primjene prava Unije.”;
 - (c) točka (g) briše se.
 4. U članku 8. stavku 1. dodaje se sljedeća točka:

„(f) „osiguravanje koordinacije s tijelima, uredima i agencijama Unije i dodjeljivanje tim tijelima, uredima i agencijama pristupa IMI-ju”;
 5. Članak 9. stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Države članice, Komisija i druga tijela, uredi i agencije Unije uspostavljaju primjerene mjere kako bi osigurali da se korisnicima IMI-ja omogući pristup osobnim podacima koji se obrađuju u IMI-ju samo u mjeri u kojoj je to nužno te unutar područja unutarnjeg tržišta za koje ili koja su im dodijeljena prava pristupa u skladu sa stavkom 3.”

6. Članak 21. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Europski nadzornik za zaštitu podataka odgovoran je za nadzor i osiguravanje primjene odredbi ove Uredbe kada Komisija ili druga tijela, uredi i agencije Unije kao sudionici IMI-ja obrađuju osobne podatke. Pritom se primjenjuju dužnosti i ovlasti iz članka 58. i 59. [Uredbe (EU) br. XX/201Y]”.

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Nacionalna nadzorna tijela i europski nadzornik za zaštitu podataka, djelujući prema svojim odgovarajućim nadležnostima, međusobno surađuju kako bi osigurali koordinirani nadzor IMI-ja i njegovu uporabu među sudionicima IMI-ja u skladu s člankom 62. [Uredbe (EU) br. XX/201Y]”.

(c) stavak 4. briše se.

7. Članak 29. stavak 1. briše se.

8. U Prilogu se dodaje sljedeća točka 12.:

„12. [Uredba (EU) XX/201Y] Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012: Članak [11. stavak 4.]”

Članak 37.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 2., članci od 4. do 11., članak 12. stavci 1. – 6. i stavak 8., članci 13. i 14., članak 15. stavci 1. – 3., članak 16., članak 17., članak 21. stavci 1. i 2., članak 22. stavci 1. – 4. i članak 23. primjenjuju se od [dvije godine od stupanja na snagu ove Uredbe].

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament
Predsjednik

Za Vijeće
Predsjednik

ZAKONODAVNI FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ

1. OKVIR PRIJEDLOGA/INICIJATIVE

- 1.1. Naslov prijedloga/inicijative
- 1.2. Odgovarajuća područja politike u strukturi ABM/ABB
- 1.3. Vrsta prijedloga/inicijative
- 1.4. Ciljevi
- 1.5. Osnova prijedloga/inicijative
- 1.6. Trajanje i financijski utjecaj
- 1.7. Predviđene metode upravljanja

2. MJERE UPRAVLJANJA

- 2.1. Pravila nadzora i izvješćivanja
- 2.2. Sustav upravljanja i kontrole
- 2.3. Mjere za sprečavanje prijevara i nepravilnosti

3. PROCIJENJENI FINANCIJSKI UTJECAJ PRIJEDLOGA/INICIJATIVE

- 3.1. Naslovi višegodišnjeg financijskog okvira i proračunskih linija rashoda na koje se prijedlog/inicijativa odnosi
- 3.2. Procijenjeni utjecaj na rashode
 - 3.2.1. *Sažetak procijenjenog utjecaja na rashode*
 - 3.2.2. *Procijenjeni utjecaj na odobrena sredstva za poslovanje*
 - 3.2.3. *Procijenjeni utjecaj na odobrena administrativna sredstva*
 - 3.2.4. *Usklađenost s tekućim višegodišnjim financijskim okvirom*
 - 3.2.5. *Doprinos trećih osoba*
- 3.3. Procijenjeni utjecaj na prihode

ZAKONODAVNI FINACIJSKI IZVJEŠTAJ

1. OKVIR PRIJEDLOGA/INICIJATIVE

1.1. Naslov prijedloga/inicijative

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pospješivanju slobodnog kretanja građana i poduzeća na unutarnjem tržištu osiguravanjem jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

1.2. Odgovarajuća područja politike u strukturi ABM/ABB⁴¹

Glava 02: Unutarnje tržište, industrija, poduzetništvo te mala i srednja poduzeća
Aktivnost 02 02: Konkurentnost poduzeća te malih i srednjih poduzeća
Aktivnost 02 03: Unutarnje tržište robe i usluga

1.3. Vrsta prijedloga/inicijative

- Prijedlog/inicijativa odnosi se na **ново djelovanje**
- Prijedlog/inicijativa odnosi se na **ново djelovanje nakon pilot-projekta / pripremnog djelovanja**⁴²
- Prijedlog/inicijativa odnosi se na **produženje postojećeg djelovanja**
- Prijedlog/inicijativa odnosi se na **djelovanje koje je preusmjereno na novo djelovanje**

1.4. Ciljevi

1.4.1. Višegodišnji strateški ciljevi Komisije na koje se odnosi prijedlog/inicijativa

U Komunikaciji Komisije „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu” iz svibnja 2015. predloženo je stvaranje jedinstvenog digitalnog pristupnika kako bi se proširile, poboljšale i pojednostavnile sve usluge informiranja, podrške i otklanjanja poteškoća potrebne za učinkovito poslovanje preko granica te kako bi se korisnicima omogućilo obavljanje najčešćih nacionalnih postupaka putem interneta.

U strategiji jedinstvenog digitalnog tržišta iz listopada 2015. također je najavljen jedinstven digitalni pristupnik kao instrument za rješavanje posebnih potreba novoosnovanih poduzeća.

Koncept su pozdravili Vijeće za konkurentnost, u svojim zaključcima iz ožujka 2015. i veljače 2016., i Europski parlament, u siječnju 2016.

Ukupni je cilj politike pospješivanje učinkovitog funkcioniranja jedinstvenog tržišta smanjenjem ili uklanjanjem postojećih prepreka prekograničnoj poslovnoj aktivnosti i mobilnosti građana. Ako se građanima, MSP-ovima i novoosnovanim poduzećima omogući da iskoriste pogodnosti jedinstvenog tržišta, potaknut će se konkurentnost, stvaranje radnih mjesta i rast.

Prijedlogom se otklanjaju prepreke u pogledu ponude informacija, pristupa e-postupcima i uporabe usluga podrške preko granica i na internetu. Smanjenjem

⁴¹ ABM: upravljanje po djelatnostima; ABB: priprema proračuna na temelju djelatnosti.

⁴² Kako je navedeno u članku 54. stavku 2. točki (a) ili (b) Financijske uredbe.

troškova transakcija za prikupljanje informacija i administrativnih postupaka građani i poduzeća potaknut će se na ostvarivanje svojih prava na jedinstvenom tržištu.

1.4.2. *Posebni ciljevi i odgovarajuće aktivnosti u okviru strukture ABM/ABB*

Posebni cilj br.

Konkretnije, jedinstvenim digitalnim pristupnikom želi se osigurati sljedeće:

- dostupnost putem interneta informacija o pravima i postupcima na razini EU-a i nacionalnoj razini koji su građanima i poduzećima potrebni za ostvarivanje njihovih prava na jedinstvenom tržištu;
- usklađenost informacija, usluga podrške i postupaka s minimalnim standardima kvalitete;
- dostupnost putem interneta temeljnih nacionalnih postupaka;
- dostupnost, u cijelosti, informacija i postupaka za prekogranične korisnike;
- povećanje svijesti o uslugama u ponudi, jednostavno pronalaženje usluga informiranja i podrške te njihova dobra koordinacija;
- sustavno prikupljanje i analiziranje povratnih informacija građana i poduzeća kako bi se poboljšala kvaliteta usluga i otkrile prepreke na jedinstvenom tržištu.

Odgovarajuće aktivnosti u okviru strukture ABM/ABB

Poglavlje 02 02: Konkurentnost poduzeća te malih i srednjih poduzeća

Poglavlje 02 03: Unutarnje tržište robe i usluga

1.4.3. *Očekivani rezultati i utjecaj*

Navesti učinke koje bi prijedlog/inicijativa trebali imati na ciljane korisnike/skupine.

Očekuje se da će se jedinstvenim digitalnim pristupnikom ostvariti sljedeće:

- Smanjit će se administrativno opterećenje građana i poduzeća koji bi željeli uživati svoja prava na jedinstvenom tržištu u kontekstu prekogranične aktivnosti ili mobilnosti građana. Pospješivanjem pristupa informacijama, postupcima i uslugama podrške u okviru inicijative uštedjet će se vrijeme i troškovi za poduzeća.
- Poboljšat će se kvaliteta usluga za građane i poduzeća.
- Smanjit će se administrativni troškovi država članica pri primjeni postupaka te će se poboljšati usklađenost s nacionalnim pravilima.

1.4.4. *Pokazatelji rezultata i utjecaja*

Navesti pokazatelje koji omogućuju praćenje provedbe prijedloga/inicijative.

Predviđen je sljedeći skup pokazatelja:

- postotak poduzeća i građana koji navode da su pronašli tražene informacije
- trendovi u prosječnom broju mjesečnih korisnika
- postotak poduzeća i građana koji navode da su jednostavno pronašli tražene informacije
- postotak poduzeća i građana koji navode da su zadovoljni kvalitetom (na temelju kriterija)

- postotak poduzeća i građana koji navode da su dostupne postupke u potpunosti mogli izvršiti putem interneta
- postotak prekograničnih poduzeća i građana koji navode da su dostupne postupke u potpunosti mogli izvršiti putem interneta
- iskoristivost podataka iz alata za prikupljanje povratnih informacija od korisnika i iz usluga podrške u vezi s preprekama na jedinstvenom tržištu i kvaliteta dobivenog izvješća.

1.5. Osnova prijedloga/inicijative

1.5.1. Zahtjevi koje je potrebno kratkoročno ili dugoročno ispuniti

- Prijedlogom se predviđa smanjenje administrativnog opterećenja za građane i poduzeća na sljedeći način:
- pospješivanjem pristupa informacijama o pravima, obvezama i pravilima koja proizlaze iz akata Unije u području unutarnjeg tržišta
 - pospješivanjem njihova pristupa uslugama podrške koje dopunjuju informacije pružene na internetu
 - digitalizacijom postupaka kako bi se pospješio pristup postupcima i njihova primjena te pospješivanjem iskoristivosti postupaka za prekogranične korisnike
 - postavljanjem minimalnih standarda kvalitete u vezi s informacijama, uslugama podrške i postupcima te osiguravanjem njihove provedbe prikupljanjem povratnih informacija od korisnika i statistika.

1.5.2. Dodana vrijednost sudjelovanja EU-a

Glavni je cilj jedinstvenog digitalnog pristupnika poboljšanje funkcioniranja jedinstvenog tržišta za građane i poduzeća, a potom i povećanje konkurentnosti MSP-ova.

Taj cilj nije moguće postići u dovoljnoj mjeri bez djelovanja na razini EU-a. Trenutačni sustav informiranja i usluga potpore nije dovoljno koherentan jer postojeći instrumenti, stvoreni djelovanjem na razini EU-a, nisu dovoljno povezani ni jednostavni za korištenje. Nema zajedničkog pristupa osiguranju kvalitete osiguranjem minimalnih standarda kvalitete. Pravnim okvirom promiču se sinergije, no države članice nisu ih dovoljno iskoristile (u nedostatku pravnih obveza).

Štoviše, dosad su zbog pojedinačnih aktivnosti država članica nastale znatne razlike u pristupu zbog kojih poduzećima u prekograničnom kontekstu nastaju dodatni troškovi, posebno MSP-ovima, što obeshrabruje širenje poslovanja na inozemstvo.

Dodana vrijednost jedinstvenog digitalnog pristupnika za EU-a leži u smanjenju fragmentacije zbog proširenja dobrih praksi uspostavljenih u mnogim područjima na ukupni paket usluga koji će se osiguravati građanima i poduzećima u EU-u.

1.5.3. Pouke iz prijašnjih sličnih iskustava

Tijekom prošlih desetljeća na europskoj i nacionalnoj razini stvoreni su različiti portali i kontaktne točke kako bi se odgovorilo na te potrebe. Nekoliko je inicijativa EU-a doneseno, ili je postupak u tijeku, kako bi se pospješio pristup inozemnih korisnika e-postupcima u određenim sektorima. To uključuje: jedinstvene kontaktne točke uspostavljene na temelju Direktive o uslugama kako bi ponudile informacije putem interneta, usluge podrške i pristup postupcima relevantnima za uslužnu

aktivnost; kontaktne točke za proizvode i kontaktne točke za građevne proizvode uspostavljene da bi se, na zahtjev, pružio pristup tehničkim pravilima specifičnima za proizvod; Centar za potporu stručnim kvalifikacijama čiji je cilj pomoći stručnjacima koji se sele preko granice. Mreže poput Europskih potrošačkih centara promiču razumijevanje prava potrošača EU-a i pridonose rješavanju pritužbi na kupnju u drugoj državi članici mreže, tijekom putovanja ili kupovine na internetu, a SOLVIT će pružiti brza, djelotvorna i neformalna rješenja pojedincima i poduzećima kada im javna tijela uskrate prava na unutarnjem tržištu EU-a. Na razini EU-a uspostavljeno je nekoliko portala za informiranje o pravilima EU-a i nacionalnim pravilima, npr. Vaša Europa ili e-pravosuđe.

No unatoč naporima trenutačna je ponuda za građane i poduzeća vrlo fragmentirana. Postoje nedostaci u pogledu dostupnosti informacija i postupaka na internetu te kvalitete usluga; svjesnost o ponudi na internetu je niska, postoje problemi s vidljivošću ponude, a usluge nisu dovoljno dostupne nedržavljanima.

1.5.4. *Usklađenost i moguća sinergija s ostalim odgovarajućim instrumentima*

Jedinstveni digitalni pristupnik dio je akcijskog plana za e-upravu, koji obuhvaća i druge aktivnosti koje će pridonijeti uspjehu pristupnika, npr. načelo „samo jednom“.

Prijedlog je u skladu s logikom cilja Komisije o digitalnoj transformaciji; njime se pojednostavljuje prisutnost na internetu i izbjegava daljnja fragmentacija uzrokovana novim portalima i kontaktnim točkama.

Uredba o javnim ispravama također je relevantna u ovom kontekstu jer se njome od država članica traži da do kraja 2018. počnu prihvaćati niz isprava od građana bez daljnje provjere i prijevoda.

Druge aktivnosti u okviru plana koje su komplementarne s jedinstvenim digitalnim pristupnikom i izravno relevantne za njega obuhvaćaju usvajanje e-identifikacije i e-potpisa putem Uredbe o elektroničkoj identifikaciji; portal e-pravosuđe (uključujući BRIS sustav za povezivanje poslovnih registara), portal s informacijama o PDV-u, međusobno povezivanje registara nesolventnosti te planiranu inicijativu o pravu trgovačkih društava kojom će se olakšati digitalna rješenja tijekom cijelog životnog ciklusa poduzeća. Nadalje, pristupnik je u skladu s revizijom Europskog okvira za interoperabilnost.

Jedinstveni digitalni pristupnik u potpunosti je u skladu s tim inicijativama kojima se nastoji poboljšati pružanje informacija na internetu ili digitalizirati postupke na razini EU-a i nacionalnim razinama.

1.6. Trajanje i financijski utjecaj

- Prijedlog/inicijativa **ograničenog trajanja**
 - Prijedlog/inicijativa na snazi od [DD/MM]GGGG do [DD/MM]GGGG
 - Financijski utjecaj od GGGG do GGGG
- Prijedlog/inicijativa **neograničenog trajanja**
 - Provedba s razdobljem uspostave od 2018. do 2020.
 - nakon čega slijedi redovna provedba.

1.7. Predviđene metode upravljanja⁴³

- Izravno upravljanje** Komisije
 - koje obavljaju njezini odjeli, uključujući njezino osoblje u delegacijama Unije;
 - koje obavljaju izvršne agencije
- Podijeljeno upravljanje** s državama članicama
- Neizravno upravljanje** delegiranjem zadaća provedbe:
 - trećim zemljama ili tijelima koja su one odredile;
 - međunarodnim organizacijama i njihovim agencijama (navesti);
 - EIB-u i Europskom investicijskom fondu;
 - tijelima na koja se upućuje u člancima 208. i 209. Financijske uredbe;
 - tijelima javnog prava;
 - tijelima uređenima privatnim pravom koja pružaju javne usluge u mjeri u kojoj daju odgovarajuća financijska jamstva;
 - tijelima uređenima privatnim pravom države članice kojima je povjerena provedba javno-privatnog partnerstva i koja daju odgovarajuća financijska jamstva;
 - osobama kojima je povjerena provedba posebnih aktivnosti u ZVSP-u u skladu s glavom V. UEU-a i koje su navedene u odgovarajućem temeljnom aktu.
 - *Ako je označeno više načina upravljanja, pojedinosti navesti u odjeljku „Napomene”.*

2. MJERE UPRAVLJANJA

2.1. Pravila nadzora i izvješćivanja

Navesti učestalost i uvjete.

Najkasnije dvije godine nakon početka primjene Uredbe i svake dvije godine nakon toga Komisija podnosi Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o procjeni funkcioniranja pristupnika na temelju statistike i prikupljenih povratnih informacija.

⁴³ Informacije o načinima upravljanja i upućivanju na Financijsku uredbu dostupne su na internetskim stranicama BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

2.2. Sustav upravljanja i kontrole

2.2.1. Utvrđeni rizici

Glavni rizik za uspješnu provedbu jedinstvenog digitalnog pristupnika leži u tome da države članice neće dovoljno brzo moći nadoknaditi današnji zaostatak (u dostupnosti informacija i postupaka na internetu, posebno u vezi s pristupom stranih državljana). No planirana struktura upravljanja na temelju vrlo bliske suradnje država članica i Komisije te mogućnost korištenja sredstvima ESIF-a trebale bi pridonijeti nadoknadi zaostataka u državama članicama.

Osim toga, jedinstveni digitalni pristupnik za razmjenu dokaza temeljit će se na funkcionalnostima IMI-ja i drugim tehničkim rješenjima. U kontekstu Uredbe (EU) br. 1024/2012 („Uredba o IMI-ju”) utvrđen je općeniti okvir rizika za IMI, uključujući operativne rizike. Komisija je „sistemski vlasnik” IMI-ja te je odgovorna za njegov dnevni rad, održavanje i razvoj. Sustav razvija i udomi internu dobavljača, čime se jamči visoka razina kontinuiteta poslovanja. Rizici povezani s drugim tehničkim rješenjima ograničeni su zahvaljujući mogućnosti uporabe funkcionalnosti IMI-ja dok se ne uspostave odgovarajuća tehnička rješenja.

Postoje i rizici povezani s pitanjima zaštite podataka, no oni su obuhvaćeni člankom 29. o zaštiti osobnih podataka.

2.2.2. Informacije o uspostavi sustava unutarnje kontrole

Kao odgovor na opće rizike utvrđene u odjeljku 2.2.1, Komisija će pružiti pomoć (npr. sastanke koordinacijske skupine, radionice itd.) svim dionicima (npr. tijelima država članica, stručnim tijelima itd.) te aktivno promicati uvođenje i uporabu novog sustava. I od država članica tražit će se da promiču pogodnosti predloženog alata.

Operativnim aspektima jedinstvenog digitalnog pristupnika bavit će se Komisija, čime će se osigurati visoka razina praćenja i kontrole. Redovitim sastancima i instrumentima za izvješćivanje pospjehit će se pomni nadzor aktivnosti razvoja i održavanja.

K tomu, europski nadzornik za zaštitu podataka jamči da Komisija obrađuje osobne podatke u skladu s primjenjivim pravilima. Nacionalna tijela za zaštitu podataka pratit će obradu osobnih podataka koju vrše nadležna tijela na razini država članica.

2.2.3. Procjene troškova i koristi kontrola i procjena očekivane razine rizika od pogreške

Na opće rizike odgovorit će se relevantnim mjerama, što uključuje pomoć i informacije za zainteresirane dionike.

2.3. Mjere za sprečavanje prijevара i nepravilnosti

Navesti postojeće ili predviđene mjere za sprečavanje i zaštitu.

U svrhu suzbijanja prijevара, korupcije i drugih nezakonitih aktivnosti, odredbe koje se obično primjenjuju na aktivnosti Komisije, uključujući Uredbu (EU, Euratom) br. 883/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. rujna 2013. o istragama koje provodi Europski ured za borbu protiv prijevара (OLAF), primjenjivat će se bez ograničenja u kontekstu jedinstvenog digitalnog pristupnika.

3. PROCIJENJENI FINANCIJSKI UTJECAJ PRIJEDLOGA/INICIJATIVE

3.1. Naslovi višegodišnjeg financijskog okvira i proračunskih linija rashoda na koje se prijedlog/inicijativa odnosi

- Postojeće proračunske linije

Prema redoslijedu naslova višegodišnjeg financijskog okvira i proračunskih linija.

Naslov višegodišnjeg financijskog okvira	Proračunska linija	Vrsta rashoda	Doprinos			
	Broj i naslov	Dif./Nedif ⁴⁴	zemalja EFTA-e ⁴⁵	zemalja kandidatkinja ⁴⁶	trećih zemalja	u smislu članka 21. stavka 2. točke (b) Financijske uredbe
1A	02 02 01 Promicanje poduzetništva i poboljšanje konkurentnosti poduzeća iz Unije te njihova pristupa tržištima	Dif.	DA	DA	DA	NE
1A	02 03 01 Funkcioniranje i razvoj unutarnjeg tržišta robe i usluga	Dif.	DA	NE	NE	NE
1A	02 03 04 Sredstva za upravljanje unutarnjim tržištem	Dif.	DA	NE	NE	NE

⁴⁴ Dif. = diferencirana odobrena sredstva; Nedif. = nediferencirana odobrena sredstva.

⁴⁵ EFTA: Europsko udruženje slobodne trgovine.

⁴⁶ Zemlje kandidatkinje i, ako je primjenjivo, potencijalne zemlje kandidatkinje sa zapadnog Balkana.

3.2. Procijenjeni utjecaj na rashode

3.2.1. Sažetak procijenjenog utjecaja na rashode

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

Naslov višegodišnjeg financijskog okvira	1A	Konkurentnost za rast i radna mjesta
---	----	--------------------------------------

GU: GROW			2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje	UKUPNO		
•Odobrena sredstva za poslovanje										
02 02 01	Obveze	1.	615 000	150 000	710 000			1 475 000		
	Plaćanja	2.	615 000	150 000	710 000			1 475 000		
02 03 01	Obveze	1.			710 000			710 000		
	Plaćanja	2.			710 000			710 000		
02 03 04	Obveze	1.				3 920 000	1 420 000	5 340 000		
	Plaćanja	2.				3 920 000	1 420 000	5 340 000		
Odobrena administrativna sredstva koja se financiraju iz omotnice za posebne programe ⁴⁷			0	0	0	0	0	0		
UKUPNA odobrena sredstva za GU GROW			Obveze	= 1.+ 1.a +3.	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
			Plaćanja	= 2. + 2.a +3	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
•UKUPNA odobrena sredstva za poslovanje	Obveze	4.	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000		
	Plaćanja	5.	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000		

⁴⁷ Tehnička i/ili administrativna pomoć i rashodi za potporu provedbi programa i/ili djelovanja EU-a (prijašnje linije „BA”), neizravnih istraživanja, izravnih istraživanja.

• UKUPNA odobrena administrativna sredstva koja se financiraju iz omotnice za posebne programe	6.	0	0	0	0	0	0	
UKUPNA odobrena sredstva prema NASLOVU 1A višegodišnjeg financijskog okvira	Obveze	=4+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000
	Plaćanja	=5+ 6	615 000	150 000	1 420 000	3 920 000	1 420 000	7 525 000

Naslov višegodišnjeg financijskog okvira	5	„Administrativni rashodi”
---	----------	---------------------------

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

		2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje	UKUPNO
GU: GROW							
•Ljudski resursi		69 000	690 000	828 000	690 000	759 000	3 036 000
• Ostali administrativni rashodi		16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700
UKUPNO GU GROW	Odobrena sredstva	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700

UKUPNA odobrena sredstva prema NASLOVU 5 višegodišnjeg financijskog okvira	(Ukupne preuzete obveze = ukupna plaćanja)	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600	3 505 700
--	--	--------	---------	-----------	---------	---------	------------------

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

		2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje	UKUPNO
UKUPNA odobrena sredstva	Obveze	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700

prema NASLOVIMA od 1 do 5 višegodišnjeg financijskog okvira	Plaćanja	700 300	931 600	2 488 600	4 700 600	2 209 600	11 030 700
--	----------	---------	---------	-----------	-----------	-----------	-------------------

3.2.2. Procijenjeni utjecaj na odobrena sredstva za poslovanje

- Za prijedlog/inicijativu nisu potrebna odobrena sredstva za poslovanje
- Za prijedlog/inicijativu potrebna su sljedeća sredstva za poslovanje, kako se navodi u nastavku:

Odobrena sredstva za preuzete obveze u milijunima EUR (do 3 decimalna mjesta)

Navesti ciljeve i rezultate ↓			2018.		2019.		2020.		2021.		2022. i dalje		UKUPNO	
	REZULTATI													
	Vrsta ⁴⁸	Prosječni trošak	br.	Trošak	br.	Trošak	br.	Trošak	br.	Trošak	br.	Trošak	Ukupn i broj	Ukupni trošak
POSEBNI CILJ br. 1 ⁴⁹ Informacije su dostupne na internetu														
Međubroj za posebni cilj br. 1														0
POSEBNI CILJ br. 2 Informacije, usluge pomoći i postupci ispunjavaju minimalne standarde kvalitete														
Međubroj za posebni cilj br. 2														0
POSEBNI CILJ br. 3 Temeljni nacionalni postupci dostupni su na internetu														
Međubroj za posebni cilj br. 3														0
POSEBNI CILJ br. 4 Informacije i postupci u cijelosti su dostupni														

⁴⁸ Rezultati se odnose na proizvode i usluge koji se isporučuju (npr.: broj financiranih studentskih razmjena, kilometri izgrađenih prometnica itd.).

⁴⁹ Kako je opisano u točki 1.4.2. „Posebni ciljevi...”.

prekograničnim korisnicima													
– Rezultat	Informacije i postupci dostupni su na EN							1 000 000		500 000		500 000	2 000 000
– Rezultat	Zajedničko sučelje za prekograničnu uporabu dokumenata i podataka									1 000 000			1 000 000
Međuzbroj za posebni cilj br. 4													3 000 000
POSEBNI CILJ br. 5 Povećana svjesnost o uslugama u ponudi; informacije i usluge potpore lako su dostupne i dobro koordinirane													
– Rezultat	Zajednički instrument za pretraživanje i zajednička tražilica pomoći		500 000					420 000		420 000		420 000	1 760 000
– Rezultat	Zajednički repozitorij poveznica		75 000										75 000
– Rezultat	Koordinirana promocija									2 000 000		500 000	2 500 000
Međuzbroj za posebni cilj br. 5													4 335 000
POSEBNI CILJ br. 6 Povratne informacije od građana i poduzeća sustavno se prikupljaju i analiziraju kako bi se poboljšala kvaliteta usluge i otkrile prepreke na jedinstvenom tržištu													
– Rezultat	Kriteriji kvalitete i zajednički alat za povratne informacije korisnika koji se		40 000										40 000
– Rezultat	Razvoj alata za povratne informacije korisnika o preprekama na jedinstvenom					150 000							150 000

Meduzbroj za posebni cilj br. 6											190 000
UKUPNI TROŠAK		615 000		150 000		1 420 000		3 920 000		1 420 000	7 525 000

3.2.3. Procijenjeni utjecaj na odobrena administrativna sredstva

3.2.3.1. Sažetak

- Za prijedlog/inicijativu nisu potrebna odobrena administrativna sredstva.
- Za prijedlog/inicijativu potrebna su sljedeća odobrena administrativna sredstva:

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje			UKUPNO
--	-------	-------	-------	-------	---------------	--	--	--------

NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira								
Ljudski resursi	69 000	690 000	828 000	690 000	759 000			3 036 000
Ostali administrativni rashodi	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
Meduzbroj NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira								

Izvan NASLOVA 5⁵⁰ višegodišnjeg financijskog okvira								
Ljudski resursi								
Ostali rashodi administrativne naravi								
Meduzbroj izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira								0

UKUPNO	85 300	781 600	1 068 600	780 600	789 600			3 505 700
---------------	---------------	----------------	------------------	----------------	----------------	--	--	------------------

Potrebna odobrena administrativna sredstva pokrit će se odobrenim sredstvima glavne uprave koja su već dodijeljena za upravljanje djelovanjem i/ili su preraspoređena unutar glavne uprave te, prema potrebi, bilo kojim dodatnim sredstvima koja se mogu dodijeliti nadležnoj glavnoj upravi u okviru godišnjeg postupka dodjele sredstava uzimajući u obzir proračunska ograničenja.

⁵⁰ Tehnička i/ili administrativna pomoć i rashodi za potporu provedbi programa i/ili djelovanja EU-a (prijašnje linije „BA”), neizravnih istraživanja, izravnih istraživanja.

3.2.3.2. Procijenjene potrebe u pogledu ljudskih resursa

- Za prijedlog/inicijativu nisu potrebni ljudski resursi.
- Za prijedlog/inicijativu potrebni su sljedeći ljudski resursi:

Procjenu navesti u ekvivalentima punog radnog vremena

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje		
•Plan radnih mjesta (dužnosnici i privremeno osoblje)							
XX 01 01 01 (Sjedište i predstavništva Komisije)	0,5	5	6	5	5,5		
XX 01 01 02 (Delegacije)							
XX 01 05 01 (Neizravno istraživanje)							
10 01 05 01 (Izravno istraživanje)							
•Vanjsko osoblje (u ekvivalentu punog radnog vremena: EPRV)⁵¹							
XX 01 02 01 (UO, UNS, UsO iz „globalne oмотnice”)							
XX 01 02 02 (UO, LO, UNS, UsO i MSD u delegacijama)							
XX 01 04 gg⁵²	– u sjedištima:						
	– u delegacijama:						
XX 01 05 02 (UO, UNS, UsO – neizravno istraživanje)							
10 01 05 02 (UO, UNS, UsO – izravno istraživanje)							
Ostale proračunske linije (navesti)							
UKUPNO	0,5	5	6	5	5,5		

XX je predmetno područje politike ili proračunski naslov.

Potrebe za ljudskim resursima pokrit će se osobljem kojemu je već povjereno upravljanje djelovanjem i/ili koje je preraspoređeno unutar glavne uprave te, prema potrebi, bilo kojim dodatnim sredstvima koja se mogu dodijeliti nadležnoj glavnoj upravi u okviru godišnjeg postupka dodjele sredstava uzimajući u obzir proračunska ograničenja.

Opis zadaća koje treba obaviti:

Dužnosnici i privremeno osoblje	<p>–2018. – 2. polovina: 1 EPRV – pripremne aktivnosti za uporabu sustava IMI (<u>za razvoj repozitorija poveznica i za uporabu sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza</u>)</p> <p>2019. 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza 2 EPRV-a – praćenje kvalitete 2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom</p> <p>–2020.: 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza 2 EPRV-a – praćenje kvalitete 1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija</p>
---------------------------------	---

⁵¹ UO = ugovorno osoblje; LO = lokalno osoblje; UNS = upućeni nacionalni stručnjaci; UsO = ustupljeno osoblje; MSD = mladi stručnjaci u delegacijama.

⁵² U okviru gornje granice za vanjsko osoblje iz odobrenih sredstava za poslovanje (prijašnje linije „BA”).

	<p>2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom</p> <p>– 2021.:</p> <p>1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza</p> <p>1 EPRV – praćenje kvalitete</p> <p>1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija</p> <p>2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom</p> <p>– 2022. i dalje:</p> <p>1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza</p> <p>0,5 EPRV-a – primjena drugih tehničkih rješenja za razmjenu dokaza između nadležnih tijela država članica</p> <p>1 EPRV – praćenje kvalitete</p> <p>1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija</p> <p>2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom</p>
Vanjsko osoblje	

3.2.4. *Usklađenost s tekućim višegodišnjim financijskim okvirom:*

Prijedlog/inicijativa u skladu je s postojećim višegodišnjim financijskim okvirom. Za razdoblje nakon 31. prosinca 2020. smatra se da je iznos potvrđen ako je u skladu s višegodišnjim financijskim okvirom na snazi za to razdoblje.

Prijedlog/inicijativa povlači za sobom reprogramiranje relevantnog naslova višegodišnjeg financijskog okvira.

Za prijedlog/inicijativu potrebna je primjena instrumenta za financijsku fleksibilnost ili revizija višegodišnjeg financijskog okvira.

3.2.5. *Doprinos trećih osoba*

Prijedlogom/inicijativom ne predviđa se sufinanciranje od trećih osoba.

Prijedlogom/inicijativom predviđa se sufinanciranje prema sljedećoj procjeni:

3.3. Procijenjeni utjecaj na prihode

Prijedlog/inicijativa nema financijski utjecaj na prihode.

Prijedlog/inicijativa ima sljedeći financijski utjecaj:

na vlastita sredstva

na razne prihode

PRILOG I.
ZAKONODAVNOM FINANCIJSKOM IZVJEŠTAJU

Naslov prijedloga/inicijative

Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

- 90. BROJ I TROŠAK LJUDSKIH RESURSA KOJI SE SMATRAJU NUŽNIMA
- 91. TROŠAK DRUGIH ADMINISTRATIVNIH RASHODA
- 92. METODE IZRAČUNA PRIMIJENJENE NA PROCJENU TROŠKOVA
- 92.1. Ljudski resursi
- 92.2. Ostali administrativni rashodi

Završni financijski izvještaj mora biti popraćen ovim prilogom kada se pokreće savjetovanje među službama.

Tablice s podacima koriste se kao izvor za tablice sadržane u zakonodavnom financijskom izvještaju. Namijenjene su strogo za internu uporabu u Komisiji.

- 93. Troškovi ljudskih potencijala koji se smatraju nužnima
 - Za prijedlog/inicijativu nisu potrebni ljudski resursi.
 - Za prijedlog/inicijativu potrebni su sljedeći ljudski resursi:

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira	2018.		2019.		2020.		2021.		2022. i dalje		UKUPNO		
	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	
• Plan radnih mjesta (dužnosnici i privremeno osoblje)													
• XX 01 01 01 (Sjedište i predstavništva Komisije)	AD	0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000
	AST (asistenti)												
• XX 01 01 02 (u delegacijama Unije)	AD												
	AST (asistenti)												
• Vanjsko osoblje ⁵³													
• XX 01 02 01 („globalna omotnica“)	UO												
	UNS												
	AO												
• XX 01 02 02 (u delegacijama Unije)	UO												
	LO												
	UNS												
	AO												
• Ostale proračunske linije (<i>navesti</i>)	MSD												
• Međuzbroj – NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

XX je predmetno područje politike ili proračunski naslov.

Potrebe za ljudskim resursima pokrit će se osobljem kojemu je već povjereno upravljanje djelovanjem i/ili koje je preraspoređeno unutar glavne uprave te, prema potrebi, bilo kojim dodatnim sredstvima koja se mogu dodijeliti nadležnoj glavnoj upravi u okviru godišnjeg postupka dodjele sredstava uzimajući u obzir proračunska ograničenja.

⁵³ UO = ugovorno osoblje; LO = lokalno osoblje; UNS = upućeni nacionalni stručnjaci; AO = agencijsko osoblje; MSD = mladi stručnjaci u delegacijama

Izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira		2018.		2019.		2020.		2021.		2022. i dalje		UKUPNO		
		EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	EPRV	Odobrena sredstva	
• Plan radnih mjesta (dužnosnici i privremeno osoblje)														
• 10 01 05 02 (Izravno istraživanje)	AD													
	AST (asistenti)													
• XX 01 05 01 (Neizravno istraživanje)	AD													
	AST (asistenti)													
• Vanjsko osoblje ⁵⁴														
• XX 01 04 gg U okviru gornje granice za vanjsko osoblje iz odobrenih sredstava za poslovanje (prijasnje linije „BA”).	• – u sjedištima:	UO												
		UNS												
		AO												
	• U delegacijama Unije	UO												
		LO												
		UNS												
		AO												
	MSD													
• XX 01 05 02 (neizravno istraživanje)	UO													
	UNS													
	AO													
• 10 01 05 02 (Izravno istraživanje)	UO													
	UNS													
	AO													
• Ostale proračunske linije														

⁵⁴ UO = ugovorno osoblje; LO = lokalno osoblje; UNS = upućeni nacionalni stručnjaci; AO = agencijsko osoblje; MSD = mladi stručnjaci u delegacijama

(navesti)													
• Međuzbroj – izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
• XX je predmetno područje politike ili proračunski naslov. UKUPNO		0,5	69 000	5	690 000	6	828 000	5	690 000	5,5	759 000	22	3 036 000

Potrebe za ljudskim resursima pokrit će se osobljem kojemu je već povjereno upravljanje djelovanjem i/ili koje je preraspoređeno unutar glavne uprave te, prema potrebi, bilo kojim dodatnim sredstvima koja se mogu dodijeliti nadležnoj glavnoj upravi u okviru godišnjeg postupka dodjele sredstava uzimajući u obzir proračunska ograničenja.

94. Trošak drugih administrativnih rashoda

- Za prijedlog/inicijativu nisu potrebna odobrena administrativna sredstva
- Za prijedlog/inicijativu potrebna su odobrena administrativna sredstva kako je navedeno u nastavku:

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje	UKUPNO
• NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira						
• U sjedištima:						
• XX XX 01 02 11 01 – Izdaci za službena putovanja i troškovi reprezentacije						
• XX 01 02 11 02 – Troškovi konferencija i sastanaka	16 300	31 600	180 600	30 600	30 600	289 700
• XX 01 02 11 03 – Odbori ⁵⁵		60 000	60 000	60 000		180 000
• XX 01 02 11 04 – Studije i savjetovanja						
• XX 01 02 11 05 – Informacijski sustavi i sustavi upravljanja						
• XX 01 03 01 – IKT oprema i usluge ⁵⁶						
• Ostale proračunske linije (navesti prema potrebi)						

⁵⁵ Navesti vrstu odbora i skupinu kojoj pripada.

⁵⁶ IKT: Informacijske i komunikacijske tehnologije: Obvezno savjetovanje s Glavnom upravom za informatiku (DIGIT).

• U delegacijama Unije						
• XX 01 02 12 01 – Troškovi službenih putovanja, konferencija i reprezentacije						
• XX 01 02 12 02 – Dodatna izobrazba osoblja						
• XX 01 03 02 01 – Nabava, najam i povezani rashodi						
• XX 01 03 02 02 – Oprema, namještaj, uredski materijal i usluge						
• Međubroj NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600	469 700

XX je predmetno područje politike ili proračunski naslov.

u milijunima EUR (do tri decimalna mjesta)

	2018.	2019.	2020.	2021.	2022. i dalje			UKUPNO
Izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira								
XX 01 04 gg – Rashodi za tehničku i administrativnu potporu (isključujući vanjsko osoblje) iz odobrenih sredstava za poslovanje (prijašnje linije „BA”).								
– u sjedištima:								
U delegacijama Unije								
XX 01 05 03 – Ostali rashodi za upravljanje za neizravno istraživanje								
10 01 05 03 – Ostali rashodi za upravljanje za izravno istraživanje								
Ostale proračunske linije (<i>navesti prema potrebi</i>)								
Međubroj – izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira								0

XX je predmetno područje politike ili proračunski naslov.

UKUPNO NASLOV 5 i izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira	16 300	91 600	240 600	90 600	30 600			469 700
---	--------	--------	---------	--------	--------	--	--	----------------

Potrebna administrativna odobrena sredstva pokrit će se odobrenim sredstvima glavne uprave koja su već dodijeljena za upravljanje djelovanjem i/ili su preraspoređena unutar glavne uprave te, po potrebi, bilo kojim dodatnim sredstvima koja se mogu dodijeliti nadležnoj glavnoj upravi u okviru godišnjeg postupka dodjele sredstava uzimajući u obzir postojeća proračunska ograničenja.

95. Metode izračuna primijenjene na procjenu troškova

95.1. Ljudski resursi

U ovom se dijelu opisuje način izračuna primijenjen na procjenu ljudskih potencijala koji se smatraju nužnima (predviđeno radno opterećenje, uključujući posebne poslove (radni profili Sysper 2), kategorije osoblja i odgovarajući prosječni troškovi)

<ul style="list-style-type: none">• NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira
<ul style="list-style-type: none">• NB: prosječni troškovi za svaku kategoriju osoblja u sjedištu dostupni su na BudgWeb:<ul style="list-style-type: none">• https://myintracomm.ec.europa.eu/budgweb/EN/pre/legalbasis/Pages/pre-040-020_preparation.aspx
<ul style="list-style-type: none">• • Dužnosnici i privremeno osoblje• – 2. polovina 2018.:• 1 EPRV – uporaba sustava IMI (za razvoj repozitorija poveznica i uporabu sustava IMI-ja za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza)• – 2019.:• 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza• 2 EPRV-a – praćenje kvalitete• 2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom•• – 2020.:• 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza• 2 EPRV-a – praćenje kvalitete• 1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija• 2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom•• – 2021.:• 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza• 1 EPRV – praćenje kvalitete• 1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija• 2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom•• – 2022. i dalje:• 1 EPRV – uporaba sustava IMI za suradnju između nadležnih tijela država članica kako bi se potvrdila autentičnost i valjanost dokaza• 0,5 EPRV-a – primjena drugih tehničkih rješenja za razmjenu dokaza između nadležnih tijela država članica• 1 EPRV – praćenje kvalitete• 1 EPRV – analiza i objavljivanje rezultata povratnih informacija• 2 EPRV-a – upravljanje jedinstvenim digitalnim pristupnikom••
<ul style="list-style-type: none">• • Vanjsko osoblje••

<ul style="list-style-type: none">• Izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira
<ul style="list-style-type: none">• • Samo radna mjesta koja se financiraju iz proračuna za istraživanje

•	
•	
•	• Vanjsko osoblje
•	
•	

95.2. Ostali administrativni rashodi

Navesti pojedinosti načina izračuna koji se primjenjuje za svaku proračunsku liniju te posebno pretpostavke koje su u pozadini (npr. broj sastanaka godišnje, prosječni troškovi, itd.)

NASLOV 5 višegodišnjeg financijskog okvira

- radionice dionika za pripremu razvoja jedinstvenog digitalnog pristupnika: 2 000 € (2 radionice u 2018., 2 radionice u 2019.)
- konferencija povodom puštanja u rad jedinstvenog digitalnog pristupnika: 150 000 € (2020.)
- odbori (30 000 € za svaki sastanak): 2 godišnje od 2019. do 2021.
- godišnji sastanak koordinacijske skupine za pristupnik (15 300 € za svaki sastanak): 2 godišnje, od sredine 2018.

Izvan NASLOVA 5 višegodišnjeg financijskog okvira



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 2.5.2017.
COM(2017) 256 final

ANNEXES 1 to 3

Paket mjera za usklađivanje

PRILOZI

PRIJEDLOGU UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

{ SWD(2017) 211 final }

{ SWD(2017) 212 final }

{ SWD(2017) 213 final }

{ SWD(2017) 214 final }

PRILOZI

PRIJEDLOGU UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika kao izvora informacija, postupaka, usluga podrške i otklanjanja poteškoća te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012

PRILOG I.

Popis informacijskih područja važnih za građane i poduzeća koji se koriste svojim pravima na jedinstvenom tržištu na koja se upućuje u članku 2. stavku 2. točki (a)

Informacijska područja koja se odnose na građane:

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
Putovanje unutar Unije	<ul style="list-style-type: none">• dokumenti koji su obvezni za građane Unije, članove njihovih obitelji koji nisu građani Unije, maloljetnike koji putuju sami, osobe koje nisu građani Unije kada prelaze granice unutar Unije (osobna iskaznica, viza, putovnica)• prava i obveze putnika koji putuju u Uniju i iz nje zrakoplovom, vlakom, brodom, autobusom te prava i obveze osoba koje kupe paket aranžmane ili povezane putne aranžmane• podrška osobama smanjene pokretljivosti koje putuju u Uniju i iz nje• prijevoz životinja, biljaka, alkohola, duhana, cigareta i druge robe pri putovanju u Uniji• glasovni pozivi, slanje i primanje elektroničkih poruka i podataka unutar Unije
Rad i umirovljenje unutar Unije	<ul style="list-style-type: none">• traženje zaposlenja u drugoj državi članici• zaposlenje u drugoj državi članici• priznavanje kvalifikacija radi zaposlenja u drugoj državi članici• oporezivanje u drugoj državi članici• uvjeti zapošljavanja (radno vrijeme, plaćeni dopust, pravo na godišnji odmor, prava i obveze u vezi s prekovremenim radom, sistematski pregledi, raskid ugovora, otpuštanje i višak radne snage)• jednako postupanje (pravila protiv diskriminacije na radnom mjestu, ista plaća za muškarce i žene, ista plaća za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno/neograničeno

	<p>vrijeme)</p> <ul style="list-style-type: none"> • obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti s obzirom na različite vrste aktivnosti • prava i obveze u okviru socijalne sigurnosti u Uniji, uključujući pravo na mirovinu
Vozila u Uniji	<ul style="list-style-type: none"> • privremeno ili trajno prenošenje motornog vozila u drugu državu članicu • stjecanje i obnavljanje vozačke dozvole • zaključivanje obveznog osiguranja za motorna vozila • kupnja i prodaja motornog vozila u drugoj državi članici • najam motornog vozila • nacionalna prometna pravila i zahtjevi za vozače
Boravište u drugoj državi članici	<ul style="list-style-type: none"> • privremeno ili trajno preseljenje u drugu državu članicu • sudjelovanje na općinskim izborima i izborima za Europski parlament • zahtjevi za boravišne iskaznice za građane Unije i članove njihovih obitelji, uključujući članove obitelji koji nisu građani Unije
Obrazovanje ili staž u drugoj državi članici	<ul style="list-style-type: none"> • pohađanje škole u drugoj državi članici • pohađanje sveučilišta u drugoj državi članici • volontiranje u drugoj državi članici • staž u drugoj državi članici • vođenje istraživanja u drugoj državi članici u okviru obrazovnog programa
Zdravstvena skrb	<ul style="list-style-type: none"> • liječenje u drugoj državi članici • kupnja farmaceutskih proizvoda na recept u državi članici, ali ne u onoj u kojoj je recept izdan, internetom ili osobno
Obiteljska prava, obveze i propisi u prekograničnom kontekstu	<ul style="list-style-type: none"> • rođenje, skrbništvo nad maloljetnom djecom, roditeljske odgovornosti, obveze uzdržavanja djece u prekograničnom kontekstu • život s osobom druge nacionalnosti (brak, razdvojenost, razvod, prava u pogledu bračne imovine, prava životnih partnera) • prava u pogledu nasljeđivanja u drugoj državi članici
Potrošači u prekograničnim situacijama	<ul style="list-style-type: none"> • kupnja roba i usluga iz druge države članice (uključujući financijske usluge), internetom ili osobno • posjedovanje bankovnog računa u drugoj državi članici • priključak na komunalne usluge, npr. plin, struja, voda, telekom i internet

	<ul style="list-style-type: none"> • plaćanja, uključujući kreditni transfer, odgode u prekograničnim plaćanjima • prava potrošača i jamstva u vezi s kupovinom robe i usluga
--	---

Informacijska područja koja se odnose na poduzeća:

Područje	INFORMACIJE U VEZI S PRAVIMA, OBVEZAMA I PRAVILIMA
Pokretanje, vođenje i zatvaranje poduzeća	<ul style="list-style-type: none"> • registriranje poduzeća (postupci registracije i pravni obrasci za vođenje poslovanja) • prava intelektualnog vlasništva (prijava patenta, registracija tržišnog znaka, crteža ili dizajna, dobivanje licence za reprodukciju) • pravedne i transparentne trgovačke prakse, uključujući prava potrošača i jamstva u vezi s prodajom robe i usluga • ponuda internetskih usluga za prekogranična plaćanja pri prodaji robe i usluga na internetu • prava i obveze prema ugovornom pravu, uključujući kamate na zakašnjela plaćanja • stečajni postupci i likvidacija poduzeća • osiguranje kredita • spajanja ili prodaja poduzeća
Osoblje	<ul style="list-style-type: none"> • uvjeti zapošljavanja (radno vrijeme, plaćeni dopust, pravo na godišnji odmor, prava i obveze u vezi s prekovremenim radom, zdravstveni pregledi, raskid ugovora, otpuštanje i višak radne snage) • prava i obveze u sustavu socijalne sigurnosti Unije (registracija kao poslodavac, registracija zaposlenika, obavještanje zaposlenika o prestanku ugovora, plaćanje doprinosa za socijalno osiguranje, prava i obveze u vezi s mirovinama) • zapošljavanje radnika iz drugih država članica (upućivanje radnika, pravila o slobodi pružanja usluga, uvjet rezidentnosti za radnike) • jednako postupanje (pravila protiv diskriminacije na radnom mjestu, ista plaća za muškarce i žene, ista plaća za zaposlenike s ugovorima o radu na ograničeno/neograničeno vrijeme) • pravila o zastupanju osoblja

Porezi	<ul style="list-style-type: none"> • PDV: informiranje o općim pravilima, stopama i izuzećima, registracija u sustavu PDV-a i plaćanje PDV-a, dobivanje povrata • trošarine: informacije o općim pravilima, stopama i izuzećima • ostali porezi: plaćanje, stope
Roba	<ul style="list-style-type: none"> • dobivanje oznake CE • utvrđivanje primjenjivih standarda, tehničkih specifikacija i certificiranje proizvoda • uzajamno priznavanje proizvoda koji ne podliježu specifikacijama Unije • zahtjevi u vezi s klasifikacijom, označivanjem i pakiranjem opasnih kemikalija • prodaja na daljinu / izvan poslovnih prostora: informacije koje unaprijed treba dati kupcima, pisana potvrda ugovora, povlačenje iz ugovora, isporuka robe, druge specifične obveze • neispravni proizvodi: prava potrošača i jamstva, dužnosti nakon prodaje, pravni lijek za oštećenu stranu • certifikacija, oznake (EMAS, energetske oznake, ekološki dizajn, znak za okoliš EU-a) • recikliranje i upravljanje otpadom
Usluge	<ul style="list-style-type: none"> • nabava licenci, ovlaštenja ili dozvola radi pokretanja posla • obavještanje nadležnih tijela o prekograničnim aktivnostima • priznavanje stručnih kvalifikacija
Financiranje poslovanja	<ul style="list-style-type: none"> • pristup financijskim sredstvima na razini Unije, uključujući programe financiranja Unije i bespovratna sredstva za poslovanje • dobivanje pristupa financiranju na nacionalnoj razini • inicijative namijenjene poduzetnicima (razmjene za nove poduzetnike, programi mentoriranja itd.)
Javni ugovori	<ul style="list-style-type: none"> • sudjelovanje u javnim nabavama: pravila i postupci • predaja ponude putem interneta kao odgovor na javni poziv na predavanje ponuda • prijavljivanje nepravilnosti u postupku predavanja ponuda
Zdravlje i sigurnost na radu	<ul style="list-style-type: none"> • obveze u pogledu zdravlja i sigurnosti na radu s obzirom na različite vrste aktivnosti, uključujući sprječavanje rizika, informiranje i obuku

PRILOG II.
Postupci na koje se upućuje u članku 5. stavku 2.

Životni događaji	Postupci	Očekivani ishod
Rođenje	Zahtjev za rodni list	Rodni list
Studiranje	Prijava za stipendiju javne institucije	Odluka u vezi s prijavom za stipendiju
Rad	Registracija za naknade socijalnog osiguranja	Potvrda primitka
	Zahtjev za priznavanje diplome	Odluka o zahtjevu za priznavanje diplome
Preseljenje	Prijava promjene adrese	Potvrda prijave nove adrese
	Zahtjev za dobivanje/produljenje osobne iskaznice ili putovnice	Izdavanje ili produljenje osobne iskaznice ili putovnice
	Registracija motornog vozila	Potvrda o registraciji
Umirovljenje	Dobivanje mirovine i naknada prije mirovine iz javnih ili polujavnih fondova	Odluka u vezi sa zahtjevom za mirovinu ili naknadu prije mirovine
Osnivanje poduzeća	Opća registracija poslovne aktivnosti, isključujući postupke u vezi s osnivanjem poduzeća u smislu članka 54. drugog stavka UFEU-a	Potvrda ispunjavanja svih potrebnih koraka za početak poslovanja
	Registracija poslodavca (fizička osoba) u javnom ili polujavnom mirovinskom i osiguravajućem fondu	Broj socijalnog osiguranja
	Registracija zaposlenika u javnom ili polujavnom mirovinskom i osiguravajućem fondu	Broj socijalnog osiguranja
Poslovanje	Obavješćivanje fondova socijalnog osiguranja o prestanku ugovora zaposlenika	Potvrda primitka obavijesti

	Plaćanje socijalnih doprinosa za zaposlenike	Potvrda ili drugi oblik potvrde o uplati socijalnih doprinosa za zaposlenike
--	--	--

PRILOG III.

Popis usluga podrške i otklanjanja poteškoća na koje se upućuje u članku 2. stavku 2. točki (c)

- (1) Jedinstvene kontaktne točke
- (2) Kontaktne točke za proizvode
- (3) Kontaktne točke za građevne proizvode
- (4) Nacionalni centri za podršku za stručne kvalifikacije
- (5) Kontaktne točke za zdravlje
- (6) EURES
- (7) Internetsko rješavanje sporova