



Bruxelles, den 2.5.2017
SWD(2017) 212 final

Compliance-pakken

ARBEJDSDOKUMENT FRA KOMMISSIONENS TJENESTEGRENE

**SAMMENFATTENDE RAPPORT OM HØRINGEN AF INTERESSEREDE PARTER
OM DEN FÆLLES DIGITALE PORTAL**

Ledsagedokument til

Europa-Parlamentets og Rådets forordning

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

SAMMENFATTENDE RAPPORT OM HØRINGEN AF INTERESSEREDE PARTER OM DEN FÆLLES DIGITALE PORTAL

1. OVERSIGT OVER HØRINGSPROCESSEN

Høringsprocessen om den fælles digitale portal blev indledt i november 2015 og afsluttet i december 2016.

Den omfattede en særlig workshop for de interesserede parter, en offentlig onlinehøring, møder med repræsentanter for de interesserede parter samt udvekslinger med medlemsstaterne. I betragtning af omfanget af og reaktionerne på disse aktiviteter blev det besluttet ikke at iværksætte en særlig høring rettet mod SMV'er og nystartede virksomheder.

De vigtigste resultater af hver høringsaktivitet analyseres nedenfor.

2. RESULTATER AF HØRINGSAKTIVITETERNE

2.1 Konklusioner fra interessentworkshoppen om den fælles digitale portal

En workshop om den fælles digitale portal fandt sted i marts 2016 i Bruxelles. Blandt deltagerne var repræsentanter for kvikskrænker, handelskamre og nationale myndigheder.

Deltagerne angav, at der er mange problemer vedrørende adgang til information, tilgængelighed af onlineprocedurer og adgang til bistandstjenester. Disse skyldes mangler i lovgivningen, manglende oplysninger eller bistand samt en utilfredsstillende gennemførelse fra de nationale og lokale myndigheders side.

2.1.1 *Onlineinformation om gældende EU-regler og nationale regler*

Deltagerne hævdede, at det er dyrt og byrdefuldt for virksomhederne at etablere sig, levere tjenester eller sælge varer på tværs af grænserne. Selv når der findes onlineinformation, er det vanskeligt at finde frem til eller forstå den, hovedsageligt på grund af manglende alternative sprog og den udbredte brug af jargon. Når der kun gives generel information, kan den heller ikke anvendes i et bestemt tilfælde. Deltagerne anbefalede, at der sættes høje kvalitetsstandarder for onlineinformation. Indholdet og præsentationen af information bør til stadighed forbedres på grundlag af feedback fra brugerne.

2.1.2 *Onlineprocedurers overholdelse af nationale regler*

Deltagerne påpegede, at det er meget svært at anvende onlineprocedurer på tværs af grænserne. Selv om nogle medlemsstater har gjort imponerende fremskridt med hensyn til digital forvaltning på nationalt plan, anerkendes udenlandske e-signaturer og udenlandsk e-identifikation stadig kun i meget begrænset omfang, og det er derfor umuligt for udenlandske brugere at få adgang til onlineprocedurer.

2.1.3 *Tjenester til personlig bistand og rådgivning*

Adgangen til bistand og problemløsningstjenester er stadig begrænset på grund af ringe kendskab og sproglige hindringer. Efter deltageres opfattelse bør en fælles digital portal tilbyde personlige informationstjenester og bistand både på det pågældende lands sprog og på engelsk og give svar inden for rimelig kort tid.

2.2 Input fra den offentlige onlinehøring

Den offentlige høring fandt sted fra den 28. august 2016 til den 28. november 2016. Målgruppen var virksomheder (herunder virksomheder, selvstændige og erhvervsorganisationer), borgere (herunder privatpersoner, organisationer, der repræsenterer borgere eller forbrugere og akademikere) og offentlige myndigheder.

Tabel 1 — Respondenternes fordeling

Respondenttype	Antal svar	% af svarene
Selvstændig	33	9 %
Virksomhed	94	26 %
Heraf:		
- SMV (1-249 ansatte)	87	93 % af de adspurgte virksomheder
- Virksomheder med mere end 250 ansatte	7	7 % af de adspurgte virksomheder
Erhvervsorganisation	35	10 %
Virksomheder i alt	162	45 %
Privatperson	147	40 %
Organisationer, der repræsenterer borgere/forbrugere	11	3 %
Akademisk institution/forskningsinstitution	8	2 %
Borgere i alt	166	45 %
Offentlige myndigheder (herunder statslige)	39	10 %
Offentlige myndigheder (herunder statslige) i alt	39	10 %
SAMLET ANTAL SVAR	367	100 %

Se bilag 16 i konsekvensanalysen for en detaljeret analyse af resultaterne.

Den fremhævede bred enighed blandt virksomheder og borgere om betydningen af de vigtigste søjler i den fælles digitale portal, navnlig: behovet for onlineinformation om regler og procedurer i andre EU-lande: 93 % af virksomhedsrespondenterne og 92 % af borgerrespondenterne finder det meget vigtigt eller vigtigt

- adgang til onlineprocedurer: 94 % af virksomhedsrespondenterne og 92 % af borgerrespondenterne finder det meget vigtigt eller vigtigt
- adgang til tjenester, der yder bistand efter anmodning: 88 % af virksomhedsrespondenterne og 87 % af borgerrespondenterne finder det meget vigtigt eller vigtigt.

2.2.1 Onlineinformation om gældende EU-regler og nationale regler

Virksomheder og borgere gav udtryk for meget ensartede betænkeligheder med hensyn til onlineinformation om EU-regler og nationale regler. De fleste respondenter bruger internettet som første kilde til information om disse spørgsmål (74 % af virksomhederne og 80 % af

borgerne). De fleste af dem har forsøgt at finde sådanne oplysninger online (henholdsvis 78 % og 70 %), men fandt, at det var vanskeligt (henholdsvis 80 % og 60 %). De største vanskeligheder er manglende søgemuligheder (henholdsvis 48 % og 43 %), kvaliteten (40 % i begge tilfælde) og sproget (henholdsvis 24 % og 13 %).

Dette afspejles i besvarelsenerne om kvalitetskriterier for onlineinformation. For begge kategorier er de tre vigtigste elementer, at oplysninger bør være søgbare (henholdsvis 82 % og 72 %), relevante, praktiske og ajourførte (henholdsvis 77 % og 69 %) og på et andet EU-sprog (henholdsvis 72 % og 64 %). 91 % af virksomhederne og 87 % af borgerne kan forstå oplysninger på et andet af EU's officielle sprog, hvor engelsk er det mest udbredte (henholdsvis 88 % og 78 %), efterfulgt af fransk og tysk.

Respondenterne mener, at det bør være obligatorisk for myndighederne at levere det minimumsniveau af oplysninger, der er nødvendige for at udføre grænseoverskridende aktiviteter (80 % i begge tilfælde), og at dette bør være på mindst ét andet EU-sprog (henholdsvis 77 % og 72 %). Den mest effektive måde at forebygge huller på er, at de nationale myndigheder leverer alle oplysninger (77 % af virksomhederne og 63 % af borgerne finder det meget effektivt) eller i det mindste de oplysninger, der er nødvendige for grænseoverskridende brugere, (68 % af virksomhederne finder det meget effektivt) og på mindst ét andet sprog (72 % af virksomhederne og 63 % af borgerne finder det meget effektivt). De fleste offentlige myndigheder mener, at de nødvendige oplysninger allerede er til rådighed (50 %). De fleste betragter det som en udfordring, men ikke umuligt at tilvejebringe alle de oplysninger, der er nødvendige for grænseoverskridende aktiviteter (50 %), oplysninger i en central EU-database (48 %) og oplysninger på mindst ét andet EU-sprog.

Hvad angår regler og procedurer for produkter og tjenesteydelser, går flertallet af virksomhederne (81 %) ind for at sammenlægge de respektive kontaktpunkter. Dette er en realistisk løsningsmodel for de offentlige myndigheder (70 %) blandt respondenterne. De fleste af dem finder det ønskeligt eller meget ønskeligt, selv om de anser integration for at være vanskelig eller temmelig vanskelig (henholdsvis 28 % og 48 %).

2.2.2 Onlineprocedurers overholdelse af nationale regler

Omkring halvdelen af virksomhederne og borgerne har forsøgt at afvikle en onlineprocedure i et andet EU/EØS-land. De største problemer for erhvervslivet er den overdrevne brug af jargon, den manglende fulde mulighed for transaktioner og nødvendigheden af at oversætte eller attestere dokumenter. For borgerne er det største problem den manglende fulde mulighed for transaktioner, manglende søgemuligheder og sproglige problemer. Spørgsmål vedrørende sprog og tilvejebringelse af dokumenter blev af begge respondentgrupper angivet som de mest presserende at løse.

De vigtigste kvalitetselementer i forbindelse med onlineprocedurer er muligheden for onlinetransaktioner af procedurer (69 % af virksomhederne og 72 % af borgerne), let navigering og trinvis vejledning (henholdsvis 80 % og 72 %), oversættelse til et andet EU-sprog (henholdsvis 65 % og 67 %) og en helpdesk (henholdsvis 51 % og 63 %).

De tre prioriterede procedurer, der skal indføres online, er for virksomhederne 1) registrering af erhvervsaktivitet, 2) momsregistrering og 3) momsangivelse. For borgerne drejer det sig om 1) anmodning om eller fornyelse af ID, 2) anmodning om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer og 3) registrering af en adresseændring.

Respondenterne er enige om, at det bør være obligatorisk at stille procedurerne til rådighed på mindst ét andet EU-sprog (78 % af virksomhederne, 73 % af borgerne og 55 % af de offentlige myndigheder). Det bør også være obligatorisk, at de vigtigste procedurer (henholdsvis 67 %, 69 % og 70 %) eller dem, der er relevante i henhold til den fremtidige europæiske lovgivning (henholdsvis 69 %, 67 % og 48 %), er fuldt ud på nettet.

Disse foranstaltninger blev anset for at være de mest effektive foranstaltninger til at tilskynde til overgangen til onlineprocedurer. Halvdelen af de offentlige myndigheder finder disse

foranstaltninger udfordrende, men gennemførlige. Den anden halvdel er delt mellem dem, der mener, at disse procedurer allerede er indført, og dem, der betragter dem som uigennemførlige eller unødvendige.

De fleste offentlige myndigheder ser deres overgang til digital forvaltning som neutral (50 %) eller positiv (30 %). Forvaltningerne er ligeligt delt mellem dem, der planlægger at indføre flere procedurer online i løbet af de næste to år (fuld mulighed for transaktioner i 83 % af tilfældene), og dem, der ikke gør det.

2.2.3 Tjenester til personlig bistand og rådgivning

Respondenterne anførte, at følgende er de vigtigste kvalitetskriterier for personlig bistand: Svarene skal komme hurtigt (70 % af virksomhederne og 63 % af borgerne), besvare de specifikke spørgsmål/forespørgsler (henholdsvis 75 % og 79 %), være pålidelige og juridisk forsvarlige (henholdsvis 69 % og 60 %), klare, enkle og i ikkejuridisk terminologi (64 % af virksomhederne), tjenesterne bør være tilgængelige på et fremmedsprog (henholdsvis 68 % og 58 %) og via forskellige kanaler (35 % af borgerne).

2.2.4 Feedbackmekanisme

De fleste respondenter er villige til at give feedback om deres erfaringer med det indre marked af hensyn til den politiske beslutningstagning.

2.3 Møder og drøftelser med interesserede parter fra erhvervslivet og blandt borgerne

Vigtige input omfatter:

- Høringen om "Unionsborgerskab i praksis" i marts 2016
- Drøftelser på den årlige SMV-forsamling i Luxembourg i november 2015; drøftelser med SMV-repræsentanter i juni og oktober 2016
- Bilaterale møder med organisationer, der repræsenterer erhvervslivet og forbrugerne i hele 2016 (Eurochambres, Eurocommerce, BusinessEurope, nationale handelskamre, CEA-PME, Startup City Alliance Europe, European Roundtable of Industrialists osv.), samt virksomheder, der er aktive i de fleste EU-lande
- Drøftelser i Kommissionens ekspertgrupper, herunder om digital forvaltning, om gennemførelsen af servicedirektivet, om retten til fri bevægelighed for personer, om retten til konsular beskyttelse af ikkerepræsenterede borgere i udlandet og den tværtjenstlige gruppe om unionsborgerskab
- Drøftelser i Kommissionsnetværk såsom Komitéen for Horisontale Spørgsmål i forbindelse med Handel med Forarbejdede Landbrugsprodukter, Refitplatformen, forummet for det indre marked, "Small Business Act"-møder
- Erhvervs- og forbrugersammenslutningers holdningsdokumenter sendes som en del af den offentlige onlinehøring
- Forelæggelse og drøftelse i ekspertgrupper af eksisterende værktøjer, herunder redaktionsudvalget for Dit Europa, Dit Europa - Råd & Vink, Solvitnettet, EU-GO-nettet (kvikskranker), Europe Directs kontaktcentre osv.

2.3.1 Onlineinformation om gældende EU-regler og nationale regler

Møder med interesserede parter bekræftede, at der er behov for oplysninger om regler i EU-landene, og at de er vanskelige at finde.

Et af centrene for europæiske forbrugere anbefaler, at medlemsstaterne bør give alle de oplysninger, der er nødvendige for at deltage i grænseoverskridende erhvervsaktiviteter eller private aktiviteter på mindst ét fremmedsprog.

Interesserede virksomheder påpegede, at oplysningerne bør være af høj kvalitet, fuldstændige, pålidelige, ajourførte og vederhæftige, således at brugerne kan forlade sig på dem. De bør omfatte detaljerede tekniske og forskriftsmæssige krav om prøvning og rapportering samt oplysninger om beskatning og social sikring osv.

Eurochambres interne undersøgelse kortlagde de største hindringer for det indre marked. Det omfattede manglende adgang til oplysninger om regler og krav (81 %) og forskellige nationale regler om produkter/tjenesteydelser (81 %).

En stor virksomhed, der er til stede i næsten alle medlemsstater, påpegede, at det tager mindst to år at kortlægge de lovmæssige krav til deres produkter i et nyt land, før de begynder driften. Den afsætter betydelige ressourcer til denne proces.

Forskellige erhvervsorganisationer anser det i deres holdningsdokumenter for hensigtsmæssigt at strømline alle onlineinformationsværktøjer under én paraply. Nogle tilskynder til udvikling af en fælles struktur for oplysninger på tværs af medlemsstaterne. Dette vil hjælpe informationsudbydere med at kortlægge de oplysninger, som de er forpligtet til at gøre tilgængelige, og lette søgeprocessen for brugerne.

2.3.2 Onlineprocedurers overholdelse af nationale regler

De fleste interesserede virksomheder anfører, at alle procedurer bør være fuldt tilgængelige online for at undgå spild af tid og penge. Nogle er kun villige til at acceptere undtagelser, når sikkerheden står på spil.

Visse erhvervsorganisationer beklager, at kun få procedurer er tilgængelige online, og kun for visse sektorer ved de nuværende kvikskranker. De støtter sammenkædning af kontaktpunkter for at gøre dem mere nyttige og effektive. Nogle interesserede parter foreslår, at Kommissionen bør koordinere og håndhæve kvalitetskriterier og forbedre interoperabiliteten mellem nationale portaler, herunder grænseoverskridende e-signaturer og brugervenlige e-ID'er.

Nogle interesserede parter understregede, at tilladelser fra lokale myndigheder er vanskelige at skaffe elektronisk på grund af systemers uforenelighed.

Nogle virksomheder ville finde det nyttigt at have en ordliste til at hjælpe dem med at finde den myndighed, der har ansvaret for en specifik procedure i et andet land, eftersom kompetencer ofte er fordelt på forskellige måder.

Flertallet af repræsentanterne for erhvervsorganisationerne støtter idéen om fælles formularer og mere harmonisering på tværs af medlemsstaterne for så vidt angår onlineprocedurer og regler.

De procedurer, der af BusinessEurope er identificeret som en prioritet for muligheden for grænseoverskridende transaktioner, er: virksomhedsetablering, skattemæssig registrering, indberetning af selvangivelser og e-udbud.

2.3.3 Tjenester til personlig bistand og rådgivning

SMV-sammenslutninger har understreget behovet for bistand af høj kvalitet, navnlig for at finde frem til og forstå nationale krav. Selv større virksomheder anbefaler, at der stilles bistand til overkommelige priser til rådighed med henblik på at guide brugerne gennem alle faser af deres grænseoverskridende bestræbelser for at sikre overholdelse af de lokale krav. Repræsentanter for mindre sektorer gjorde gældende, at de ikke har nationale sammenslutninger, der kan hjælpe dem med at ekspandere til nye markeder.

De fleste af de hørte interessenter understregede, at bistandstjenester bør være tilgængelige på mindst ét sprog, der almindeligvis forstås i medlemsstaterne, f.eks. engelsk, og nogle mente endda, at de bør findes på alle sprog.

2.4 Høring af medlemsstaternes forvaltninger

Medlemsstaterne er blevet hørt via ekspertgruppen om servicedirektivet, udvalget om gensidig anerkendelse samt på bilaterale møder med nationale myndigheder og deres repræsentationskontorer i Bruxelles. Nogle medlemsstater har også forelagt holdningsdokumenter til den offentlige onlinehøring.

Desuden har 17 medlemsstater offentliggjort et holdningsdokument, der opfordrer til et net af fælles digitale portaler (fuldt fungerende digitale forvaltningsportaler), der kan bistå nystartede virksomheder og andre virksomheder med opskalering og handel på tværs af grænserne ved at tilvejebringe alle de oplysninger, der er nødvendige for at drive virksomhed i en anden medlemsstat. De støtter også tanken om, at virksomheder kun bør gennemgå én digital proces for at oprette og drive virksomhed overalt i EU.

2.4.1 Forvaltning af den fælles digitale portal

De fleste medlemsstater går ind for en klar ansvarsfordeling mellem det nationale plan og EU-plan. Alle respondenter finder, at ejerskab af indhold og ledelse bør være et nationalt ansvar. De fleste af dem ønsker, at Kommissionen skal spille en stærk koordinerende rolle med fastlæggelse af målsætninger med hensyn til opdateringer, indhold, nytte osv. Nogle støtter oprettelse af et stærkere koordinerende organ i forhold til EU-GO-nettet for eksempel. Mange støtter tanken om håndhævelsesforanstaltninger, hvis de aftalte kvalitetsstandarder ikke er opfyldt. Medlemsstaterne understregede også behovet for at bevare deres autonomi, når det gælder nationale initiativer.

Medlemsstaterne har også påpeget, at der er behov for yderligere at integrere initiativer og portaler på EU-plan.

Hovedparten af de interesserede parter i denne kategori går ind for indsamling af data og brugerfeedback med henblik på bedre tjenester.

2.4.2 Onlineinformation om gældende EU-regler og nationale regler

De fleste medlemsstater gik ind for at give grundlæggende oplysninger om grænseoverskridende aktiviteter og støttede tanken om at fusionere eller sammenkoble eksisterende kontaktpunkter samt give information på et andet almindeligt anvendt EU-sprog.

2.4.3 Onlineprocedurers overholdelse af nationale regler

Det er påvist, at indførelse af procedurer online kræver betydelige investeringer, som ofte forsinkes vedtagelsen heraf. Nogle medlemsstater har dog påpeget, at målene for bæredygtig udvikling kan føre til mere effektiv kommunikation og dataudveksling mellem Kommissionen og medlemsstaterne. Dette vil bidrage til identifikation og yderligere rationalisering af de mest anvendte procedurer i medlemsstaterne. Nogle medlemsstater går ind for et princip om "digital som standard" for den fremtidige EU-lovgivning og dens gennemførelse på nationalt plan.

Et flertal af medlemsstaterne understregede betydningen af interoperabilitet og de udfordringer, der følger af identifikation, autentifikation og elektronisk underskrift.

2.4.4 Tjenester til personlig bistand og rådgivning

Nogle medlemsstater nærer betænkeligheder ved den indvirkning, som oprettelsen af en fælles digital portal kan have på de investeringer, der er foretaget med henblik på oprettelse af kvikskrænker og andre kontaktpunkter eller handelskammerportaler. De fleste foretrækker, at den fælles digitale portal bygger videre på eksisterende systemer.

2.5 Konklusioner

De vigtigste elementer, som er fremkommet af høringen, er behovet for at tackle mængden og kvaliteten af indre markedsrelaterede oplysninger, onlineprocedurer og tilgængelige bistandstjenester. Der er bred støtte til initiativets mål og stor interesse hos de interesserede parter i den konkrete gennemførelse.

Virksomhederne og borgerne finder, at det vil være nyttigt at have adgang til alle relevante oplysninger for at kunne træffe informerede beslutninger. Medlemsstaterne finder, at det nødvendige minimum af oplysninger allerede tilbydes, og at det vil være vanskeligt at tilbyde alle oplysninger online.

De fleste respondenter ønsker at afvikle grænseoverskridende procedurer online. Medlemsstaterne har betænkeligheder ved gennemførligheden, navnlig med hensyn til autentifikation og gensidig anerkendelse af e-signaturer og med hensyn til potentielle omkostninger ved at lægge alle procedurer online. De fleste medlemsstater vil gerne sikre sig, at den fælles digitale portal bygger videre på eksisterende systemer.

Disse resultater tages fuldt ud i betragtning i den foreslåede pakke med foretrukne løsninger, der er forelagt i konsekvensanalysen.